

AcUthas

'Veiligheid en beleving'

*Rapport 0-meting publieksonderzoek risicobeleving
Regio Zuid-Holland Zuid*

Februari 2008



Copyright AcUthas/Actorion Communicatie Adviseurs – Velp/Den Haag

Behoudens uitzondering door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbenden op het auteursrecht, niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave		pag.
1	Inleiding	3
2	Demografische gegevens	5
2.1	Respons	5
2.2	Steekproefomschrijving	6
2.3	Berekening dimensies	7
3	Waarneming en kennis aanwezige risicobronnen externe veiligheid	9
3.1	Bedreigendheid risicobronnen	9
3.2	Waarneming risicobronnen externe veiligheid	11
3.3	Gevolgen van ongelukken met risicobronnen externe veiligheid	12
3.4	Betrokkenheid	16
4	Verantwoordelijkheden en invloed op risicobronnen	17
5	Acceptatie van omgevingsrisico's	19
6	Gevoelens naar aanleiding van risicobronnen	20
7	Informatiezoekgedrag	23
8	Persoonlijke ervaringen	25
9	Verwachtingen publiek over communicatie	26
9.1	Vertrouwen	26
9.2	Informatiehistorie	27
9.3	Gewenste communicatievorm, -middelen en media	28
9.4	Landelijke digitale risicokaart	29
9.5	Denk Vooruit-campagne	29
9.6	Inhoud van de communicatie	29
9.7	Communicatiefrequentie	30
10	Industrieterreinen	32
10.1	Steekproef en respons	32
10.2	Kennis aanwezig risicobronnen en persoonlijke ervaring	32
10.3	Gevoelens naar aanleiding van risicobronnen	33
10.4	Acceptatie van omgevingsrisico's	33
10.5	Informatiezoekgedrag	34
10.6	Vertrouwen	34
10.7	Informatiebehoefte	34
11	Input voor risicocommunicatiebeleid	35
11.1	Inleiding	35
11.2	Betrokkenheid, perceptie en (zender)vertrouwen	35
11.3	Wat moet gecommuniceerd worden: inhoud en boodschap	36
11.4	Keuze van communicatievormen en -middelen	38
12	Bijlage 1: Model Overijssel: de Risicocommunicatiematrix	40
13	Bijlage 2: Omschrijving en berekening dimensies	43
14	Bijlage 3: Statistische toets	47
15	Bijlage 4: Locaties bedrijventerreinen Zwijndrecht en Leerdam	49

1 Inleiding

Het consortium AcUthas heeft in opdracht van de Milieudienst Zuid-Holland Zuid in samenwerking met de gemeenten Binnenmaas, Graafstroom, Korendijk, Leerdam, Oud-Beijerland, Sliedrecht, Zwijndrecht een zogeheten 0-meting publieksonderzoek risicobeleving en -communicatie uitgevoerd.

De doelstelling van het (kwantitatieve) belevingsonderzoek is het genereren van input voor het risicocommunicatiebeleid van de Milieudienst. Vandaar dat we ons in ons onderzoek richten op verscheidene dimensies, relevant voor de risicocommunicatie. Hierbij kunt u denken aan vertrouwen in de overheid, kennis en informatiecontext, betrokkenheid, perceptie en (informatiezoek)gedrag van de inwoners van de regio als het gaat om omgevingsrisico's in brede zin – dus niet alleen externe veiligheid. De externe veiligheidsrisico's staan niettemin centraal.

Daartoe heeft elke deelnemende gemeente een willekeurige steekproef van 600 respondenten getrokken. Daarnaast zijn er twee steekproeven getrokken rondom industrieterreinen in de gemeenten Leerdam (steekproefgrootte 750) en Zwijndrecht (steekproefgrootte 700). De analyse heeft in eerste instantie betrekking op de antwoorden van de respondenten uit de algemene steekproef. Daarnaast zal in een der afsluitende hoofdstukken worden gekeken in hoeverre de antwoorden van de mensen die rondom een industrieterrein wonen, afwijken van de antwoorden van de mensen uit de algemene steekproef.

Deze rapportage bestaat globaal uit vier delen. Allereerst geven we kort een methodologische verantwoording van het onderzoek en gaan we kort in op de responsresultaten.

Daarna geven we een beschrijving van de berekening van de vier dimensies:

- involvement;
- vertrouwen
- risicoperceptie;
- informatiebehoefte.

Vervolgens zoomen we daarna in op de scores en resultaten van afzonderlijke vragen, c.q. variabelen uit het onderzoek, zoals:

- kennis van risicobronnen;
- invloed op en acceptatie van risico's (ook zelfredzaamheid);
- emoties;
- informatiebehoefte, persoonlijke ervaringen en contactvoorkeuren.

De rapportage wordt afgesloten met een aantal globale aanbevelingen ten behoeve van het ontwikkelen van risicocommunicatiebeleid.

Daar waar mogelijk en nuttig hebben we de resultaten van andere 0-metingen risicocommunicatie opgevoerd en met die van Zuid-Holland Zuid vergeleken. In eerste instantie hebben we vergeleken met gemiddelden uit vergelijkbaar onderzoek in andere delen van het land (Friesland, Wijchen, Emmen, Drenthe, Gelderland-Midden en Sittard-Geleen). Daar waar dit gemiddelde niet beschikbaar is, hebben we de getallen van Zuid-Holland Zuid vergeleken met die van Gelderland-Midden. Binnen deze context kunnen de percentages beter geduid en geïnterpreteerd worden.

Doordat de discipline risicocommunicatie zich in rap tempo ontwikkelt, geldt meer in het algemeen dat bepaalde onderzoeken of acties door andere kunnen worden 'ingehaald'. Dat

betekent dat we in de aanbevelingen aan Zuid-Holland Zuid ook suggesties hebben opgenomen die we door voortschrijdend inzicht in andere regio's en projecten hebben verworven.

Wij hopen met het onderhavige rapport een goede bijdrage te hebben geleverd aan de ontwikkeling van de risicocommunicatie van de Milieudienst.

Actorion Communicatie Adviseurs

Velp, februari 2008

Drs. Geert Geujen, projectleider en eindredacteur

Drs. Hans Rebers, analyse en rapportage

2 Demografische gegevens

2.1 Respons

In totaal zijn er in de regio 5.650 enquêtes uitgezet, als volgt verdeeld:

Tabel 1: steekproefgrootte

Binnenmaas	600
Graafstroom	600
Korendijk	600
Leerdam	1.350
Oud-Beijerland	600
Sliedrecht	600
Zwijndrecht	1.300
	5.650

In Leerdam en Zwijndrecht zijn er meer uitgezet, daar we in dit onderzoek tevens zullen kijken of er verschil in risicobeleving bestaat tussen mensen die wel en mensen die niet nabij een industrieterrein wonen, zie hoofdstuk 13. Vandaar dat er zowel in Leerdam (750 stuks)¹ als in Zwijndrecht (700 stuks)² een extra steekproef is getrokken van mensen die nabij een industrieterrein wonen. Een plattegrond van beide bedrijventerreinen is in Bijlage 4 opgenomen.

De respons-rate van het onderzoek wordt bepaald door het aantal vragenlijsten dat terug is gestuurd te delen door het aantal vragenlijsten dat uit is gezet.

Tabel 2: respons-rate

Gemeente	Verzonden	Retour	Respons-rate
Binnenmaas	600	148	24,7%
Graafstroom	600	125	20,8%
Korendijk	600	139	23,2%
Leerdam algemeen	600	101	16,8%
Leerdam bedrijventerrein	750	48	6,4%
Oud-Beijerland	600	110	18,3%
Sliedrecht	600	152	25,3%
Zwijndrecht algemeen	600	118	19,7%
Zwijndrecht bedrijventerrein	700	85	14,2%
	5650	1028	18,2%

Met een respons-rate van 18,2% scoort dit onderzoek gemiddeld. Wel is de lage respons-

¹ Het onderzoeksgebied in Leerdam ligt maanvormig om het bedrijventerrein met een glasfabriek heen. Er zijn verder geen andere industriële activiteiten.

² Het onderzoeksgebied in Zwijndrecht is gelegen ten noorden van Industrieterrein Groote Lindt en ligt ten westen van rijksweg A16 en het doorgaande spoor Rotterdam - Dordrecht. Op industrieterrein Groote Lindt wordt industrie toegestaan tot categorie 4 en categorie 5 op de plekken waar nu ook daadwerkelijk categorie 5 bedrijven zijn gevestigd. Dit gebied wordt gekenmerkt door zware (4), deels chemische (5) industrie.

rate bij de steekproef rondom de bedrijventerreinen opvallend. Wanneer we deze niet meenemen in de berekening van de respons-rate komen we op 21,3% (893/4200), bovengemiddeld voor een belevingsonderzoek risicocommunicatie.

2.2 Steekproefomschrijving

In dit hoofdstuk zullen we de demografische gegevens van de respondenten uit dit onderzoek uiteenzetten. Ook zullen we een vergelijking maken met de demografische gegevens van de populatie waaruit de steekproef getrokken is, te weten de gemeenten Binnenmaas, Graafstroom, Korendijk, Leerdam, Oud-Beijerland, Sliedrecht en Zwijndrecht. Die hier gehanteerde gegevens zijn afkomstig van het CBS (2007). We hebben de gegevens voor deze gemeenten samen genomen en vergelijken ze hieronder met die van de steekproef. We hebben dit voor drie variabelen gedaan: leeftijd, opleidingsniveau en geslacht.

2.2.1 Geslacht

Kijken we de populatie, dan zien we dat er in de zeven participerende gemeenten in totaal 79931 mannen en 82204 vrouwen wonen. Dit is respectievelijk 49,3% en 50,7%. In de steekproef is de verdeling als volgt:

Tabel 3: geslachtsverdeling

	absoluut	percentage
man	542	54,6%
vrouw	450	45,4%

Er zitten dus iets meer mannen in de steekproef dan je op basis van de verdeling binnen de populatie zou mogen verwachten.

2.2.2 Leeftijd

Omdat het CBS andere leeftijdscategorieën hanteert dan in dit onderzoek het geval is, zullen we voor de vergelijking de indeling terug moeten brengen tot drie categorieën: 0 – 20 jaar, 21 – 65 jaar en 65 jaar en ouder. Kijken we naar deze verdeling volgens het CBS, dan zien we dat zien we onderstaande beeld:

Tabel 4: leeftijdsverdeling populatie

	absoluut	percentage
0 – 20 jaar	40454	25,0%
21 – 65 jaar	96828	59,7%
65 jaar en ouder	24853	15,3%
	162135	100,0%

De verdeling binnen de steekproef is als volgt:

Tabel 5: leeftijdsverdeling steekproef

	absoluut	percentage
0 – 21 jaar	19	1,9%
21 – 65 jaar	740	73,7%
65 jaar en ouder	245	24,4%
	1004	100,0%

De hogere leeftijdscategorieën zijn dus oververtegenwoordigd binnen de steekproef. De 0-21 jarigen komen slechts mondjesmaat voor. Hoewel de steekproef uitgaat van personen vanaf 18 jaar en je dus in beginsel geen 17- jarigen of jonger kan aantreffen, is dit niet de cruciale factor voor de lage respons in het leeftijdssegment tot 21 jaar. Uit ervaring weten we dat er onder jongeren op dit scoort onderwerpen altijd een lage respons is. Daarom wordt altijd gekozen voor een leeftijdsgrens om geen desinvestering te doen (Dat wil zeggen geen enquêtes aan personen sturen die zo goed als zeker niet geretourneerd worden.)

2.2.3 Opleidingsniveau

Voor opleidingsniveau geldt dat deze dusdanig anders is gemeten bij het CBS, dat we slechts het percentage mensen dat het allerhoogste opleidingsniveau (mensen met een HBO –of WO-opleiding) afgerond heeft kunnen vergelijken. Bovendien heeft het CBS alleen gemeten bij de bevolking van 15 – 65 jaar en is de gemeente Graafstroom helaas niet in de berekeningen van het CBS opgenomen, omdat ze niet meer dan 10000 inwoners telt.

Tabel 6: verdeling opleidingsniveau CBS-gegevens

	absoluut	percentage
opleidingsniveau laag	34200	36,9%
opleidingsniveau midden	42400	45,8%
opleidingsniveau hoog	16000	17,3%
	92600	100,0%

In de steekproef echter heeft liefst 29% (absoluut: 286) van de respondenten een HBO- of WO-opleiding afgerond.

We zien hier demografische afwijkingen die ook in ander (gemeentelijk) publieksonderzoek naar voren komt. Dat de respondentengroep qua leeftijd en opleiding niet geheel overeenkomt met de populatie hoeft echter geen consequenties te hebben voor het risicocommunicatiebeleid. We richten ons met risico-informatie in eerste instantie op die bevolkingsdelen die manifest belangstelling voor het onderwerp hebben. En die dus ook deel uitmaken van de respondentengroep. In die zin geeft dit onderzoek voldoende handvatten voor het starten van risicocommunicatiebeleid.

Het onderzoek richtte zich als zodanig op het brede publiek; de onderzoeksmethodiek leent zich niet voor een specifieke doelgroepanalyse of –benadering. Dat kan in volgende fasen van het risicocommunicatiebeleid aan bod komen.

2.3 Berekening dimensies

2.3.1 Status dimensies

In elke publiekmeting risicobeleving en informatiebehoefte worden de onderstaande dimensies berekend.

- mate van betrokkenheid (betrokkenheid burgers bij het thema omgevingsrisico's). Uit de wetenschappelijke literatuur valt op te maken dat, wil communicatie een kans van slagen maken, het belangrijk is dat de ontvangers van de communicatie een bepaalde mate van betrokkenheid bezitten;
- mate van vertrouwen in de zender (de mate van geloof in de zekerheid van informatie, zowel van de gemeente als van risicobedrijven). Uit de wetenschappelijke literatuur valt op te maken dat, wil communicatie een kans van slagen maken, er

- voldoende vertrouwen bij de ontvangers moet zijn met betrekking tot de zenders (dus in dit geval de gemeente en de risicobedrijven) van de boodschap.
- risicoperceptie (kennis en duiding van de omgevingsrisico's, hoe nemen burgers risico's waar, wat 'voelen' ze daarbij en wat is hun houding ten opzichte van die risico's). De beoordeling van risico's door de burger hangt naast objectieve factoren (dus het feitelijke kennisniveau), sterk af van subjectieve factoren. Het gaat er hierbij dus om in hoeverre mensen zich bewust zijn van risico's en hoe ze hier tegenover staan.
 - informatiebehoefte en informatiezoekgedrag (passieve en actieve behoefte aan informatie over risicobronnen)

Deze dimensies zijn in eerste instantie rekenkundige grootheden⁽³⁾ waarmee we wel verschillende onderzoeken en regio's met elkaar kunnen vergelijken, maar die zich minder lenen voor een directe vertaling in een communicatiestrategie voor Gelderland Midden. Voor dat laatste zijn met name de afzonderlijke vragen/variabelen in de komende hoofdstukken bedoeld. De dimensies hebben een 'signaalfunctie': zouden er wel statistisch significante verschillen gevonden worden, dan is het zinvol uit te zoeken wat er in een bepaalde regio 'aan de hand is.'

2.3.2 Berekeningsresultaten

We zien dat 2% een lage, 75% een gemiddelde en 23% een hoge betrokkenheid met omgevingsrisico's en risicobronnen heeft. De landelijke gemiddelden zijn respectievelijk: 1%, 68% en 31%. De betrokkenheid lijkt dus licht lager te zijn.

We zien dat 4% een laag, 72% een gemiddeld en 25% een hoog vertrouwen heeft in overheid en bedrijfsleven. De landelijke gemiddelden zijn respectievelijk: 4%, 71% en 25%. Deze percentages zijn vrijwel gelijk.

We zien dat 10% een lage, 81% een gemiddelde en 9% een hoge risicoperceptie heeft. Landelijk zijn de gemiddelden respectievelijk 8%, 84% en 8%, vergelijkbaar dus.

We zien dat 11% een lage, 12% een gemiddelde en 77% een hoge informatiebehoefte heeft. Landelijke zien we dat deze percentages 7%, 21% en 72% bedragen. We zien in Zuid-Holland Zuid dus iets meer 'laag' en 'hoog'.

³ Voor een uitgebreide toelichting op deze dimensies zie de Bijlage 2.

3 Waarneming en kennis aanwezige risicobronnen externe veiligheid

3.1 Bedreigendheid risicobronnen

De respondenten is gevraagd maximaal drie risico's/risicosituaties te kiezen uit zestien gegeven mogelijkheden, die ze in het algemeen als meest bedreigend ervaren. Hieronder de rangschikking van meest naar minst bedreigend zoals ingevuld door de respondenten:

Tabel 7: Meest bedreigende risico's

Transport van gevaarlijke stoffen (over weg, spoor, water)	40,3%
Bedrijven met gevaarlijke stoffen	34,4%
Hoogwater op grote rivieren	30,2%
Terrorisme	26,7%
Drinkwatervervuiling of -tekort	25,2%
Storm, onweer en ander natuurgeweld	24,6%
Wateroverlast	24,4%
Milieuvervuiling	22,1%
Epidemieën	17,8%
Transport van gevaarlijke stoffen door buisleidingen	11,1%
Elektromagnetische straling	9,8%
Afvalverbrandingsinstallaties	7,7%
Industrieterreinen	5,8%
Andere risico's	5,1%
Luchtvaartongeval	2,2%
Natuurbranden	1,9%

In volgende tabellen zien we een Top 3 van genoemde risico's per deelnemende gemeente.

