

Kom
verder



Risicocommunicatie risicovolle bedrijven: Onderzoek naar wensen, behoeften en effectiviteit



Kom
verder



Colofon

Datum 22 februari 2017

Referentie

Versie 1.0

Afdeling Academie Bestuur, Recht & Ruimte, lectoraat Risicobeheersing

Auteur Dr. Ellen Misana – ter Huurne

Datum 22 februari 2017

Titel Risicocommunicatie risicovolle bedrijven: Onderzoek naar wensen, behoeften en effectiviteit

Pagina 4 / 63

Inhoudsopgave

Leeswijzer	6
Inleiding	7
1 Het pilotbedrijf: Elementis Specialties Netherlands B.V.	9
1.1 Elementis Specialties als Hoog Risico Bedrijf.....	9
1.2 Risico's en scenario's	9
1.3 Recente ontwikkelingen Elementis.....	10
2 Inventarisatie huidige situatie: Onderzoeksopzet	11
2.1 Doelstelling	11
2.2 Onderzoeksvragen.....	11
2.3 Opzet en werkwijze	11
2.3.1 Methode	11
2.3.2 Onderzoekspopulatie	11
3 Huidige risicocommunicatie-activiteiten	13
3.1 ESN.....	13
3.1.1 Informatiebijeenkomsten	13
3.1.2 What's App-groep.....	13
3.1.3 Overige communicatiemiddelen	13
3.2 Overheid.....	13
3.2.1 Landelijk en algemeen	14
3.2.2 Lokaal en regionaal.....	14
4 Inventarisatie beleving en behoeftes omwonenden	15
4.1 Opzet	15
4.2 Respons en respondenten.....	15
4.3 Resultaten	15
4.3.1 Risicobeleving.....	15
4.3.2 Zelfredzaamheid	17
4.3.3 Informatie- en communicatiebehoefte.....	19
4.4 Aanvullende vragen van respondenten	21
5 Startbijeenkomst	23
5.1 Risicobeleving.....	23

Datum 22 februari 2017

Titel Risicocommunicatie risicovolle bedrijven: Onderzoek naar wensen, behoeften en effectiviteit

Pagina 5 / 63

5.2	Zelfredzaamheid	23
5.3	Informatie- en communicatiebehoefte	24
6	Aanbevelingen voor risicocommunicatie.....	27
6.1	Samenvatting belangrijkste resultaten	27
6.2	Aanbevelingen	28
7	Ingezette risicocommunicatiemiddelen en effectmeting.....	31
7.1	Ingezette risicocommunicatiemiddelen.....	31
7.1	Opzet	31
7.2	Respons en respondenten	31
7.3	Resultaten	32
7.3.1	Bereik en waardering communicatiemiddelen	32
7.3.2	Risicobeleving.....	33
7.3.3	Zelfredzaamheid	35
7.4	Beantwoording vragen van omwonenden in de communicatiemiddelen.....	36
8	Algemene conclusies en aanbevelingen.....	37
8.1	Conclusies	37
8.2	Aanbevelingen	38
8.2.1	Het proces is belangrijk	38
8.2.2	Neem bewoners serieus	38
8.2.3	Beleving, wensen en behoeften als startpunt van de communicatie	38
8.2.4	Ken je doelgroep: pas maatwerk toe.....	39
8.2.5	Beperk je tot praktische en toepasbare informatie	39
8.2.6	Houd rekening met de specifieke situatie en geschiedenis en ervaringen van het bedrijf en de relatie met omwonenden	39
	Bijlagen	40
	Bijlage 1: Vragenlijst nulmeting	41
	Bijlage 2: Weergave startbijeenkomst omwonenden.....	52
	Bijlage 3: Vragenlijst Effectmeting.....	56

Leeswijzer

Dit rapport is beschrijft de resultaten van de subdoelen zoals in de inleiding beschreven en beoogt daarmee de probleemstelling te beantwoorden. Het is daarom opgedeeld in verschillende hoofdstukken:

- In hoofdstuk 1 wordt het pilotbedrijf beschreven.
- Hoofdstuk 2 beschrijft de onderzoeksopzet van de inventarisatie van de nulmeting. De doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen, alsmede de methode en onderzoekspopulatie worden beschreven.
- Hoofdstuk 3 geeft een overzicht van de huidige risicocommunicatie activiteiten.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de resultaten van de nulmeting met betrekking tot de beleving en behoeften van omwonenden.
- In hoofdstuk 5 wordt een weergave gegeven van de aanvullende wensen en behoeften die in de startbijeenkomst met omwonenden zijn geïnventariseerd.
- Hoofdstuk 6 beschrijft de conclusies en aanbevelingen uit de nulmeting t.b.v. het ontwikkelen van de risicocommunicatiestrategie.
- In hoofdstuk 7 worden de resultaten van de effectmeting beschreven.