Tabel 8: Risico's Binnenmaas

Transport van gevaarlijke stoffen over weg, water en spoor	35,9%
Hoogwater op grote rivieren	30,3%
Storm, onweer en ander natuurgeweld	29,7%

Tabel 9: Risico's Korendijk

Terrorisme	36,7%
Bedrijven met gevaarlijke stoffen	34,4%
Storm, onweer en ander natuurgeweld	31,3%

Tabel 10: Risico's Oud-Beijerland

Drinkwatervervuiling of -tekort	34,9%
Terrorisme	34,0%
Bedrijven met gevaarlijke stoffen	30,2%

Tabel 11: Risico's Sliedrecht

Transport van gevaarlijke stoffen over weg, water en spoor	55,0%
Bedrijven met gevaarlijke stoffen	55,0%
Hoogwater op grote rivieren	31,5%

Tabel 12: Risico's Zwijndrecht

Transport van gevaarlijke stoffen over weg, water en spoor	73,2%
Bedrijven met gevaarlijke stoffen	39,3%
Hoogwater op grote rivieren	27,7%

Tabel 13: Risico's Graafstroom

Hoogwater op grote rivieren	41,7%
Storm, onweer en ander natuurgeweld	31,7%
Transport van gevaarlijke stoffen over weg, water en spoor	29,2%

Tabel 14: Risico's Leerdam

Transport van gevaarlijke stoffen over weg, water en spoor	35,7%
Hoogwater op grote rivieren	33,7%
Drinkwatervervuiling of -tekort	30,6%

In de gemeenten Binnenmaas, Sliedrecht, Zwijndrecht en Leerdam staan transportrisico's op de eerste plaats. Hoogwater wordt ook veel genoemd: in Graafstroom staat het bovenaan en in Binnenmaas, Zwijndrecht en Leerdam staat het ook in de Top 3. Stationaire risico's met gevaarlijke stoffen 'scoort' ook hoog. In vijf van de zeven gemeenten staat het in de Top 3. (4)

⁴ Kijken we of er ook significante verschillen zijn tussen de gemeenten, dan zien we dat de respondenten uit Sliedrecht significant vaker dan inwoners van andere gemeenten bedrijven met gevaarlijke stoffen noemen. Dit geldt juist niet voor de inwoners uit Binnenmaas en Graafstroom. Wat transport van gevaarlijke stoffen over weg, water en spoor betreft, wordt deze vaker genoemd door de inwoners van wederom Sliedrecht alsmede Zwijndrecht. Inwoners van Korendijk noemen deze juist niet. In Sliedrecht noemen ze ook significant vaker dan anderen afvalverbrandingsinstallaties. De nabijheid van een bepaalde risicobron is dus uitermate bepalend voor de dreiging die mensen ervan uit vinden gaan.

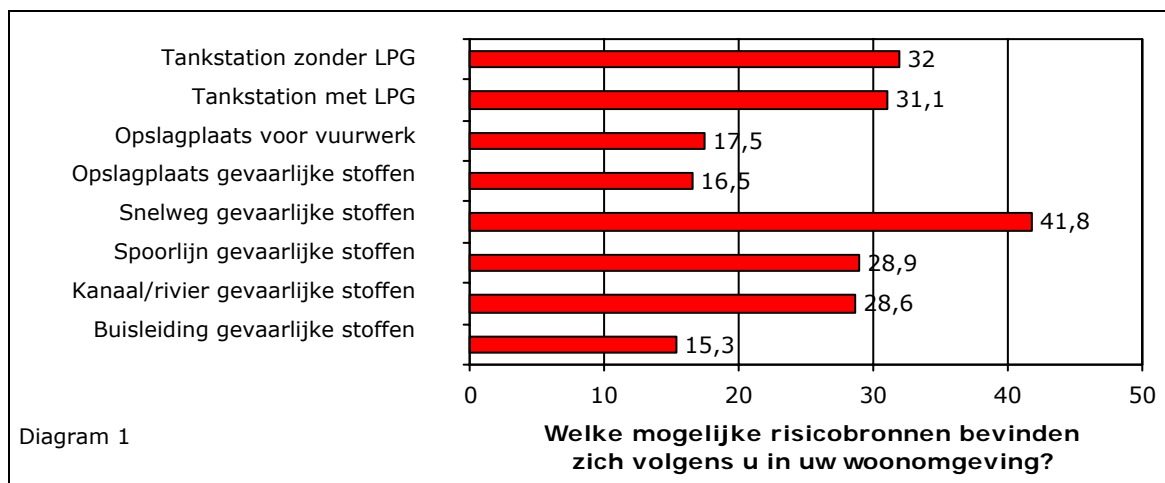
Het transport van gevaarlijke stoffen wordt als bedreigend ervaren door de inwoners van Binnenmaas en in veel mindere mate door die van Sliedrecht. In Leerdam vrezen ze wateroverlast meer dan in andere gemeenten, met name Sliedrecht. In Korendijk en Oud-Beijerland vindt men dat er veel dreiging uitgaat van terrorisme. In Sliedrecht is dit veel minder het geval. In Graafstroom, Binnenmaas en Korendijk noemt men relatief vaak storm, onweer en ander natuurgeweld. Ook hier is dit in Sliedrecht veel minder het geval. In Binnenmaas ten slotte wordt industrieterreinen vaak genoemd, terwijl dit in Graafstroom veel minder gebeurt.

Leggen we deze top naast die van Gelderland-Midden, dan zien we dat daar Transport van gevaarlijke stoffen over weg, water en spoor ook het meest genoemd werd. Bedrijven met gevaarlijke stoffen komen we daar echter pas op plaats zes tegen. Er moet overigens wel bij vermeld worden dat er hier niet exact dezelfde risicobronnen in het onderzoek opgenomen waren. Milieuvervuiling stond daar tweede, terwijl deze hier veel lager staat. Overstroming staat bij beide hoog genoteerd.

Over het algemeen kunnen we stellen dat externe veiligheidsrisico's in de Regio Zuid-Holland Zuid een hoge prioriteit hebben: de eerste twee meest genoemde risico's zijn EV-risico's en in alle gemeenten staat er wel een EV-risico in de top 3. We zullen later (hoofdstuk 12) ook zien dat er weinig mensen met een lage betrokkenheid ten opzichte van het thema omgevingsrisico's zijn, een belangrijke voorwaarde voor het slagen van risicocommunicatie.

3.2 Waarneming risicobronnen externe veiligheid

De respondenten konden met een meerkeuzevraag (met daarin 8 potentiële risicobronnen) aangeven welke risicobronnen zich in hun omgeving bevinden:



Uit het bovenstaande diagram blijkt dat de snelweg waarover gevaarlijke stoffen worden vervoerd (32%), door de meeste mensen genoemd wordt als risicobron. Een tankstation zonder LPG (34%) en een tankstation met LPG (31%) worden ook geregeld genoemd door de respondenten. Het minst genoemd worden een buisleiding met gevaarlijke stoffen (15%) en een opslagplaats voor gevaarlijke stoffen (18%) en vuurwerk (17%).

Vergelijken we deze getallen met het landelijke gemiddelde, dan zien we dat ook hier het vervoer van gevaarlijke stoffen over de snelweg het meest genoemd wordt en opslagplaats van vuurwerk het minst. Hierbij moet wel vermeld worden dat de buisleiding met gevaarlijke stoffen niet in het landelijk gemiddelde opgenomen is. Wat de overige risicobronnen betreft zien we weinig verschil met Zuid-Holland Zuid.

Tabel 15: Percentage mensen dat risicobron externe veiligheid in hun buurt kent

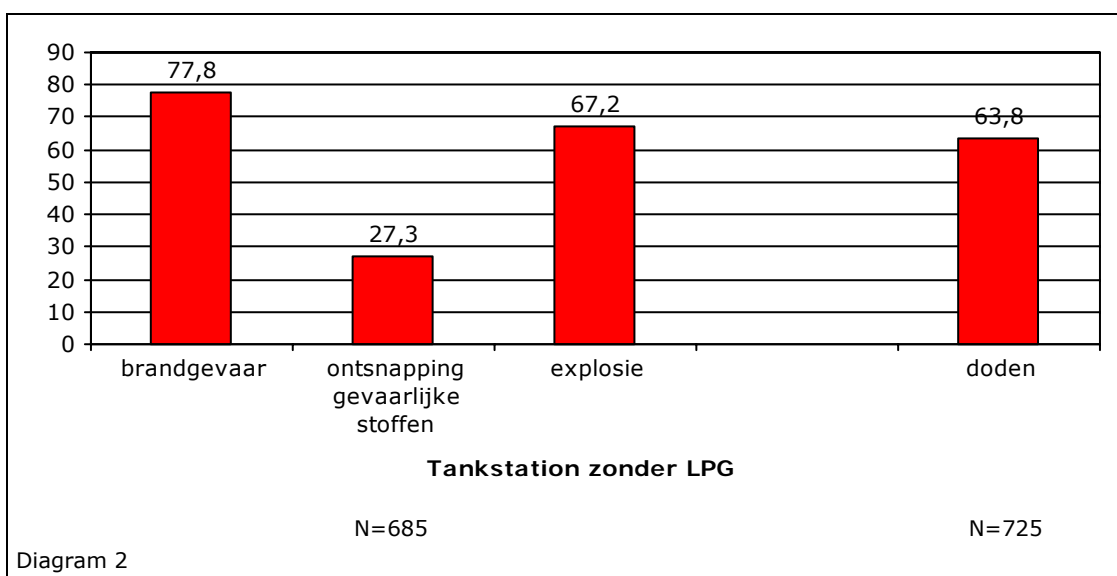
	Binnenmaas	Korendijk	Oud-Beijerland	Sliedrecht	Zwijndrecht	Graafstroom	Leerdam
Tankstation zonder LPG N=722	31,9%	18,3%	31,8%	50,8%	44,1%	16,5%	26,7%
Tankstation met LPG N=750	44,4%	32,0%	37,6%	16,0%	41,6%	12,6%	35,0%
Opslagplaats voor vuurwerk N=716	9,7%	6,3%	38,7%	15,7%	19,4%	14,0%	24,4%
Opslagplaats voor gevaarlijke stoffen N=715	21,4%	9,1%	8,1%	19,2%	28,9%	9,0%	18,7%
Snelweg waar gevaarlijke stoffen worden vervoerd N=734	42,1%	20,7%	24,1%	70,1%	71,2%	17,0%	35,1%
Spoorlijn waar gevaarlijke stoffen worden vervoerd N=738	10,5%	0,9%	0,0%	59,1%	69,7%	15,4%	33,3%
Kanaal/rivier waar gevaarlijke stoffen worden vervoerd N=716	33,6%	22,3%	35,9%	51,5%	35,5%	3,1%	5,5%
Buisleiding met gevaarlijke stoffen N=726	29,8%	20,5%	22,1%	4,0%	13,7%	9,9%	3,9%

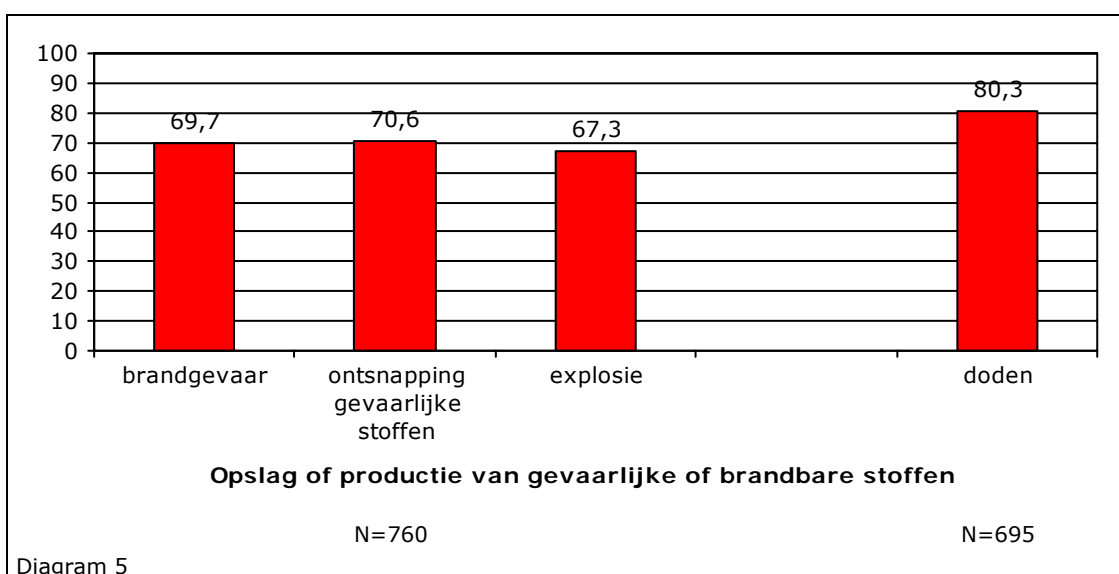
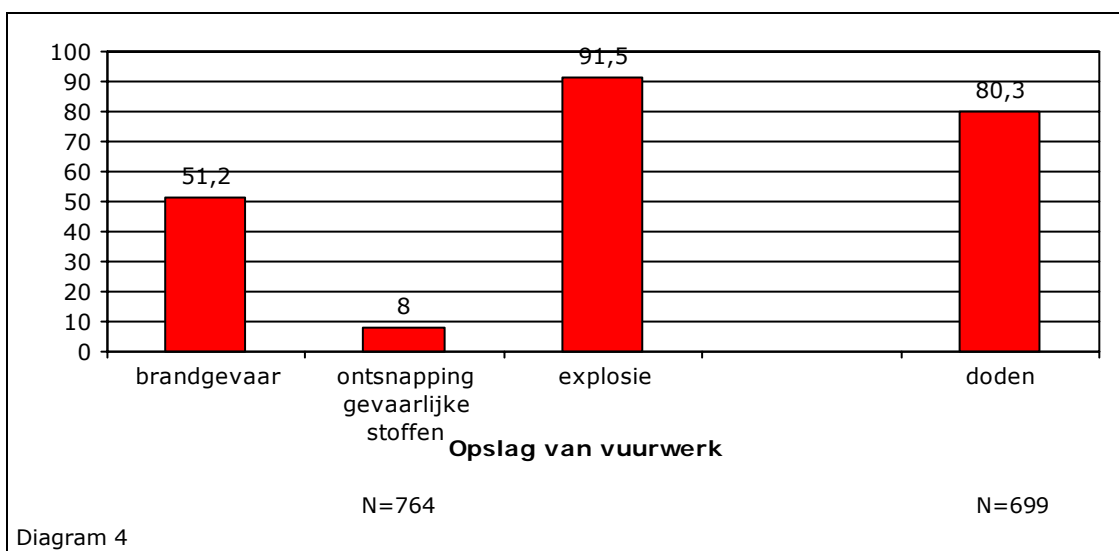
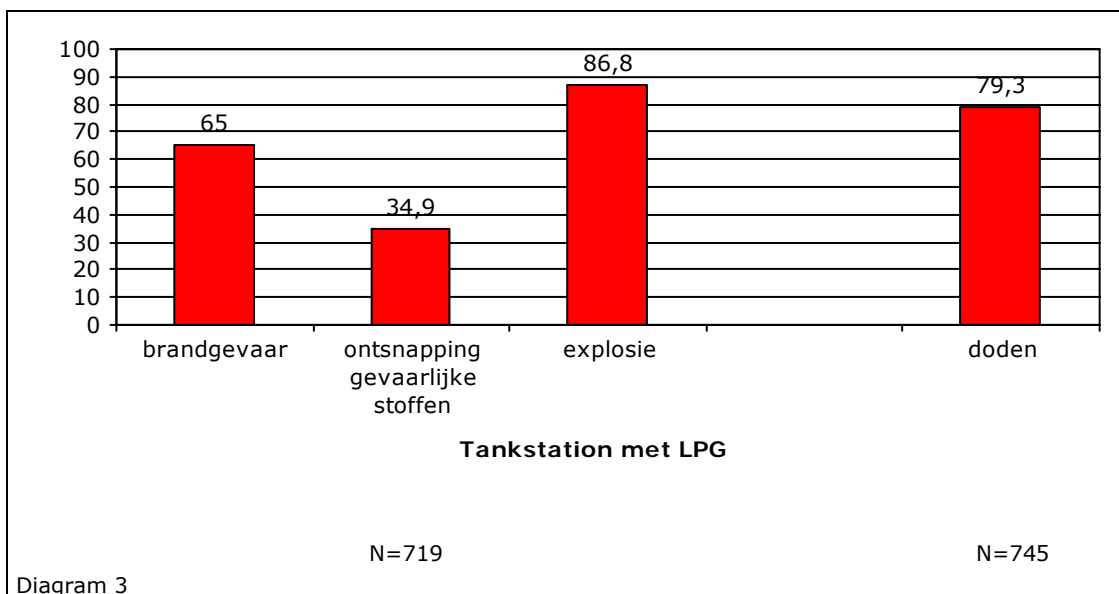
In elk van deze verschillen waren er significante verschillen tussen de gemeenten. In bovenstaande tabel zijn per risicobron de hoogst scorende gemeenten in vet aangegeven. We zien dat met name in Zwijndrecht en Sliedrecht respondenten veel risicobronnen in hun buurt menen te hebben. Het gaat met name over tankstations en transportroutes met gevaarlijke stoffen.

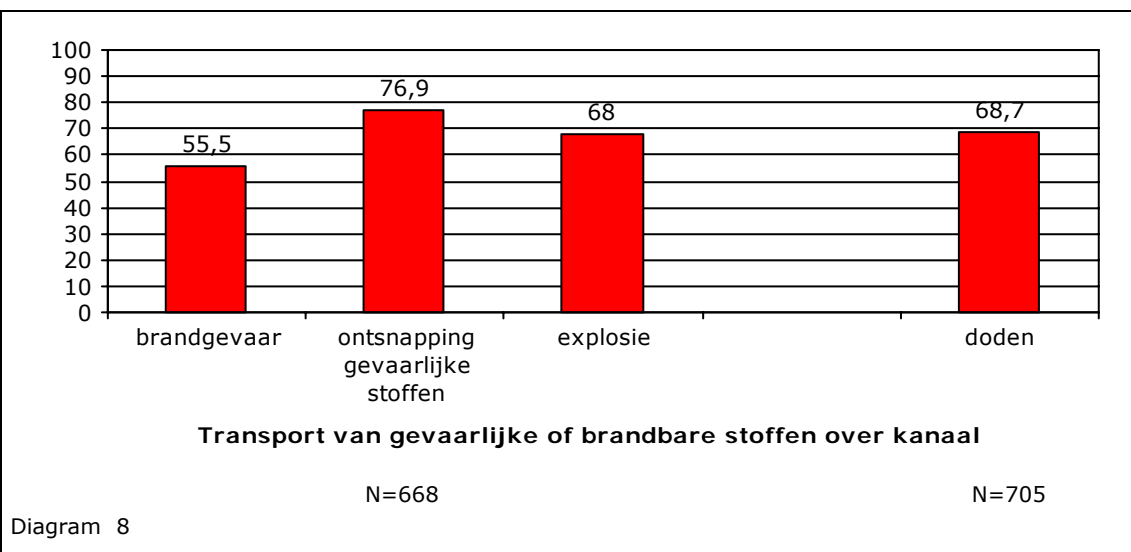
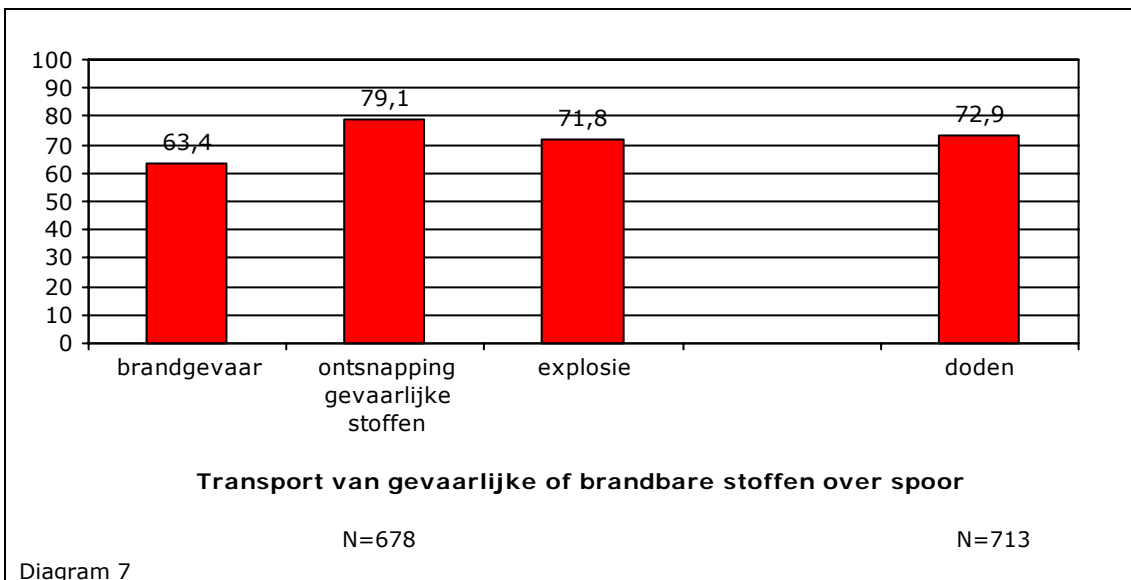
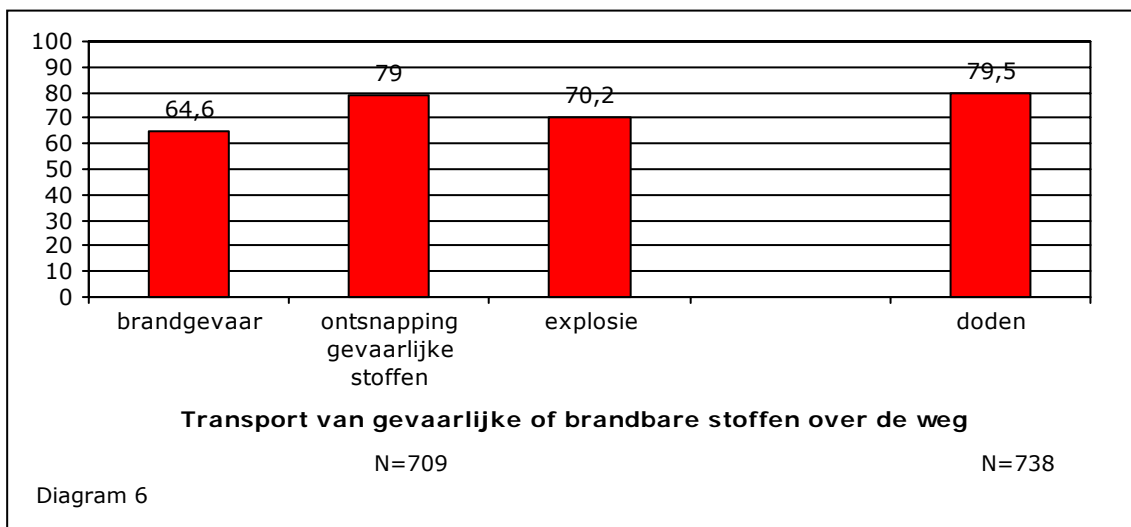
Ook hebben we de respondenten gevraagd waar ze aan denken bij het horen van de term risicobronnen. De antwoorden hier verschilden erg per deelnemende gemeente. In Binnenmaas zien we dat tankstations erg vaak genoemd worden, en dan met name Texaco en Shell. Voor Korendijk geldt hetzelfde. Hier wordt echter (Ben) Nobel veelvuldig genoemd. Ook in Oud-Beijerland worden tankstations erg vaak genoemd, en dan met name BP. Ook diverse vuurwerkopslagplaatsen worden enkele malen genoemd. In Sliedrecht wordt Dupont het meest genoemd. In Zwijndrecht zien we dat met name Chemproha vaak genoemd wordt. Ook Hercules wordt meerdere malen genoemd. Kijken we naar Graafstroom dan zien we dat er hier niet echt één bedrijf bovenuit steekt: tankstations, Dupont en de Betuwelijn worden allemaal geregeld genoemd. In Leerdam ten slotte wordt de glasfabriek door de meeste respondenten genoemd.

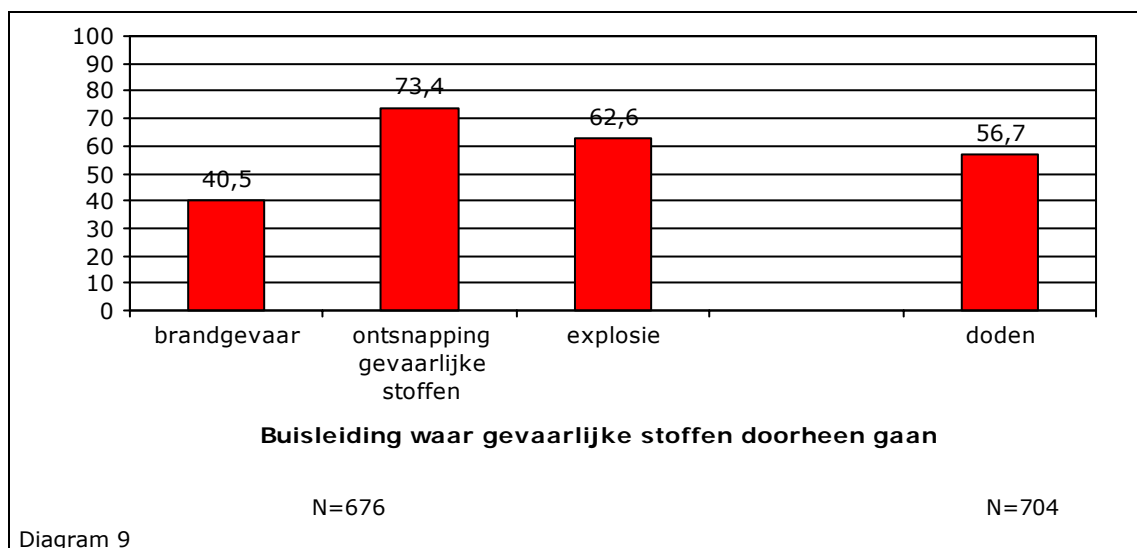
3.3 Gevolgen van ongelukken met risicobronnen externe veiligheid

In de vragenlijst is over een achttal risicobronnen (tankstation zonder LPG, tankstation met LPG, opslag van vuurwerk, opslag of productie van gevaarlijke of brandbare stoffen, transport van gevaarlijke of brandbare stoffen over weg, spoor en kanaal/rivier, buisleidingen waar gevaarlijke stoffen doorheen gaan) enkele vragen gesteld. Ten eerste welke gevolgen de respondenten verwachten wanneer er zich hier een ongeluk voordoet. Hierbij kon men kiezen uit brandgevaar, ontsnapping gevaarlijke stoffen en explosie. Men mocht meerdere mogelijkheden aankruisen. Ook is de respondenten gevraagd of ze verwachten dat er doden vallen wanneer zich een ongeluk voordoet bij bovengenoemde risicobronnen. Hieronder zullen we per risicobron de antwoorden op bovenstaande vragen vermelden.









Mensen verwachten het vaakst doden (ongeveer 80%) bij ongevallen bij een tankstation met LPG, de opslag van vuurwerk, de opslag van gevaarlijke of brandbare stoffen en transport van gevaarlijke stoffen over de weg. Minder zien doden vallen bij een ongeval met een buisleiding met gevaarlijke stoffen (57%). Landelijk zien we dat mensen met name doden verwachten bij ongelukken met tankstations (75%) met LPG en de opslag van vuurwerk (76%). Deze percentages zijn in Zuid-Holland Zuid dus iets hoger. Daarnaast scoort Zuid-Holland Zuid bij elke risicobron al hoger dan het landelijk gemiddelde. Met name bij ongevallen op het spoor: landelijk ligt het gemiddelde op 54%, en hier scoort het bijna 73%.

Wat betreft de gevolgen die mensen verwachten, zien we volgende beeld. Zowel bij tankstation zonder LPG, tankstation met LPG als de opslag van vuurwerk scoort ontsnapping van gevaarlijke stoffen lager dan de andere twee gevolgen. Met name de 8% respondenten die verwachten dat er gevaarlijke stoffen kunnen ontsnappen bij een ongeluk bij de opslag van vuurwerk, is erg laag. Ook landelijk zien we het beeld dat bij deze drie risicobronnen ontsnapping gevaarlijke stoffen lager scoort dan brandgevaar en explosie. Kijken we naar de overige risicobronnen, dus de diverse vormen van transport van gevaarlijke stoffen, dan zien we dat ontsnapping gevaarlijke stoffen hier juist hoger scoort dan de andere twee gevolgen. Ook dit is conform het landelijke beeld.

We zien enkele significante verschillen tussen de gemeenten wat de gevolgen van ongelukken betreft. Zo noemen mensen uit Sliedrecht en Zwijndrecht vaker dan mensen uit andere gemeenten dat brandgevaar een gevolg van een ongeval met een tankstation zonder LPG zou kunnen zijn. Sliedrecht en Zwijndrecht waren eveneens de gemeenten waar de respondenten vaker aangaven dat er zich een tankstation zonder LPG in hun woonomgeving bevindt.

In Oud-Beijerland zegt men significant minder vaak dan in andere gemeenten dat er bij de opslag of productie van gevaarlijke stoffen gevaar is voor een explosie. Oud-Beijerland was ook de gemeente waarvan de inwoners significant minder vaak dan de inwoners uit andere gemeenten aangaven dat ze in de buurt van de opslag of productie van gevaarlijke stoffen woonden.

In Sliedrecht en Zwijndrecht geeft men significant vaker dan de inwoners van andere gemeenten aan dat ze bij ongevallen op het spoor vrezen voor zowel de ontsnapping van gevaarlijke stoffen als explosies. Ook hier geldt dat in Sliedrecht en Zwijndrecht significant meer mensen dan in andere gemeenten aangaven in de buurt van een spoor te wonen.

De inwoners van Sliedrecht vrezen ook significant vaker dan de inwoners van andere gemeenten voor de ontsnapping van gevaarlijke stoffen en explosies bij een ongeval bij het transport van gevaarlijke stoffen over een kanaal of rivier. Hier geldt wederom dat zij vaker aangaven dat ze in de buurt van een kanaal of rivier wonen.

Het laatste significante verschil dat we vonden was bij het transport van gevaarlijke stoffen door buisleidingen. De inwoners van Binnenmaas vrezen bij een ongeluk voor brandgevaar en de ontsnapping van gevaarlijke stoffen. Binnenmaas was eveneens de gemeente waar de inwoners significant vaker aangaven in de buurt van buisleidingen te wonen.

In het onderzoek in Zuid-Holland Zuid constateren we dat mensen die menen in de buurt van risicobronnen te wonen, gemiddeld vaker ernstige gevolgen aan ongelukken verbinden. Zoals explosie of brandgevaar.

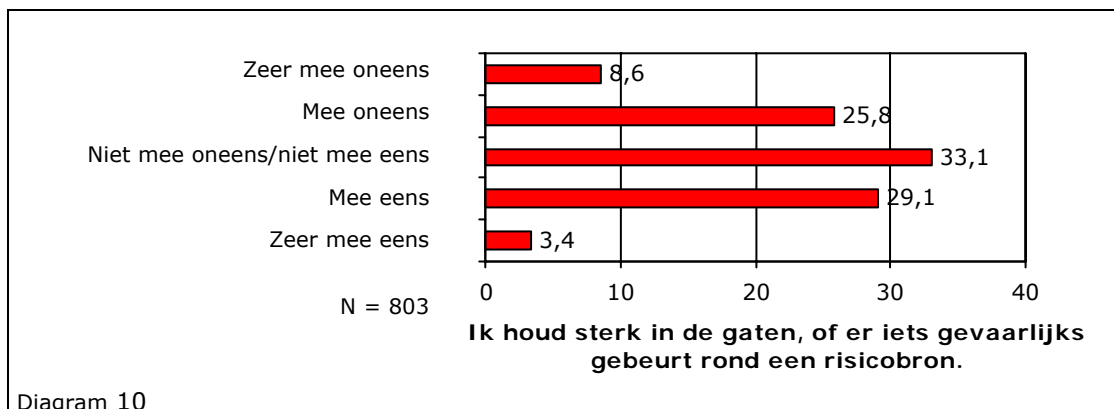
Ook bleken er enkele verschillen tussen de inwoners van diverse gemeenten wat betreft het aantal doden dat men verwacht bij een ongeval met diverse risicobronnen. In Sliedrecht vinden significant meer mensen dan in andere gemeenten dat er doden kunnen vallen bij een ongeval bij een tankstation met LPG. Ditzelfde geldt voor de opslag van vuurwerk, opslag van brandbare stoffen, transport van gevaarlijke stoffen over de weg, transport van gevaarlijke stoffen over het spoor, transport van gevaarlijke stoffen over een kanaal of rivier en transport van gevaarlijke stoffen door buisleidingen.

In Zwijndrecht verwacht men, net als in Sliedrecht, significant vaker dan in andere gemeenten doden bij een ongeval met transport van gevaarlijke stoffen over het spoor en transport van gevaarlijke stoffen door een buisleiding.

Het is dus niet per definitie zo dat de mensen die nabij een risicobron zeggen te wonen ook meer doden verwachten bij een ongeval met deze risicobron.

3.4 Betrokkenheid

De respondenten is de stelling "Ik houd sterk in de gaten of er iets gevaarlijks gebeurt rond een risicobron" voorgelegd. Onderstaande tabel geeft de uitkomst hiervan weer.

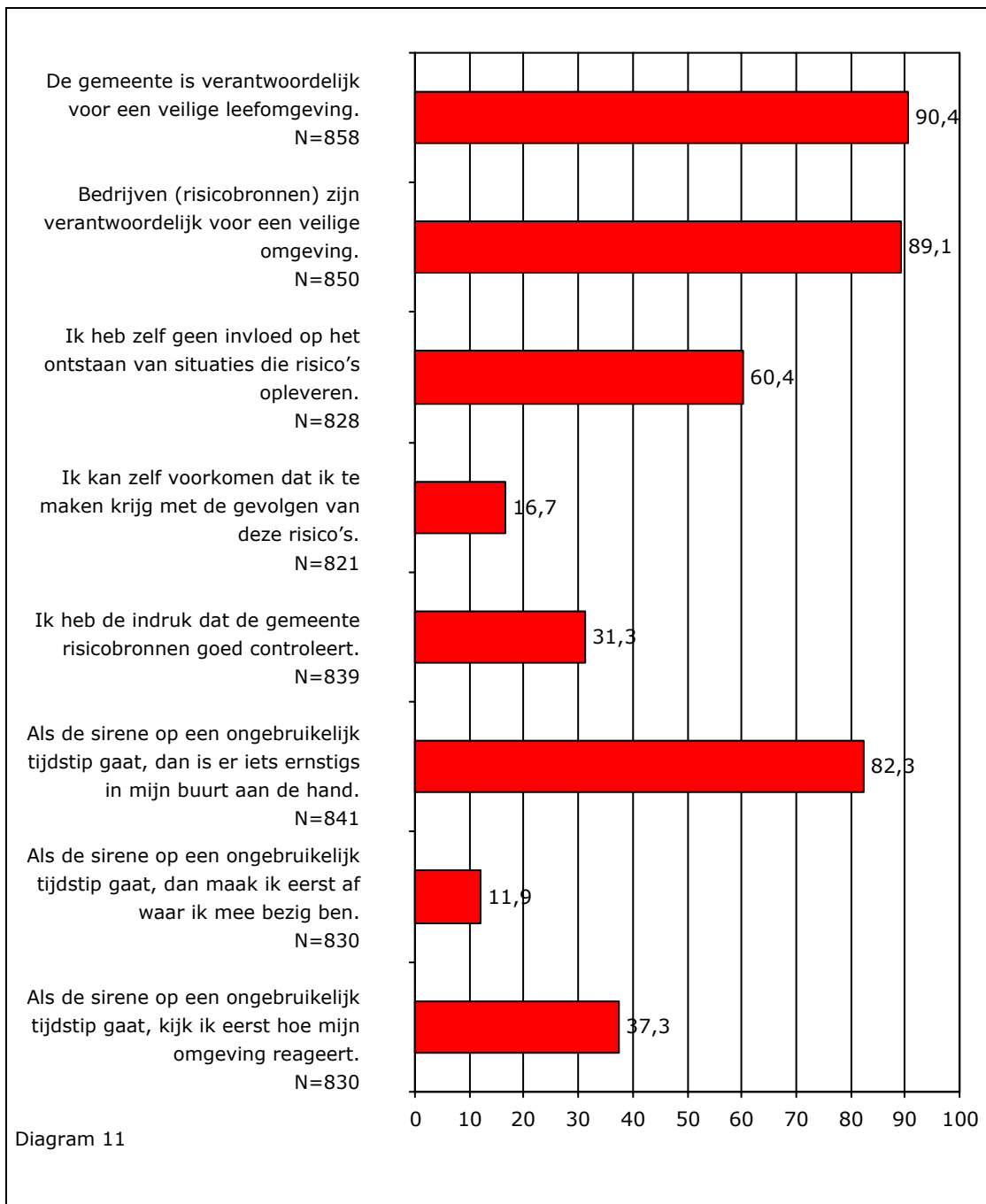


Vergelijken we deze percentages met het landelijk gemiddelde dan zien we dat landelijk 40% het (zeer) oneens is met deze stelling en hier 34%. Landelijk is 30% het (zeer) eens met de stelling en hier 33%. In Zuid-Holland Zuid houden de mensen dus iets meer dan landelijk in de gaten of er iets gebeurt rond een risicobron.

4 Verantwoordelijkheden en invloed op risicobronnen

Verskillende mensen beleven risico's op verschillende manieren: dit noemen we risicoperceptie. Risicoperceptie wordt met een bepaalde reeks vragen gemeten. Hierbij kunnen we denken aan angst en ongerustheid voor risico's, maar ook de invloed die mensen zelf denken te kunnen uitoefenen op het ontstaan en vermijden van calamiteiten.

In het onderstaande diagram staan de resultaten van een aantal 'perceptievragen', en vragen naar 'wie verantwoordelijk is', uitgedrukt in het percentage mensen dat 'mee eens' of 'zeer mee eens' antwoordde:



We zien dat ongeveer 90% het ermee eens is dat de gemeente en bedrijven verantwoordelijk zijn voor een veilige leefomgeving. Dit staat in schril contrast met de 31% van de respondenten die vindt dat de gemeente risicobronnen daadwerkelijk goed controleert. In de communicatie zullen de participerende gemeenten dus aandacht kunnen schenken aan de activiteiten die ze op dit moment reeds ontplooiën om de risicobronnen te controleren.

Overigens is het een patroon dat respondenten zowel de gemeente als bedrijven in hoge mate verantwoordelijk achten voor een veilige leefomgeving. Het landelijke gemiddelde ligt in beide gevallen dan ook op 92%. Landelijk meent 30% dat de gemeente risicobronnen (zeer) goed controleert.

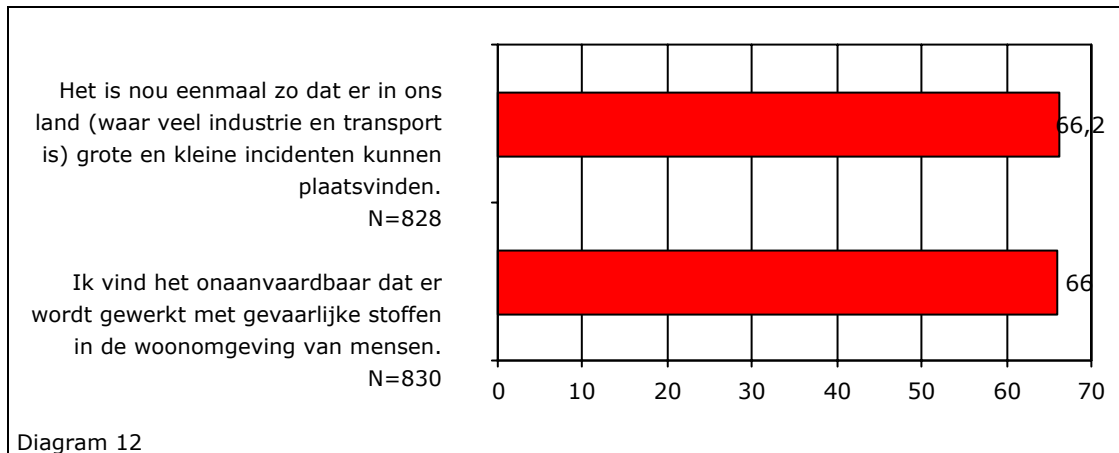
Van alle respondenten geeft 60% aan dat ze zelf geen invloed hebben op situaties die risico's opleveren. 17% geeft aan dat ze zelf kunnen voorkomen dat ze te maken krijgen met de gevolgen van risico's. Landelijk liggen deze gemiddelden op 55% en 29%. Er zijn in Zuid-Holland Zuid dus iets minder mensen die vinden dat ze geen invloed hebben, maar ook minder mensen die denken dat ze kunnen voorkomen dat ze te maken krijgen met de gevolgen van risico's. Daarmee lijkt het gevoel van zelfredzaamheid in Zuid Holland Zuid iets lager te liggen dan gemiddeld in andere regio's. Dit wordt verderop bevestigd door de uitkomsten in hoofdstuk 7 over het informatiezoekgedrag en zelfredzaamheid.

Als de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat, denkt 82% van de respondenten dat er iets ernstig in de buurt aan de hand is. 12% maakt eerst af waar ze mee bezig zijn. Landelijk liggen deze percentages op 85% en 8%, geen groot verschil. In Sliedrecht zijn significant weinig mensen het (zeer) eens met de stelling dat ze eerst afmaken waar ze mee bezig zijn, wanneer de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat. In Leerdam zijn juist veel mensen het hier meer eens.

Iets meer dan 37% van de respondenten geeft aan dat ze, wanneer de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat, eerst kijken hoe hun omgeving reageert. Kijkend naar afzonderlijke gemeenten, dan zeggen inwoners van Graafstroom dat significant vaker.

5 Acceptatie van omgevingsrisico's

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van een tweetal vragen aangegeven in hoeverre mensen accepteren dat er omgevingsrisico's zijn. Deze vragen zullen worden uitgedrukt in het percentage mensen dat het er '(zeer) mee eens' is.



We zien dat ongeveer twee derde van de respondenten het eens is met bovenstaande stellingen. Landelijk zijn deze percentages respectievelijk op 51% en 68%. De acceptatiegraad van de inwoners van de Regio Zuid-Holland Zuid is dus iets groter dan gemiddeld, met name het aantal mensen dat vindt dat er in een land als Nederland, met veel industrie, nou eenmaal grote en kleine incidenten plaats kunnen vinden.

6 Gevoelens naar aanleiding van risicobronnen

In de vragenlijst is een aantal vragen opgenomen over de veiligheidsgevoelens van de respondenten. In dit hoofdstuk worden deze vragen uiteengezet.

Twee vragen uit de vragenlijst hadden betrekking op gevoelens ten aanzien van risicobronnen gelegen in de buurt van de respondenten.

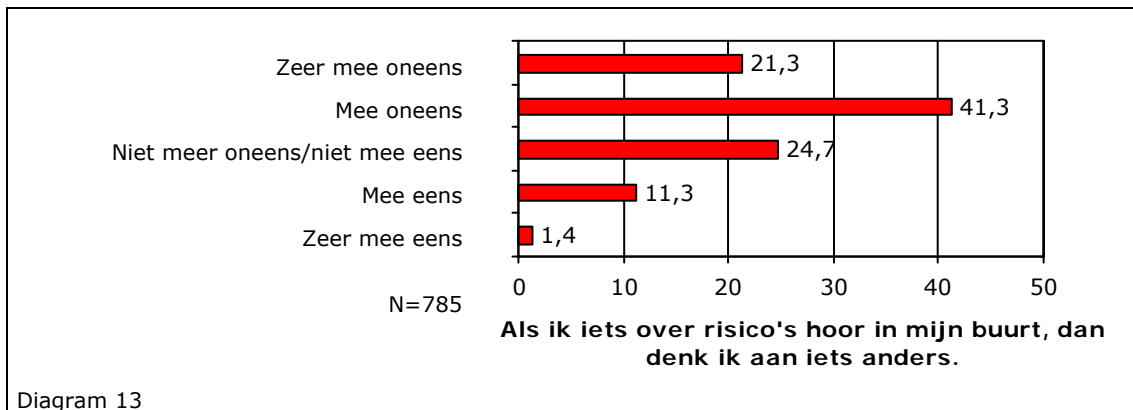


Diagram 13

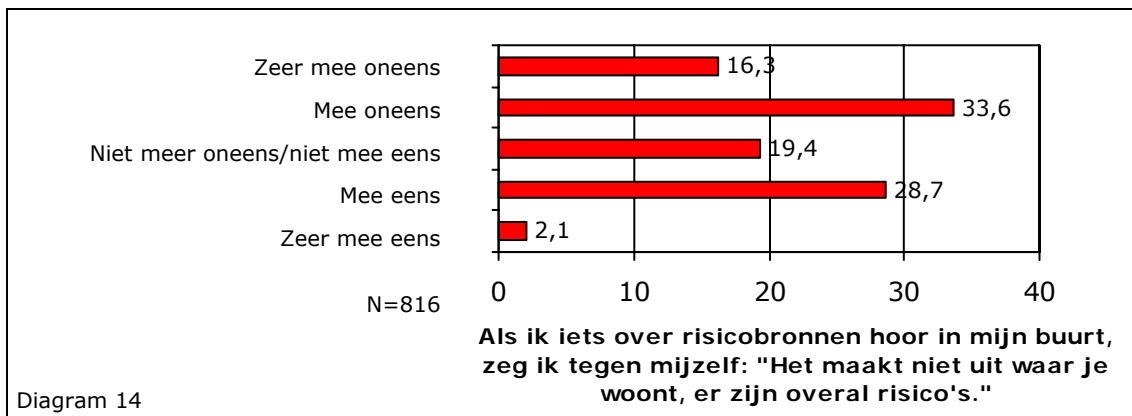


Diagram 14

Bijna 63% van de respondenten is het (zeer) oneens met de stelling dat ze aan iets anders denken als ze iets horen over risicobronnen. 13% is het (zeer) eens met deze stelling. Vergelijken we dit met het landelijke gemiddelde dan zien we dat deze percentages hier 72% en 10% zijn. Er zijn in Zuid-Holland Zuid dus minder mensen het (zeer) oneens met de stelling en iets meer mensen het (zeer) eens.

Er zijn ook iets meer mensen het eens met de stelling 'Als ik iets over risicobronnen hoor in mijn buurt, zeg ik tegen mijzelf: "Het maakt niet uit waar je woont, er zijn overal risico's." Landelijk is namelijk 29% het hiermee eens, en in deze steekproef 31%.

Vijf vragen uit de vragenlijst hadden betrekking op gevoelens ten aanzien van risicobronnen in zijn algemeenheid.

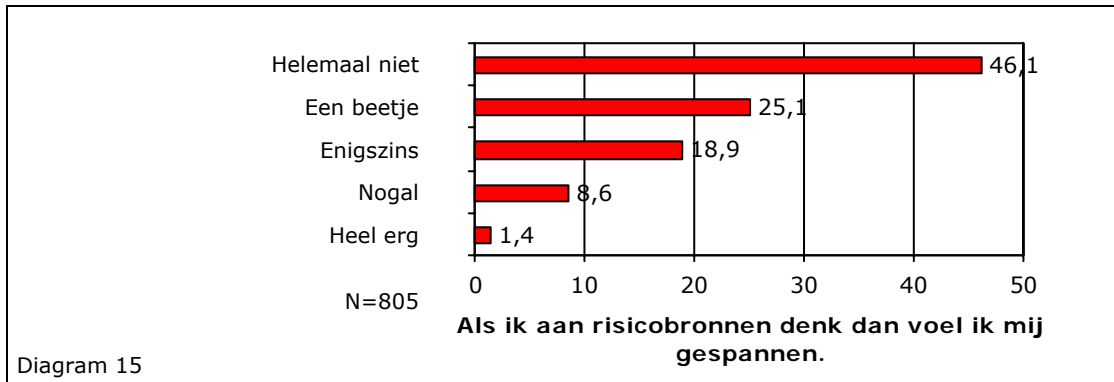


Diagram 15

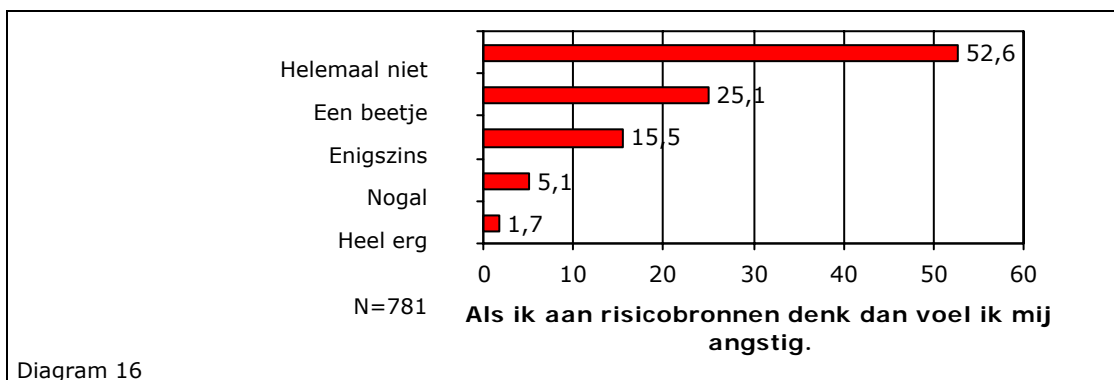


Diagram 16

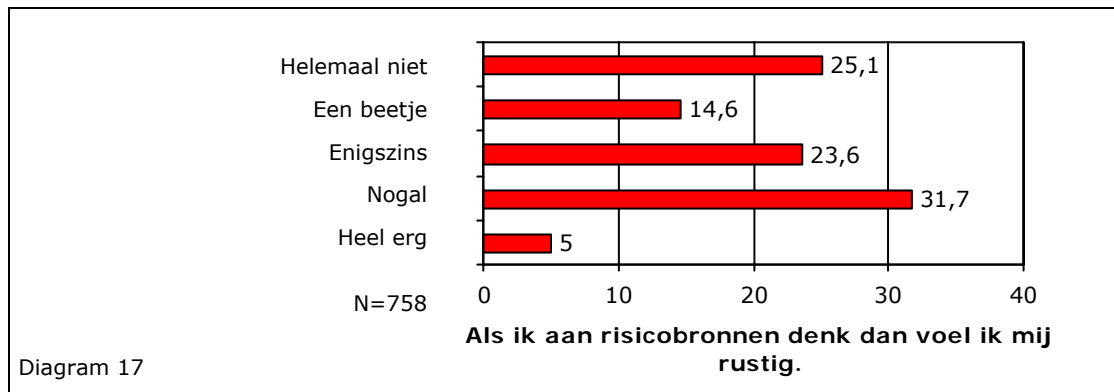


Diagram 17

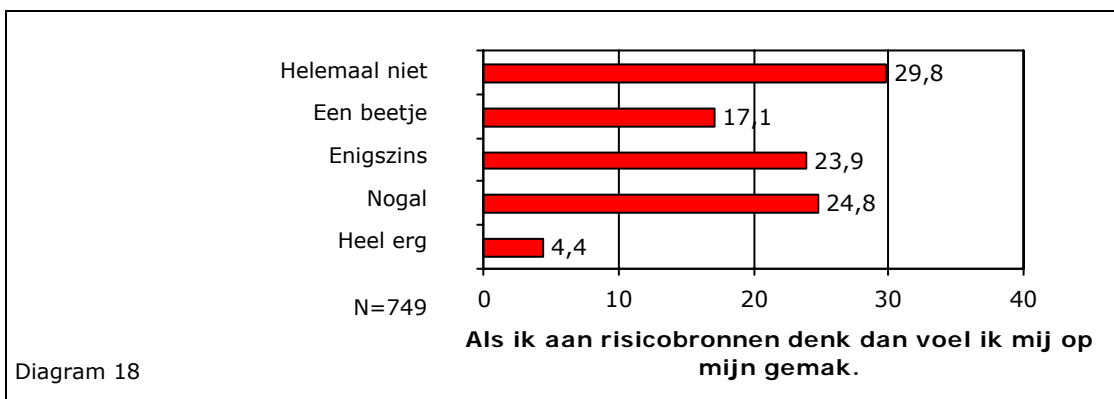
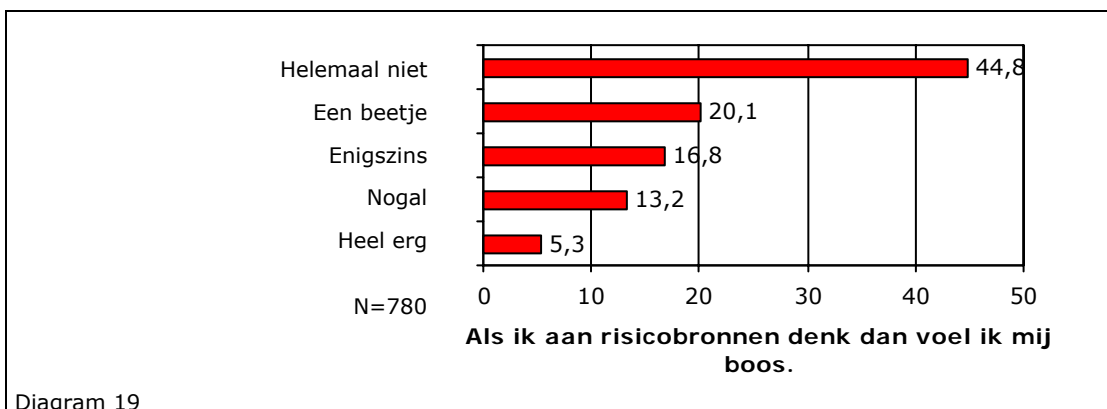


Diagram 18



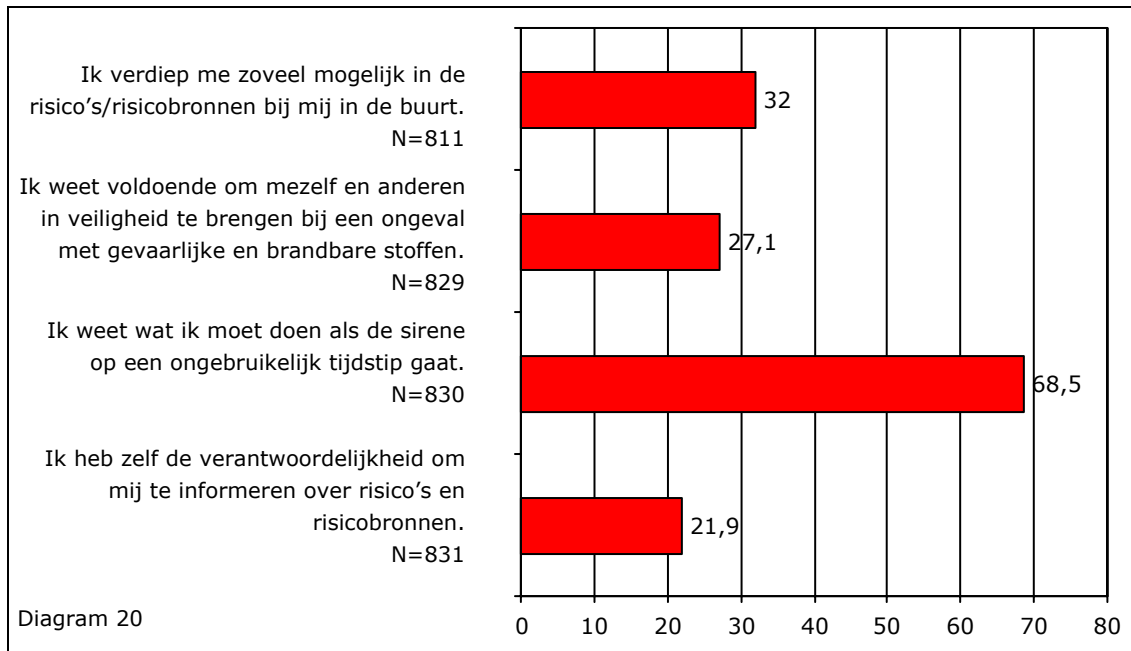
Van alle respondenten geeft 71% aan dat ze als ze aan risicobronnen denken ze minstens een beetje gespannen zijn. 78% geeft aan dat ze minstens een beetje angstig zijn. Deze percentages komen overeen met het landelijke gemiddelde van respectievelijk 75% en 79%. Bijna twee op de drie (65%) respondenten is minstens een beetje boos wanneer ze aan risicobronnen denken. Landelijk is dit een vergelijkbare 63%.

40% van de respondenten is minstens een beetje rustig wanneer ze aan risicobronnen denken. 47% is minstens een beetje op het gemak. Landelijk liggen deze getallen (respectievelijk 36% en 40%) iets lager.

7 Informatiezoekgedrag

Het idee dat de burgers sponzen zijn, die alle informatie die hen voor de voeten geworpen wordt, opzuigen, is reeds lang verworpen door de wetenschap. Burgers zoeken gericht naar informatie waarvan ze vermoeden die te kunnen gebruiken. Dat heet informatiezoekgedrag. Hierbij selecteren ze zelf de boodschappen waar ze iets aan denken te hebben.

In de vragenlijst zijn enkele vragen opgenomen over dit informatiezoekgedrag. Deze zullen in dit hoofdstuk uiteengezet worden.



De percentages in het bovenstaande diagram representeren het aantal mensen dat antwoordde het er (zeer) mee eens te zijn.

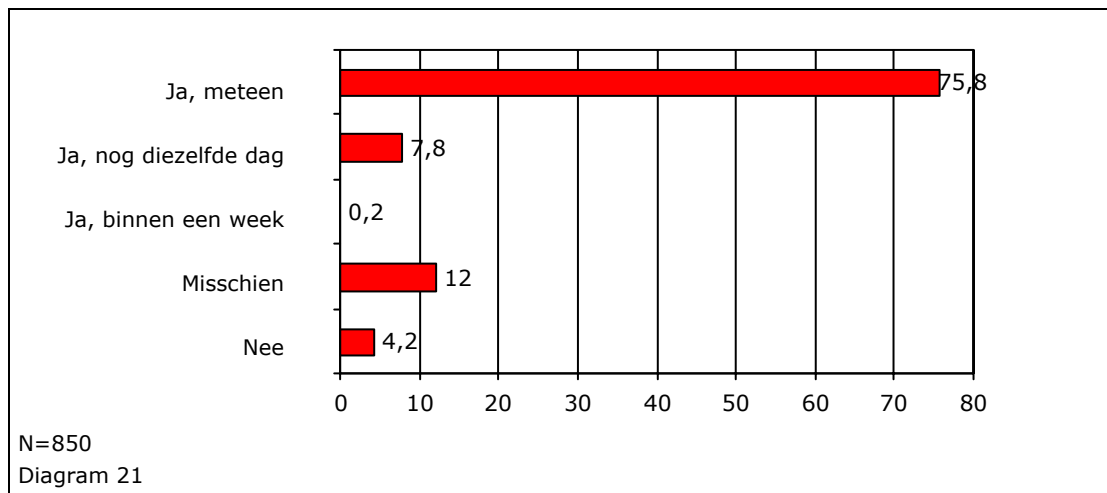
22% van de respondenten vindt dat ze zelf de verantwoordelijkheid hebben zich te informeren over risicobronnen. Het is dan ook niet verwonderlijk dat 32% van de respondenten zich verdiept in risicobronnen in de buurt. Landelijk waren deze percentages respectievelijk 31% en 29%. Ondanks het feit dat de mensen in de Regio Zuid-Holland Zuid het relatief weinig hun verantwoordelijkheid vinden zich te informeren over risico's en risicobronnen, verdiepen ze zich zeker niet minder dan gemiddeld in de risicobronnen bij hen in de buurt. Kijken we naar de deelnemende gemeenten dan zien we dat de inwoners van Oud-Beijerland significant vaker dan de inwoners van de andere gemeenten zich verdiepen in de risico's in de buurt. In Sliedrecht gebeurt dit juist minder dan in andere gemeenten.

Wat zelfredzaamheid (self efficacy) betreft, blijkt dat 27% van de respondenten aangeeft dat ze weten wat ze moeten doen om zichzelf en anderen in veiligheid te brengen in het geval van een ongeval. Het landelijk gemiddelde ligt met 32% ietwat hoger. 69% van de respondenten geeft aan dat ze weten wat ze moeten doen wanneer de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat. Landelijk is dit 78%, dus ook hieruit blijkt dat de inwoners van de Regio Zuid-Holland Zuid zichzelf minder zelfredzaam voelen dan gemiddeld.

Ook is in een open vraag gekeken wat de mensen dan doen wanneer de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat. Het klassieke scenario (naar binnen, ramen en deuren sluiten

en de radio aan), of variaties daarop, wordt nog met afstand het meest genoemd.

Ook hebben we aan de respondenten gevraagd of ze, wanneer ze de sirene op een ongebruikelijk tijdstip zouden horen, op zoek zouden gaan naar informatie. Het volgende diagram toont de antwoorden:



Ruim drie kwart van de respondenten gaat dus meteen op zoek naar informatie. Dit is iets lager dan de 80% die dit zegt te gaan doen in Gelderland-Midden. 4% gaat helemaal niet op zoek naar informatie: in Gelderland-Midden was dit 3%. ⁽⁵⁾

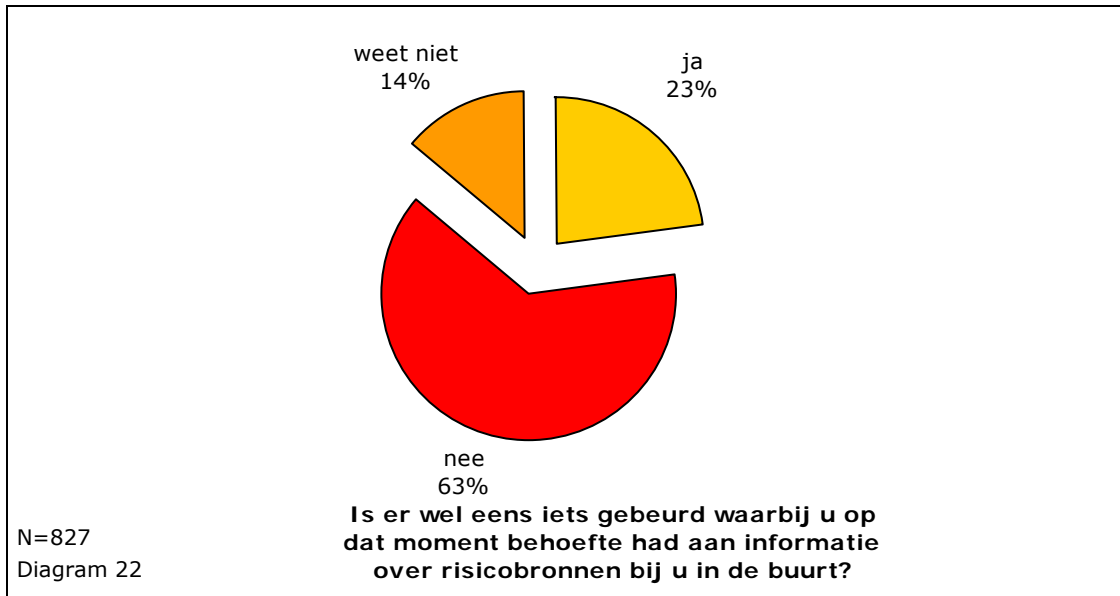
Uit de open vraag waarin werd gevraagd waar mensen de informatie vandaan halen, blijkt dat ze de informatie met name bij de media vandaan halen. Meer in het bijzonder de radio en televisie. Ze geven in hun antwoorden echter nauwelijks aan wélke media ze precies bedoelen, zoals landelijke, regionale of lokale zenders. Ook internet komt frequent in de antwoorden voor, maar zelden wordt een specifieke site vermeld.

Ten slotte is gekeken of de respondenten weten op welke dag en hoe vaak de sirene getest wordt. Ruim 96% van de respondenten wist in deze open vraag te antwoorden dat dit de eerste maandag van de maand is. In Gelderland-Midden was dit nog 92%. Bijna de helft (46%) van de respondenten wist dat dit de eerste maandag van de maand om 12:00 uur is.

⁵ We vergelijken hier met de regio Gelderland Midden omdat deze vraag hier voor het eerst is gesteld. Er bestaat hiervoor nog geen landelijk gemiddelde

8 Persoonlijke ervaringen

De behoefte aan risicocommunicatie is mede afhankelijk van de persoonlijke ervaringen van mensen op het gebied van omgevingsrisico's.



We zien dat 63% van de respondenten aangeeft nog nooit behoefte gehad te hebben aan informatie over risicobronnen in de buurt. Voor 23% geldt dat dit wel het geval was. In Gelderland-Midden waren deze percentages respectievelijk 70% en 18%, vrijwel gelijk dus. Op de vraag welke gebeurtenis dit dan was, antwoordden de respondenten als volgt:

Tabel 16: Bij welke gebeurtenis had u behoefte aan meer informatie over risicobronnen?

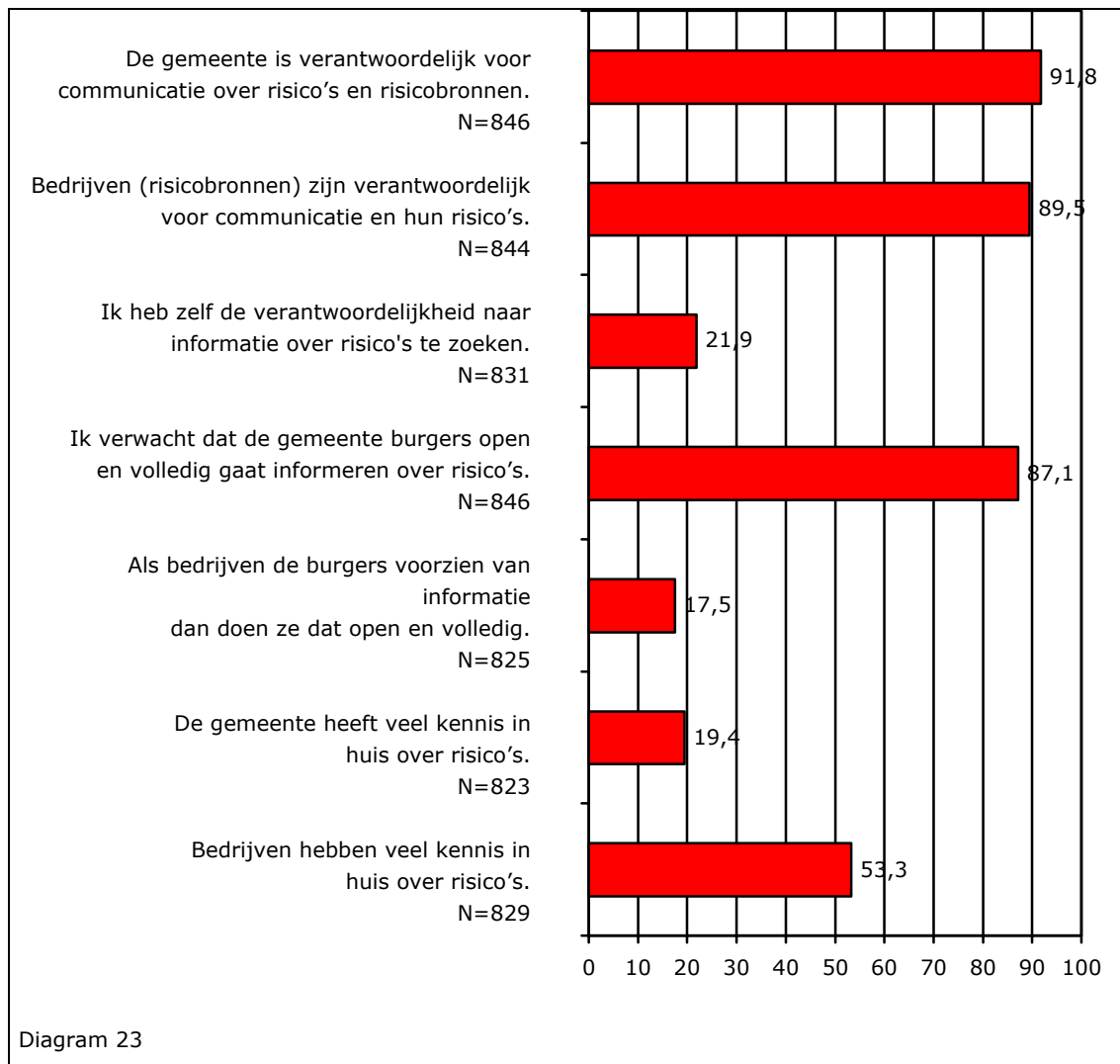
Gaslek/buisleiding bij bedrijf (Heinenoord, Chemproa)	55
Brand/explosie bij bedrijf (Dupont, glasfabriek Leerdam)	38
Overstroming/hoogwater	11
Vervuiling drinkwater	6
Totaal	110

We zien dat er in Zuid-Holland Zuid daadwerkelijk lokale gebeurtenissen genoemd worden en niet bijvoorbeeld gebeurtenissen elders met een landelijke impact, zoals de Bijlmerramp of de vuurwerkcramp in Enschede. In ander onderzoek is dit namelijk nog al eens het geval.

9 Verwachtingen publiek over communicatie

9.1 Vertrouwen

In dit hoofdstuk lichten we toe wie het publiek verantwoordelijk acht voor de communicatie over risicobronnen en in hoeverre men vertrouwen heeft in deze informatie. Daarna zetten we uiteen aan welke communicatiemiddelen het publiek haar voorkeur geeft en over welke onderwerpen ze geïnformeerd wil worden.



Alle bovenstaande percentages zijn het aantal mensen dat het (zeer) eens was met de geponeerde stelling.

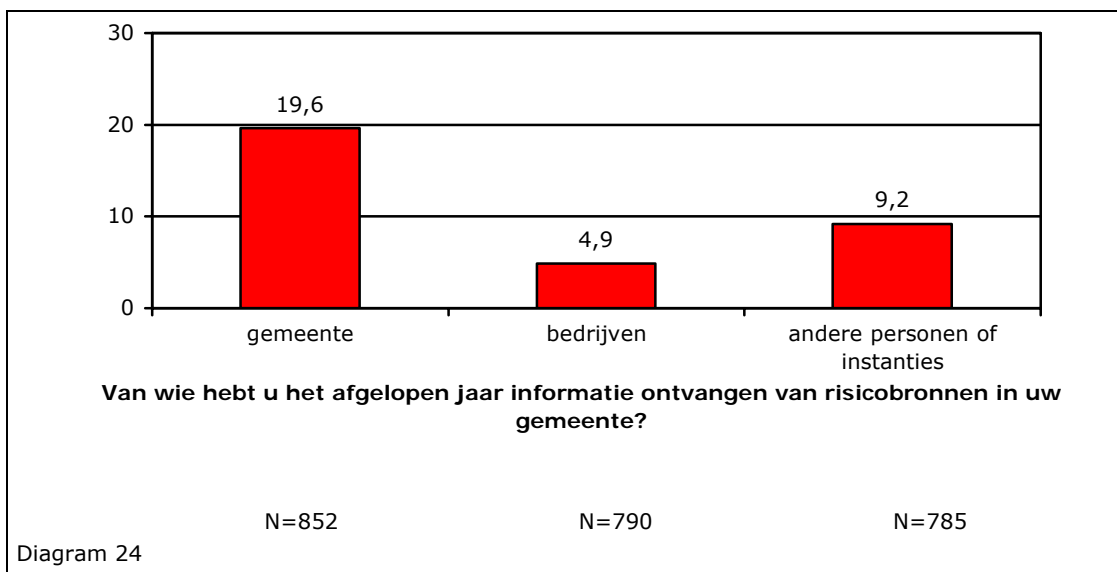
We zien dat ongeveer 90% van de respondenten aangeeft dat zowel bedrijven als de gemeente verantwoordelijk is voor de communicatie over risico's en risicobronnen. Landelijk is sprake van een vergelijkbaar beeld: zowel bedrijven als de gemeenten worden door de burger verantwoordelijk geacht hen te informeren over risico's en risicobronnen. Slechts 22% van de respondenten acht zichzelf verantwoordelijk naar informatie over risico's te zoeken, tegenover 31% landelijk.

Het vertrouwen in de gemeente is veel groter dan in bedrijven, als het gaat om risicocommunicatie: 87% van de respondenten geeft aan dat ze verwachten dat de gemeente open en volledig informeert. Voor bedrijven is dit percentage slechts 18%. Dit strookt met het landelijk gemiddelde van 89% en 23%. Het is dus duidelijk dat men meer vertrouwen heeft in de informatie verstrekt door overheden dan door het bedrijfsleven.

De verantwoordelijkheid die mensen de gemeente toedichten in de communicatie over risicobedrijven staat in schril contrast met de kennis die men de gemeente toedicht. Slechts 19% van de respondenten vindt dat de gemeente veel kennis in huis heeft over risicobronnen. Voor bedrijven is dit 53%.

9.2 Informatiehistorie

We hebben burgers gevraagd van wie ze het afgelopen jaar informatie over risicobronnen in hun gemeente hebben ontvangen. Het resultaat hiervan is het diagram op de volgende pagina. 20% heeft informatie van de gemeente ontvangen, 5% van bedrijven en 9% van andere personen of instanties. Hierbij moet worden opgemerkt dat bovenstaande percentages berekend zijn na het weglaten van de categorie 'weet niet'. Verder blijkt er een significant verschil tussen de negen participerende gemeenten te bestaan, in de mate waarin burgers aangeven informatie te hebben ontvangen van de gemeente en van bedrijven.



Differentiëren we per gemeente, dan krijgen we onderstaande tabel:

Tabel 17: Van wie hebt u het afgelopen jaar informatie ontvangen?

	B'raas/s Gravendeel	Korendijk	Oud- Beijerland	Sliedrecht	Zwijndrecht	Graafstroom	Leerdam
de gemeente	23,1%	21,7%	29,2%	19,0%	22,5%	12,6%	7,2%
bedrijven	2,3%	6,7%	5,1%	4,3%	6,2%	7,9%	2,2%
andere personen of instanties	5,3%	10,9%	11,1%	5,8%	12,8%	13,2%	6,7%

Daarbij moet worden vermeld dat de verschillen, gevonden bij de van de gemeente en bedrijven ontvangen informatie, significant zijn. De inwoners van de gemeenten Oud-Beijerland en Binnenmaas/'s Gravendeel zeggen significant vaker het afgelopen jaar informatie te hebben ontvangen dan bijvoorbeeld inwoners van Leerdam.

Op de vraag welke informatie dit dan was, kregen we regiobreed de volgende antwoorden:

Tabel 18: Welke informatie hebt u ontvangen?

Denk vooruit/www.crisis.nl (wat te doen bij rampen)	54
Eneco, gaslekken	27
Als de sirene gaat (sluit ramen/deuren etc.)	23
Terrorisme	8
BHV, info werkgever	6
Totaal	118

9.3 Gewenste communicatievorm, -middelen en media

In het onderzoek is ook gevraagd op welke wijze de mensen het liefste geïnformeerd willen worden over risico's in hun leefomgeving. De respondenten konden maximaal vijf middelen aankruisen. De vijf middelen die het vaakste zijn genoemd, zijn vetgedrukt.

Tabel 19: Ik wil graag informatie over mogelijke risico's in mijn omgeving ontvangen via:

Een plaatselijk of regionaal huis-aan-huisblad	64,4%
Brieven van de gemeente	55,0%
Folders van de gemeente	46,2%
Gemeentelijke informatiepagina	34,0%
Nieuwsbrief gemeente	31,4%
Website van de gemeente	26,9%
Regionale krant	25,3%
Landelijke televisiezender	24,8%
Regionale televisiezender	24,7%
E-mail van de gemeente	16,2%
Regionale radiozender	16,0%
Brieven van bedrijven	14,0%
Lokale televisiezender	13,9%
Landelijke radiozender	13,3%
Landelijke krant	13,3%
Lokale radiozender	9,4%
Lokale kabelkrant	7,9%
www.crisis.nl	7,4%
Digitale risicokaart	6,4%
Informatiebijeenkomst van de gemeente	6,0%
informatiebijeenkomst van bedrijven	2,5%
E-mail van bedrijven	2,1%
Website veiligheidsregio	2,1%
Leefbaarheidsgroep	2,0%
Website van de provincie	2,0%
Anders	1,3%

We zien dat huis-aan-huisbladen ruim bovenaan staan, 64% van de respondenten geeft aan op deze manier geïnformeerd te willen worden. Verder zien we dat de tweede tot en met de zesde plaats gereserveerd zijn informatie die via de gemeente verloopt. Voor alle communicatievormen (brieven en folders, bijeenkomsten, website en e-mail) geldt dat deze hoger scoren wanneer zij van de gemeente afkomstig zijn. Dit is een bekend beeld dat ook in andere regio's naar voren komt.

Van respondenten ontvangt 48% deze informatie graag elk jaar, terwijl 40% de informatie nu eenmalig zou willen ontvangen en vervolgens alleen als er bij een risicobedrijf iets verandert.

9.4 Landelijke digitale risicokaart

Ruim 11% van de respondenten zegt al eens van de digitale risicokaart te hebben gehoord en 8% heeft haar al eens bekeken. Landelijk kent gemiddeld iets meer dan 13% de digitale risicokaart. De regio Gelderland Midden scoort met 22% en 16% het hoogste. De risicokaart geniet dus nog niet al te veel bekendheid in Zuid-Holland Zuid, net zoals in veel andere regio's.

Van de mensen die hem bekeken hebben, vindt 21% de risicokaart begrijpelijk.

In de reeks communicatiemiddelen neemt de digitale risicokaart met 6% een twintigste plaats in; daar staat tegenover de gemeentelijke website als infobron met 27% op de zesde rang staat. Landelijk zegt momenteel gemiddeld 15% van de mensen dat ze via de digitale risicokaart geïnformeerd willen worden. In Zuid-Holland Zuid en Haaglanden is het laag; Drenthe zit in het midden en in de regio Gelderland Midden wordt de digitale risicokaart het vaakste genoemd.

9.5 Denk Vooruit-campagne

28% van de respondenten geeft aan de Denk Vooruit-campagne te kennen. Van deze mensen kent het gros (50%) deze via de televisiespotjes. Radiospotjes staan met 28% op een tweede plaats, gevolgd door brieven en folders (25%), huis-aan-huisbladen of kranten (25%) en ten slotte de website www.crisis.nl (10%).

De open vraag wat de mensen denken dat de boodschap is van de Denk Vooruit-campagne leverde vele verschillende antwoorden op. Veel mensen noemen het aloude VORAMP-adagium "Als de sirene gaat, ga naar binnen, sluit ramen en deuren en zet de radio of tv aan." Ook zien we veelvuldig het enige juiste antwoord, "Wat te doen bij een ramp?" of afgeleiden daarvan, voorbij komen.

9.6 Inhoud van de communicatie

We hebben alle respondenten gevraagd waarover zij informatie zouden willen ontvangen. In de volgende tabel ziet u een overzicht van alle genoemde onderwerpen en het percentage van mensen die zeggen over het betreffende onderwerp informatie te willen ontvangen:

Tabel 20: Belangrijkste onderwerpen

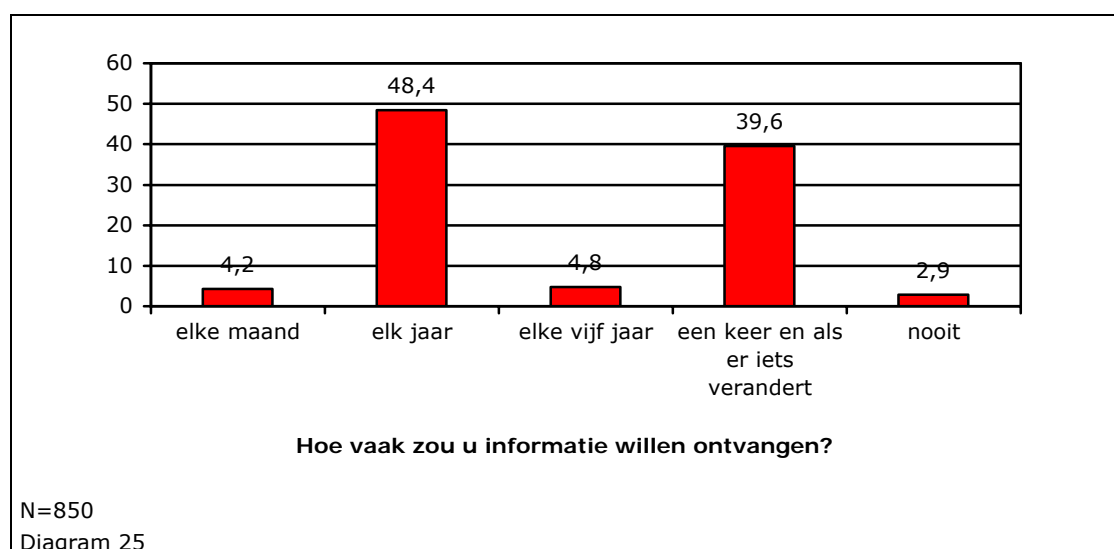
Hebt u er behoefte aan geïnformeerd te worden over welke risico's er bij u in de buurt zijn? N=816	81,4%
Hebt u er behoefte aan geïnformeerd te worden over wat de precieze risico's en effecten van de verschillende risicobronnen nu eigenlijk zijn? N=787	77,6%
Hebt u de behoefte om geïnformeerd te worden over wat de gemeente doet om bestaande risico's zo klein mogelijk te maken? N=798	79,4%
Hebt u de behoefte om geïnformeerd te worden over wat de gemeente doet als er zich een ramp voordoet? N=820	84,5%
Hebt u de behoefte om geïnformeerd te worden over wat u moet doen als er zich een ramp voordoet? N=810	82,7%
Hebt u de behoefte om geïnformeerd te worden over welke preventieve maatregelen u zelf kunt nemen om de effecten van een ramp zoveel mogelijk te beperken wanneer zich een ramp voordoet? N=794	76,3%
Hebt u de behoefte om geïnformeerd te worden over wat de verantwoordelijkheid van een bedrijf is voor een veilige situatie in en om het bedrijf? N=782	66,2%
Hebt u de behoefte om geïnformeerd te worden over waar u terecht kunt voor nadere informatie over risicobronnen in gemeente? N=793	77,6%

9.7 Communicatiefrequentie

In deze paragraaf gaan we kort in op de vraag hoe vaak de burgers informatie over risicobronnen willen ontvangen. Hiertoe is in de vragenlijst de volgende vraag opgenomen:

“Hoe vaak zou u informatie over risico's of risicobronnen willen ontvangen?”

Er werd als volgt geantwoord:



48% van de respondenten wil elk jaar informatie ontvangen over risico's. 40% wil dit nu eenmalig en vervolgens alleen als er bij het risicobedrijf of in de regelgeving iets verandert. Voor acht van de negen gemeenten geldt dat de inwoners het liefst elk jaar informatie ontvangen: alleen in Graafstroom niet. Hier opteert men voor 'een keer en als iets

verandert in de regelgeving of bij het risicobedrijf'. Vergelijken we met Gelderland-Midden dan blijkt dat men ook hier het liefst elk jaar (47%) informatie ontvangt, met nu eenmalig en vervolgens als er iets verandert (43%) op een tweede plaats.

10.1 Steekproef en respons

Naast de gangbare, willekeurige steekproef binnen de zeven deelnemende gemeenten is er zowel in de gemeente Leerdam als de gemeente Zwijndrecht een aparte steekproef genomen van mensen die rondom een industrierterrein wonen. Dit om te kijken of er significante verschillen te ontdekken zijn in de antwoorden die deze mensen geven. Op die manier kan de communicatie richting deze doelgroep eventueel anders ingericht worden dan de algemene risicocommunicatie.

In hoofdstuk 3 zagen we dat de respons binnen de twee steekproeven, genomen rondom industrierterreinen, lager lag dan gemiddeld. De respons in Zwijndrecht bedroeg 14,2% en in Leerdam slecht 6,2%. En dat terwijl de gemiddelde respons van dit onderzoek boven de 20% ligt.

Een mogelijke verklaring voor de beperkte respons van de steekproef rondom het bedrijventerrein in Leerdam, zou kunnen zijn dat in deze groep meer laagopgeleide mensen wonen dan in Zwijndrecht. Want we zien over het algemeen dat hoog opgeleiden naar verhouding vaker mee doen aan het belevingsonderzoek.

Tabel 20: relatie bedrijventerreinen en opleidingsniveau respondenten

	Basisonderwijs	LBO/MAVO/VMBO	HAVO/VWO	MBO	HBO/WO
Zwijndrecht	13,0% 10	20,8% 16	14,3% 11	28,6% 22	23,4% 18
Leerdam	12,5% 5	37,5% 15	17,5% 7	5,0% 2	27,5% 11

De tabel leert ons dat er grote verschillen zijn in de percentages bij enerzijds 'LBO/MAVO/VMBO' en anderzijds 'MBO'. In Zwijndrecht zien we dat 66% van de respondenten minimaal middelbare school of een MBO-opleiding heeft genoten; in Leerdam is dat 50%. In die zin kunnen we constateren dat het opleidingsniveau onder respondenten rond het bedrijventerreinen van Leerdam lager is dan in Zwijndrecht. Dit kan dus een van de verklarende factoren zijn voor de lagere respons. Maar het verklaart niet waarom de respons onder omwonenden 'overall' lager is dan in de willekeurige steekproef.

Los van de lagere respons onder omwonenden van bedrijventerreinen zien we bij hen duidelijk afwijkende antwoorden ten opzichte van andere inwoners die in de willekeurige steekproeven zitten.

10.2 Kennis aanwezig risicobronnen en persoonlijke ervaring

De eerste is dat mensen die rondom industrierterreinen significant vaker dan de andere respondenten aangeven, in de nabijheid te wonen van tankstations zonder LPG, tankstations met LPG, opslag- of productieplaats van gevaarlijke stoffen, (autosnel)weg waarover gevaarlijke stoffen vervoerd worden, spoorlijn waarover gevaarlijke stoffen vervoerd worden en kanaal waarover gevaarlijke stoffen vervoerd worden. Op zich mag dit geen verbazing wekken, aangezien de kans hierop op of rond bedrijventerreinen groter is. De waarneming strookt dus met de feitelijke toestand.

Het mag dan ook niet verwonderlijk heten dat deze groep mensen vaker iets meegemaakt hebben waardoor ze op dat moment behoefte hadden aan informatie. Voor de algemene

steekproef geldt dat het percentage mensen dat wel eens behoefte aan informatie had bijna 23% is. Voor de mensen die rondom een industrieterrein wonen is dit bijna het dubbele, 43%.

Dit heeft mede te maken met het feit dat omwonenden meer dan anderen behoefte aan zogeheten 'duidingsinformatie'. Dit is achtergrondinformatie waarmee ze bepaalde verschijnselen op of rond bedrijventerreinen beter begrijpen. (Wat zie ik dat er gebeurt, en waarom gebeurt het?) Dit verschijnsel zagen we ook in ons belevingsonderzoek in Friesland.

10.3 Gevoelens naar aanleiding van risicobronnen

Uit de analyse blijkt eveneens dat de mensen die rondom een risicobron wonen iets ongeruster zijn dan andere inwoners.

In de normale (willekeurige) steekproef geeft bijna 7% van de respondenten aan nogal of heel angstig te zijn wanneer ze aan risicobronnen denken. Onder de inwoners rondom industrieterreinen is dit bijna 15%. Overigens zijn er wat betreft de andere 'emotievragen' (spanning, rust, gemak, boosheid) geen significante verschillen waargenomen.

Opmerkelijk is dat de mensen die rondom industrieterreinen wonen, minder vaak aangeven het wonen in de buurt van risicobronnen riskant te vinden. Van de respondenten uit de algemene steekproef geeft bijna 64% aan het wonen in de buurt van een risicobron (erg) riskant te vinden, terwijl dit onder de mensen die daadwerkelijk in de buurt van een risicobron wonen ongeveer 48% is. In Friesland waar de onderzoeksgroep ook uit omwonenden van een bedrijventerrein bestond, vond 55% dat. Verschil was wel dat mensen daar op grotere afstand van het bedrijventerrein wonen.

Dit strookt met het verschijnsel dat de fysieke afstand tot de risicobron, in combinatie met persoonlijke ervaringen met die risicobron, omgekeerd evenredig samenhangt met het oordeel of wonen in de buurt van omgevingsrisico's riskant is. Dat komt waarschijnlijk doordat er naar verhouding weinig incidenten gebeuren en omwonenden juist die ervaring hebben. Mensen die op grotere afstand wonen, hebben die 'positieve' persoonlijke ervaring niet.

In het licht hiervan zouden we verwachten dat de angst onder omwonenden zeker ook niet groter is dan bij willekeurige burgers. Een ander verband hebben we tot dusver (nog) niet gevonden. Hier is echter het tegendeel het geval. Het blijkt dat onder de respondenten in de gemeenten Binnenmaas, Zwijndrecht en Graafstroom de meeste mensen zitten die 'nogal of heel erg' hebben geantwoord op de vraag of ze zich angstig voelen. We kunnen hier geen verklaring voor geven.

10.4 Acceptatie van omgevingsrisico's

Mensen die rondom een risicobron wonen hebben een hogere acceptatiegraad van omgevingsrisico's dan andere mensen. Van deze laatste groep geeft bijna twee derde (66%) aan dat ze het (erg) onaanvaardbaar vinden dat er wordt gewerkt met gevaarlijke stoffen in de woonomgeving van mensen. Landelijk is dit percentage 67%. Voor mensen die daadwerkelijk in de buurt van risicobronnen wonen is dit percentage iets meer dan de helft (53%).

10.5 Informatiezoekgedrag

De mensen die rondom een industrieterrein wonen, gaan minder vaak meteen op zoek naar informatie wanneer ze de sirene op een ongebruikelijk tijdstip horen dan de andere respondenten. Van de omwonenden van industrieterreinen geeft 64% aan meteen op zoek naar informatie te gaan, terwijl die in de algemene steekproef 76% is. Bovendien zegt ruim 9% van de omwonenden dat ze helemaal niet naar informatie gaan zoeken wanneer de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat. Onder de overige respondenten is dit minder dan de helft, 4%.

Wel zijn de omwonenden van industrieterreinen meer bekend met SMS-alert dan de overige respondenten: 66% tegen 53%. Daar staat tegenover dat ze weer minder bekend zijn met de regionale rampenzender (RTV Rijnmond): 39% tegen 51%. Ook weten de mensen die wel bekend zijn met de regionale rampenzender deze minder goed te vinden dan de mensen die niet rondom een industrieterrein wonen. Van deze laatste groep geeft 41% aan dat ze de rampenzender weten te vinden en noemt 37% daadwerkelijk RTV Rijnmond. Van de omwonenden van industrieterreinen geeft 27% aan te weten waar de regionale rampenzender zich bevindt, en noemt 25% daadwerkelijk RTV Rijnmond of de frequentie hiervan.

10.6 Vertrouwen

Mensen die rond bedrijventerreinen wonen, verschillen ook qua vertrouwen in overheid en risicobedrijven van de overige respondenten. We zien hier dat er zowel meer mensen zijn met een laag vertrouwen als meer mensen met een hoog vertrouwen. Kijken we in hoeverre deze respondenten dan weer van elkaar verschillen, dan zien we dat de mensen rond bedrijventerreinen met een laag vertrouwen, met name afkomstig zijn uit Leerdam, en de mensen met een hoog vertrouwen uit Zwijndrecht.

10.7 Informatiebehoefte

Mensen woonachtig rond een industrieterrein hebben een hogere informatiebehoefte dan de overige respondenten.

Tabel 21: Informatiebehoefte

	Respondenten woonachtig rondom industrieterrein	Respondenten niet woonachtig rondom industrieterrein
lage informatiebehoefte	4,4%	11,7%
gemiddelde informatiebehoefte	9,6%	12,8%
hoge informatiebehoefte	86,0%	75,5%

Bovenstaande tabel laat zien dat 86% van de mensen die rondom industrieterreinen wonen, een hoge informatiebehoefte heeft. Voor de mensen niet woonachtig rondom industrieterreinen is dit 76%. Het landelijke gemiddelde is 72%. Daarnaast heeft van deze laatste groep 12% een lage informatiebehoefte, terwijl dit 4% is bij de mensen die rondom een industrieterrein wonen.

11.1 Inleiding

In dit hoofdstuk distilleren we de gegevens uit het onderzoek die direct of indirect richtinggevend zijn voor het risicocommunicatiebeleid in de regio Zuid-Holland Zuid. Verder hebben we informatie opgevoerd, die weliswaar niet rechtstreeks uit het onderzoek voortvloeit, maar uit andere bronnen afkomstig is en die relevant is (of kan zijn) voor het ontwerpen van risicocommunicatie. Met name daar waar het gaat om suggesties over de uitvoering van risicocommunicatie, de inzet van middelen en organiseren van activiteiten, is reeds meer bekend dan hetgeen puur uit de 0-meting komt. Verder hebben we in een bijlage de systematiek van de provincie Overijssel toegelicht. Ook dit voorbeeld is louter bedoeld als illustratie en is geen onderdeel geweest van de 0-meting in Zuid-Holland Zuid. De systematiek is wel consistent met de uitkomsten van het onderzoek.

11.2 Betrokkenheid, perceptie en (zender)vertrouwen

Als we alle informatie uit de voorgaande hoofdstukken met elkaar combineren, kunnen we een aantal conclusies trekken die van belang zijn voor het risicocommunicatiebeleid. Overigens beperken we ons hierbij uitdrukkelijk tot algemene publieksvoorlichting en niet tot doelgroepcommunicatie over specifieke risicobronnen, of communicatie met hulpverlening.

Als we de inwoners van de gemeenten in Zuid-Holland Zuid met die in andere gemeenten en regio's vergelijken, zien we dat ze niet uitzonderlijk ongerust zijn over omgevingsrisico's. Wat wel opvalt, is dat in deze regio externe veiligheidsrisico's (transport en opslag gevaarlijke stoffen) en overstromingsrisico's ten op zichte van andere regio's vaker worden genoemd. Een soortgelijk beeld zien we ook voor de Rijnmond. Hun betrokkenheid is eveneens vergelijkbaar met andere regio's en is als gemiddeld te beschouwen.

De urgentie van de risicocommunicatie is in Zuid-Holland Zuid hoog, in de zin dat mensen een hoge informatiebehoefte hebben en open staan voor informatie. Alleen zijn de verschillen tussen afzonderlijke groepen iets groter: er zijn in vergelijking met het Nederlandse gemiddelde meer mensen met een hoge infobehoefte en meer personen met een lage infobehoefte.

Evenals in andere regio's constateren wij ook hier dat burgers niet op het 'randje van hun stoel' zitten te wachten tot de informatie komt. Met andere woorden, de overheid kan de tijd nemen om risicocommunicatie goed te plannen en hoeft niet 'halsoverkop' in actie te komen. Maar kan dus niet achterover gaan leunen. In die zin is de risicocommunicatie niet zeer urgent.

Uitgaande van de responsverdeling blijken de hoger opgeleiden en mensen in leeftijdscategorie 35 tot 65 jaar op dit moment de grootste belangstelling te hebben voor risicocommunicatie, een uitkomst die elders in Nederland ook voorkomt.

Belangrijk is ook de conclusie uit het onderzoek dat de inwoners niet alleen de gemeente(n) verantwoordelijk vinden voor de risicocommunicatie, maar ook de risicoveroorzakers (lees: bedrijven).

Men heeft wel meer vertrouwen in de gemeente als bron van informatie dan in de bedrijven. Dat laat onverlet dat mensen denken dat de bedrijven meer kennis over de risico's in huis hebben dan de gemeenten. Deze twee elementen combinerend maken het

logisch dat gemeenten en bedrijven de handen ineen moeten slaan bij het opzetten van de risicocommunicatie.

In dit verband is vastgesteld dat er onder omwonenden van een bedrijventerrein in respectievelijk Leerdam en Zwijndrecht zowel meer als minder vertrouwen in de overheid bestaat dan onder willekeurige burgers. Kortom, hier zien we wat meer tegenstellingen. Overigens blijken er onder omwonenden van het bedrijventerrein Leerdam meer mensen te wonen met een laag vertrouwen dan rond het bedrijventerrein in Zwijndrecht.

11.3 Wat moet gecommuniceerd worden: inhoud en boodschap

11.3.1 Regiobreed

Net als in andere regio's zien we dat de inwoners van Zuid-Holland Zuid een onjuist beeld hebben van 'tankstations zonder LPG' en 'opslag van vuurwerk'. Zij associëren deze risicobron onterecht met ontploffing.

Opvallend is ook dat de regio gevaren van transport van gevaarlijke stoffen, stationaire risico's met gevaarlijke stoffen en overstromingsgevaar als meest bedreigend ervaren. Voor afzonderlijke gemeenten zien we wel grote verschillen. Zo worden met name in Sliedrecht en Zwijndrecht het spoor en de snelweg genoemd bij transport met gevaarlijke stoffen. In Sliedrecht komt daar ook nog kanaal of waterweg bij. In Binnenmaas, Oud-Beijerland en Zwijndrecht staat kanaal of waterweg ook vaker in de Top 3.

Een ander element is dat slechts een derde van de respondenten van menig is dat de gemeenten de bedrijven goed controleren. Dit ligt weliswaar op het landelijke gemiddelde, maar is nog steeds geen hoge score. Het publiek is dus kennelijk onvoldoende op de hoogte van de inspanningen die de gemeente zich getroost en wettelijke verplichtingen op dit punt.

17% van de mensen denkt de gevolgen van risico's te kunnen voorkomen. (landelijk is dit 29%) 61% denkt géén invloed op het ontstaan van risico's te kunnen uitoefenen. (landelijk is dit 55%) 27% van de mensen zegt voldoende te weten om zichzelf en anderen in veiligheid te brengen. (landelijk 32%) Het gevoel van zelfredzaamheid is dus iets minder dan in het gemiddelde van andere regio's. In de communicatie dient hier vooral het accent komen te liggen.

Opvallend is eveneens dat de meeste mensen (69%) zeggen goed te weten wat ze moeten doen als de sirene gaat en dan het 'oude basisscenario' noemen (landelijk 78%). Vier op de vijf mensen gaan meteen op zoek naar meer informatie.

28% zegt de Denk Vooruit-campagne te kennen (In Gelderland Midden 44%), waarvan weer de helft via de TV. Uit de boodschappen die de mensen onthouden hebben, kunnen we niet afleiden dat ze het basisscenario hebben 'bijgesteld'. Niet in alle gevallen moeten de ramen en deuren dicht.

Volgens de respondenten moet risicocommunicatie vooral gaan over (Zie tabel 20):

- Wat de gemeente doet als zich een ramp voordoet;
- Risico's in de buurt;
- Wat de gemeente doet om de kans op een calamiteit zo klein mogelijk te houden;
- Wat U moet doen als zich een calamiteit voordoet;
- Wat U aan preventieve maatregelen kunt nemen;
- Waar u terecht kunt voor nadere informatie;
- Wat de verantwoordelijkheid is van een bedrijf voor een veilige omgeving.

Bovenstaande onderwerpen staan ook de nieuwe Wet op de Veiligheidsregio's (Wvr) en in vergelijkbare bewoordingen ook in de Wet Rampen en Zware Ongevallen (Wrzo) en het

Besluit Informatie Rampen en Zware Ongevallen (BIR). Deze thema's worden specifiek genoemd als verplichte communicatieboodschappen:

- Locatie en eigenschappen risicobronnen
 - o Welke risicobronnen bevinden zich waar?
 - o Wat zijn de gevolgen van een calamiteit of ramp (materiële schade, persoonlijke schade of beide)?
 - o Wat is de kans op een calamiteit of ramp?
- Wat doen overheid en bedrijven om risico's zo klein mogelijk te maken (risicomanagement)?
 - o Wetgeving, vergunningen en handhaving
 - o Rampenplannen en -oefeningen
 - o Technische maatregelen en gedragsreglementen risicobronnen (bedrijven)
- Wat kan ik zelf doen?
 - o Om risico's zo klein mogelijk te houden
 - o Om mezelf en anderen te helpen ingeval van een calamiteit of ramp

11.3.2 Verschillen tussen subregio's

Als we onderstaande rijtjes bekijken, valt op dat er geen systematische verschillen aan te geven zijn tussen de subregio's Drechtsteden, Hoeksche Waard en Alblasserwaard/Vijfheerenland. Uitgaande van de Top 3's waargenomen risico's in de deelnemende gemeenten zien we de onderstaande indeling.

Transport gevaarlijke stoffen:

- Binnenmaas;
- Sliedrecht;
- Zwijndrecht;
- Leerdam;
- (Graafstroom);

Stationaire risico's gevaarlijke stoffen:

- (Korendijk);
- (Zwijndrecht);

Hoogwater rivieren

- Graafstroom;
- (Binnenmaas);
- (Sliedrecht);
- (Zwijndrecht);
- (Leerdam).

Drinkwatervervuiling

- Oud-Beijerland;
- (Leerdam).

Conclusie is dat de door de respondenten waargenomen risico's dwars door de subregio's heen lopen.

N.B. Met de haakjes () wordt aangegeven dat een risico in die gemeente wel in de TOP 3 voorkomt, maar niet bovenaan staat.

11.4 Keuze van communicatievormen en –middelen

11.4.1 Communicatievormen

De inwoners van Zuid-Holland Zuid willen in eerste instantie met communicatiemiddelen, (zoals brieven en brochures) en via de media geïnformeerd worden. Interpersoonlijke communicatie, zoals persoonlijke ontmoetingen met vertegenwoordigers van gemeente of bedrijven (risicoveroorzakers), hoeven niet op voorhand.

Toch kan deze informatiebehoefte voor specifieke doelgroepen, zoals de omwonenden van specifieke risico-objecten (bedrijventerreinen), anders liggen. Hier kunnen andere behoeften zijn. Los hiervan schrijft de Wet op de Veiligheidsregio's voor dat de verantwoordelijke overheden maatgerichte communicatie organiseren voor specifieke objecten. Met name de BRZO-VR-inrichtingen. ⁽⁶⁾

In het verlengde hiervan ligt de vraag in welke mate de gemeente zich wil engageren voor bijzondere doelgroepen (scholen, ziekenhuizen, verpleeginrichtingen, sportverenigingen, winkels en andere gemeenschapsaccommodaties.) Maar dat is met name een kwestie van bestuurlijk engagement. Op voorhand is te zeggen dat de overheid zich binnen instellingen en organisaties primair op directies en leidinggevende managers moet richten. Individuele cliënten en bewoners vallen onder verantwoordelijkheid van de directies.

Gemeenten en regio's doe er goed aan allianties aan te gaan met de risicoveroorzakers (bedrijven) en in de risicocommunicatie zoveel mogelijk samen op te trekken.

Bij het publiek kan er best belangstelling zijn voor bedrijfsexcursies, ook al blijkt dat niet direct uit het onderzoek. Dit kan een heel effectief instrument zijn om tot een goede risicoperceptie te komen.

11.4.2 Inzet middelen

De respondenten geven aan de onderstaande vijf middelen en media het belangrijkste te vinden:

- Huis-aan-huisbladen;
- Gemeentelijke brieven;
- Gemeentelijke folders;
- Gemeentelijke informatiepagina;
- Gemeentelijke nieuwsbrieven

N.B. De gemeentelijke website en regionale dagbladen zitten dicht tegen de Top 5 aan. De landelijke digitale risicokaart is met 6% niet erg populair en staat onderaan in de rij. In Gelderland scoort zij 22% en in Drenthe 16% en heeft ook een grotere bekendheid.

Suggestie: In het kader van risicocommunicatie-activiteiten, gericht op het brede publiek met de intentie van een groot bereik, wordt in verscheidene regio's gezamenlijke communicatiemiddelen ontwikkeld. Hierbij kunnen we denken aan de provincie Groningen, die in januari 2008 een risicowaaier uitbrengt, net zoals Haarlemmermeer, Gouda en Pijnacker dat hebben gedaan. Met dit verschil dat Groningen een provinciale folder laat maken met algemene risico-info en gedragsadviezen, die ruimte biedt aan een lokale invulling. Een deel van de waaier is bestemd voor gemeenten, die er hun plaatselijke risicokaart op kunnen laten afdrukken. Dit is een slim communicatieproduct dat aan veel inhoudelijke behoeften van het publiek tegemoet komt. We adviseren de regio Zuid-Holland Zuid dit concept samen met de gemeenten op te pakken.

⁶ BRZO VR bedrijven zijn industriële ondernemingen met verhoogd risicoprofiel, waarbij de provincie bevoegd gezag is. Deze bedrijven zijn verplicht een veiligheidsrapportage te maken/hebben.

11.4.3 Frequentie

Burgers willen niet om de haverklap informatie, maar bij voorkeur één keer per jaar, of als er zich belangrijke veranderingen in risicobronnen voordoen. Kortom, ze willen gedoseerd informatie en niet overvoerd worden. Zie diagram 25.

11.4.4 Het onderscheiden van doelgroepen

Deze rapportage is primair bedoeld voor het beschrijven van de uitkomsten van het onderzoek naar de algemene publieksbehoefte. We kunnen niet erg diep op verscheidene doelgroepen ingaan.

Over het algemeen onderscheiden we voor de algemene publieksvoorlichting over omgevingsrisico's:

- algemeen publiek, versus omwonenden risico-objecten (bepaalde EV-inrichtingen of bedrijventerreinen);
- binnen het algemene publiek kunnen we onderscheid maken tussen:
 - o de 'normale', meer zelfredzame burgers;
 - o kwetsbare doelgroepen (beperkt zelfredzame burgers), zoals schoolkinderen, bewoners senioren- en verpleeginrichtingen, gehandicapten en patiënten ziekenhuizen.

Dit wordt door de Landelijke Kennistafel Risicocommunicatie ⁽⁷⁾ onder leiding van de provincie Zuid-Holland verder uitgediept.

Verder kunnen we te maken hebben met andere, bijzondere doelgroepen. Hierbij valt te denken aan omwonenden van lokale risicobronnen. Dit wordt de doelgroepcommunicatie genoemd.

*N.B. De aanbevelingen in dit rapport hebben betrekking op de risicobeleving en informatiebehoefte van het **algemene publiek** en niet op de specifieke behoeften van afzonderlijke doelgroepen.*

⁷ Voor verscheidene externe veiligheidsvraagstukken bestaan zogeheten landelijke kennistafels (Zie www.relevant.nl), een soort denktanks voor EV. Zo bestaat er ook een kennistafel voor risicocommunicatie, waarin de provincies Noord-Brabant en Groningen en de Regio Rijnmond samenwerken om specifieke communicatietrajecten voor kwetsbare doelgroepen te ontwerpen. Dit gebeurt onder auspiciën van de provincie Zuid-Holland.

12 Bijlage 1: Model Overijssel: de Risicocommunicatiematrix

AcUthas werkt momenteel voor de provincie Overijssel vier communicatiescenario's uit. De keuze om een van die vier scenario's toe te passen, hangt af van de risicoanalyse in een gemeente, c.q. van een specifiek risico-object.

We maken onderscheid tussen de A, B, C en D-segmenten:

A: zijn activiteiten, gericht op het brede publiek (algemene risico- en preventie-info), aansluitend bij de landelijke campagnes.

B: zijn activiteiten, gericht op primair omwonenden inrichtingen/objecten met een zogeheten beperkt risico, zoals lpg-stations in onbebouwde omgeving. De kans op dodelijk slachtoffers is daar heel klein, waarschijnlijk is er alleen materiële schade.

C: zijn activiteiten, gericht op primair omwonenden van inrichtingen/objecten met een zogeheten complex risico, zoals lpg-stations in bebouwde omgeving of BRZO-bedrijven. Incidenten kunnen hier tot doden en gewonden leiden.

D: zijn activiteiten, gericht op primair omwonenden van inrichtingen/objecten met een zogeheten dominant en hoog risico, zoals BRZO-VR-plichtig. Incidenten hebben hier grotere kans op dodelijke slachtoffers. (Bijvoorbeeld ontploffing ammoniaktank). De Wrz schrijft voor, met name voor deze laatste inrichtingen, het publiek actief te informeren over mogelijke calamiteiten, de gevolgen, getroffen maatregelen en het gewenste gedrag van de mensen.

Rode draad door deze matrix is dat we ervan uitgaan – maar dat is alleen met nader doelgroeponderzoek aan te tonen – dat we, naarmate we van A naar D 'opschuiven' het karakter van de communicatie mee verandert van informeren in A, naar meer persoonlijke interactie in D.

Overigens zal in de praktijk de belangrijkste verschillen tussen de scenario's voor tussen A en B/C/D bestaan. Tussen B, C en D zijn de mogelijke verschillen meer gradueel van aard. En in bepaalde lokale omstandigheden kan het ook zijn dat er geen verschillen bestaan.

Voorbeeld activiteiten A-scenario (basisscenario)

We kunnen ons voorstellen dat in de regio Zuid-Holland Zuid gekozen wordt bepaalde activiteiten gezamenlijk te doen, hoewel elke gemeente een aantal zaken toch zelf moet (blijven) doen. Overigens zijn er gemeenten die reeds verscheidene van de onderstaande activiteiten uitvoeren, of hebben uitgevoerd.

Overigens kunnen de gemeenten gezamenlijk besluiten een regionale campagne op te zetten, die als paraplu dient voor alle onderstaande acties en middelen.

Denk Vooruit (bestaand)	Gebruik maken van acties en middelen in het kader van de landelijke Denk Vooruit-campagne
Risicokaart (bestaand)	Risicokaart wordt gebruikt als instrument voor risicocommunicatie en wordt regelmatig onder de aandacht gebracht
Gemeentepagina	De gemeentepagina is bij uitstek een communicatiemiddel om algemene informatie over gemeentelijke risicobronnen te geven. Vooral om deze publicaties te laten aansluiten bij landelijke campagnes, zoals Denk Vooruit

Gemeentegids	In de gemeentegids kunnen permanente publicaties met risico-informatie worden opgenomen. Ook hier weer: algemene informatie, gericht op een breed publiek met verwijzingen naar andere infobronnen
Website gemeente	<ul style="list-style-type: none"> * pagina rampenbestrijding en crisisbeheersing * pagina risicokaart * pagina maatregelen * pagina hoe te handelen bij een ramp * vraagbaak en Faq
Brief of Brochure → evt. regionaal	Risicowijzer / brochure met algemene informatie over risico's, maatregelen en handelingsperspectief, aangevuld met lokale risico's en specifieke informatie voor de gemeente.

Voorbeeld activiteiten A-scenario (uitbreiding)

Daarnaast kunnen gemeenten naar eigen inzicht, hetzij gezamenlijk, hetzij collectief de onderstaande activiteiten doen.

Sirenetest	Maandelijkse test van de sirene wordt benut om aandacht te vestigen op een aspect van risicocommunicatie
Buitenreclame → evt. regionaal	Attenderingsmiddel → richt de aandacht op, maar geeft op zich weinig tot geen informatie. Parallel aan campagne, of als aankondiging campagne deel A kan buitenreclame worden ingezet. Denk aan Abri's en Mupi's
Free publicity en perscommunicatie	<ul style="list-style-type: none"> * persconferentie bij start campagne deel A * persberichten naar alle regionale, lokale en vakmedia
Campagnestart	Organiseren van officiële aftrapbijeenkomst, bijvoorbeeld bij een risicobedrijf
Informatietelefoon publiek	Gemeente publiceert centraal fonnummer over externe veiligheid en rampenpreventie
Optioneel: inrichting van burgerpanel veiligheid en rampenbestrijding	Klankbord dient als gemeentelijk adviesgremium voor gemeentelijke veiligheidsvraagstukken en communicatieacties en -middelen

Optioneel: Kwetsbare groepen

Website	In de site zijn geen voorzieningen voor bijzondere doelgroepen opgenomen, wel een verwijzing minder zelfredzame personen naar www.nietbangmaarvoorbereid.nl
Interpersoonlijk contact	* Contacten met directies van verpleeg en bejaardenhuizen, scholen en ziekenhuizen kunnen bilateraal plaatsvinden, of hen uitnodigen voor een specifieke informatiebijeenkomst

Optioneel: Hulpverlening

Intranetsite van hun organisatie	<ul style="list-style-type: none"> * pagina rampenbestrijding en crisisbeheersing * pagina risicokaart * pagina maatregelen * pagina hoe te handelen bij een ramp * vraagbaak en Faq
----------------------------------	---

Professionele Risicokaart	Prof. risicokaart wordt gebruikt als infobron voor de professionals
Vakliteratuur en personeelsbladen	* Informatie over campagne deel A * communiceren van bronnen waaruit zij kunnen putten

13 Bijlage 2: Omschrijving en berekening dimensies

Het kwantitatieve publieksonderzoek in Zuid-Holland Zuid was gericht op het verkrijgen van een globaal profiel van de inwoners waar het gaat om kennis, houding/emotie en gedrag(of gedragsintentie) ten aanzien van omgevingsrisico's (externe veiligheid).

We kunnen de resultaten van het publieksonderzoek globaal naar vier dimensies vertalen:

- mate van betrokkenheid (betrokkenheid burgers bij het thema omgevingsrisico's). Uit de wetenschappelijke literatuur valt op te maken dat, wil communicatie een kans van slagen maken, het belangrijk is dat de ontvangers van de communicatie een bepaalde mate van betrokkenheid bezitten;
- mate van vertrouwen in de zender (de mate van geloof in de zekerheid van informatie, zowel van de gemeente als van risicobedrijven). Uit de wetenschappelijke literatuur valt op te maken dat, wil communicatie een kans van slagen maken, er voldoende vertrouwen bij de ontvangers moet zijn met betrekking tot de zenders (dus in dit geval de gemeente en de risicobedrijven) van de boodschap.
- kennis en risicoperceptie (kennis van de omgevingsrisico's, hoe nemen burgers risico's waar, wat 'voelen' ze daarbij en wat is hun houding ten opzichte van die risico's). De beoordeling van risico's door de burger hangt naast objectieve factoren (dus het feitelijke kennisniveau) sterk af van subjectieve factoren. Het gaat er hierbij dus om in hoeverre mensen zich bewust zijn van risico's en hoe ze hier tegenover staan.
- informatiebehoefte en informatiezoekgedrag (passieve en actieve behoefte aan informatie over risicobronnen).

Voor de genoemde dimensies heeft de Universiteit Twente in 2005 een berekeningssystematiek ontworpen, waarmee we de verschillende onderzoeken naar risicocommunicatie in het land met elkaar kunnen vergelijken – ervan uitgaande dat in beginsel dezelfde vragenlijsten zijn gebruikt. Deze dimensies (betrokkenheid, vertrouwen, perceptie en infobehoeft) zijn dus in eerste instantie rekenkundige grootheden⁸, die minder geschikt zijn voor een 'intuïtieve' vertaling naar de gewenste communicatiepraktijk. Dat laatste is wel mogelijk met afzonderlijke vragen/variabelen, die eerder in dit rapport zijn gepresenteerd.

Het belangrijkste doel van het berekenen van de vier dimensies is om te achterhalen of een bepaalde regio op algemene kenmerken wezenlijk afwijkt (van andere regio's). Is dat zo, dan gaan we zoeken aan welke vragen/variabelen deze verschillen te wijten is.

13.1 Involvement (betrokkenheid)

Voor het berekenen van de dimensie involvement kijken we naar de volgende vragen/variabelen:

Ik houd sterk in de gaten, of er iets gevaarlijks gebeurt rond een risicobron (bijv. opslagplaats of fabriek).

Als ik iets over risicobronnen hoor in mijn buurt, dan probeer ik aan iets anders te denken.

⁸ Elke dimensies bestaat uit een aantal vragen, variërend van zeven tot en met dertien, uit de vragenlijst. De scores op deze vragen zijn opgeteld en vervolgens geherdefinieerd naar laag, midden en hoog. Overigens heeft de Universiteit Twente voor elk van deze dimensies, aan de hand van Cronbach's Alpha, de interne betrouwbaarheid gemeten.

Als ik iets over risicobronnen hoor in mijn buurt, zeg ik tegen mijzelf: "Het maakt niet uit waar je woont, er zijn overal risico's."

Ik verdiep me zoveel mogelijk in risicobronnen bij mij in de buurt.

Als de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat, dan is er iets ernstigs in mijn buurt aan de hand.

Als de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat, dan maak ik eerst af waar ik mee bezig ben.

Ik weet wat ik moet doen als de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat (ander tijdstip dan de eerste maandag van de maand).

Ik weet voldoende om mezelf en anderen in veiligheid te brengen bij een ongeval met gevaarlijke en brandbare stoffen.

Aan de hand van deze vragen is een schaal samengesteld, en deze leverde de volgende resultaten op:

Tabel 22: betrokkenheid

	Aantal	Percentage
Laag	13	1,5%
Midden	639	75,2%
Hoog	198	23,3%

We zien dat 2% een lage, 75% een gemiddelde en 23% een hoge betrokkenheid met omgevingsrisico's en risicobronnen heeft. Het landelijk gemiddelde bedraagt hier 1%, 68% en 31% en in Gelderland-Midden zagen we de volgende percentages: 1%, 67% en 32%. In Zuid-Holland Zuid zijn er dus iets minder mensen met een hoge en meer mensen met een gemiddelde betrokkenheid. Het aantal mensen met een lage betrokkenheid is vergelijkbaar aan dat van Gelderland-Midden en het landelijk gemiddelde.

Met name gezien het lage percentage respondenten met een lage betrokkenheid geven deze cijfers geen enkele aanleiding te vermoeden dat een gebrek aan betrokkenheid risicocommunicatie in de weg zou moeten staan.

13.2 Vertrouwen in overheid en risicoveroorzakers

Voor het berekenen van de dimensie vertrouwen, hebben we gekeken naar de volgende vragen/variabelen:

Ik heb de indruk dat de gemeente risicobronnen goed controleert.

Ik heb de indruk dat bedrijven hun risico's onder controle hebben.

Als bedrijven de burger voorzien van informatie over risicobronnen dan doen ze dat open en volledig

De gemeente heeft veel kennis in huis over risicobronnen

Bedrijven hebben veel kennis in huis over risicobronnen

Ik verwacht dat de gemeente inwoners open en volledig gaat informeren over risicobronnen

Tabel 23: vertrouwen

	Aantal	Percentage
Laag	34	3,7%
Midden	647	71,3%
Hoog	227	25,0%

We zien dat 4% een laag, 71% een gemiddeld en 25% een hoog vertrouwen heeft in overheid en bedrijfsleven. Landelijk zien we percentages van respectievelijk 4%, 71% en 25%, precies gelijk aan de Regio Zuid-Holland Zuid dus. Deze percentages zijn eveneens vrijwel gelijk aan die van Gelderland-Midden, waar deze respectievelijk 2%, 72% en 25% bedroegen.

Wil risicocommunicatie een kans van slagen hebben, dan is het van belang dat de ontvangers van de boodschap vertrouwen hebben in de zenders. Vandaar dat het in deze voornamelijk van belang is te kijken of er veel mensen zijn met een laag vertrouwen. In dit geval is er met bijna 4% van de respondenten die een laag vertrouwen hebben geen reden te veronderstellen dat risicocommunicatie geen kans van slagen maakt.

13.3 Risicoperceptie

Voor het berekenen van de dimensie risicoperceptie kijken we naar de volgende vragen/variabelen:

Ik vind wonen in de buurt van een risicobron riskant.

Ik vind het onaanvaardbaar dat er wordt gewerkt met gevaarlijke stoffen in de woonomgeving van mensen.

We zullen moeten accepteren dat in ons land (waar veel industrie en transport is) grote en kleine incidenten kunnen plaatsvinden.

Ik heb zelf geen invloed op het ontstaan van situaties die risico's opleveren.

Ik kan zelf voorkomen dat ik te maken krijg met de gevolgen van deze risico's.

Ik heb de indruk dat de gemeente risicobronnen goed controleert.

Ik heb de indruk dat bedrijven hun risico's onder controle hebben.

Ik heb zelf de verantwoordelijkheid om mij te informeren over risicobronnen.

Als ik aan risicobronnen denk dan voel ik me gespannen.

Als ik aan risicobronnen denk dan voel ik me angstig.

Als ik aan risicobronnen denk dan voel ik me rustig.

Als ik aan risicobronnen denk dan voel ik me op mijn gemak.

Als ik aan risicobronnen denk dan voel ik me boos.

Tabel 24: risicoperceptie

	Aantal	Percentage
Laag	77	9,7%
Midden	643	81,2%
Hoog	72	9,1%

We zien dat 10% een lage, 81% een gemiddelde en 9% een hoge risicoperceptie heeft. Landelijk zijn de gemiddelden respectievelijk 8%, 84% en 8% en in Gelderland-Midden 9%, 85% en 7%, vrijwel gelijk dus aan Zuid-Holland Zuid.

13.4 Informatiebehoefte

Wat de dimensie informatiebehoefte betreft zijn er zes variabelen die normaal gesproken tot de dimensie behoren niet in de vragenlijst opgenomen. Normaal gesproken behelst deze dimensie namelijk tien vragen, hier slechts vier. Omdat deze dimensie in Gelderland-Midden hetzelfde is gemeten als in Zuid-Holland Zuid, zal hiermee vergeleken worden.

Voor het berekenen van de dimensie informatiebehoefte kijken we naar de volgende vragen/variabelen:

Door inwoners actief te laten meedenken over de risicobronnen in hun buurt of gemeente bevorderen we de veiligheid.

Hebt u er behoefte aan geïnformeerd te worden over de aanwezigheid van bedrijven in uw directe leefomgeving die gevaarlijke stoffen opslaan?

Hebt u er behoefte aan geïnformeerd te worden over wat de gemeente doet om bestaande risico's zo klein mogelijk te maken?

Hebt u er behoefte aan geïnformeerd te worden over welke preventieve maatregelen u zelf kunt nemen om de effecten van een ramp zoveel mogelijk te beperken?

Tabel 25: informatiebehoefte

	Aantal	Percentage
Laag	94	10,7%
Midden	109	12,4%
Hoog	677	76,9%

We zien dat 11% een lage, 12% een gemiddelde en 77% een hoge informatiebehoefte heeft. In Gelderland-Midden zien we percentages van respectievelijk 6%, 14% en 80%, niet heel anders dan in Zuid-Holland Zuid.

Alle verschillen tussen de participerende gemeenten en de verschillen tussen de mensen uit de algemene en de mensen uit de bedrijventerreinsteekproef zijn getoetst op statistische significantie. Dit wil zoveel zeggen als dat we aan de hand van de chi-kwadraat-toets hebben gekeken of de gevonden verschillen niet aan toeval toe te schrijven zijn. Deze toets vergelijkt de gevonden verdeling van respondenten over de categorieën van de variabelen met de te verwachten verdeling wanneer er géén samenhang zou zijn. Dit wordt vervolgens uitgedrukt in een waarde en een corresponderende overschrijdingskans. Deze overschrijdingskans geeft de kans aan dat een dergelijke verdeling van de respondenten voorkomt in het geval de beide variabelen NIET zouden samenhangen. Wanneer deze overschrijdingskans kleiner is dan 0,05 (de alfa of α), dan wil dit zeggen dat de kans op deze verdeling in het geval dat er geen samenhang is, kleiner is dan 5%. En dus kan er met (meer dan) 95% zekerheid gezegd worden dat er wél samenhang is. Wanneer dit het geval is, dan noemen we het verschil (statistisch) significant.

Om dit te illustreren geven we een voorbeeld aan een tabel uit de rapportage. Hier hebben we getoetst of er significante verschillen zijn tussen de mensen uit de steekproef van de bedrijventerreinen en de mensen uit de algemene steekproef. Er is gekeken of ze andere antwoorden gegeven hebben op de vraag: "Bevindt zich in uw woonomgeving een tankstation zonder LPG?".

Tabel 26: Bevindt zich in uw woonomgeving een tankstation zonder LPG?

			Is de respondent woonachtend rondom een bedrijventerrein?		Totaal
			Ja	Nee	
Bevindt zich in uw woonomgeving een tankstation zonder LPG?	ja	Frequentie	45	228	273
			43,7%	31,8%	33,3%
	nee	Frequentie	44	437	481
			42,7%	60,9%	58,6%
	weet niet	Frequentie	14	53	67
			13,6%	7,4%	8,2%
Totaal		Frequentie	103	718	821
			100,0%	100,0%	100,0%

Om te kijken of de verschillen die we in de tabel zijn daadwerkelijk significant zijn, hebben we de volgende tabel nodig, die gegenereerd wordt door het statistische analyse-programma SPSS:

Tabel 27: Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,178(a)	2	<u>.001</u>
Likelihood Ratio	12,726	2	,002
Linear-by-Linear Association	,839	1	,360
N of Valid Cases	821		

De overschrijdingskans, aangegeven in vet en cursief, bedraagt hier 0,001. Omdat dit kleiner is dan de vooraf gestelde waarde van de alfa van 0,05 (omdat we onze uitspraken met een zekerheid van 95% (1-0,05) willen doen, gangbaar binnen de wetenschap), kunnen we met (meer dan) 95% zekerheid zeggen dat er een verband is tussen beide variabelen en dat de gevonden verschillen statistisch significant zijn.

15 Bijlage 4: plattegrond locaties bedrijventerreinen Zwijndrecht en Leerdam



Het onderzoeksgebied in Zwijndrecht is gelegen ten noorden van Industrierrein Grote Lindt en ligt ten westen van rijksweg A16 en het doorgaande spoor Rotterdam - Dordrecht. Op industrierrein Grote Lindt wordt industrie toegestaan tot categorie 4 en categorie 5 op de plekken waar nu ook daadwerkelijk categorie 5 bedrijven zijn gevestigd. Dit gebied wordt gekenmerkt door zware (4), deels chemische (5) industrie.

De onderzoeksgroep (omwonenden) wonen op een afstand van minimaal 50 tot maximaal 300 meter tot het bedrijventerrein.



In Leerdam gaat het om een bedrijventerrein met uitsluitend de glasfabriek. Er zijn geen andere bedrijfsactiviteiten.

De onderzoeksgroep (omwonenden) wonen op een afstand van minimaal enkele meters tot maximaal 400 meter van het bedrijventerrein.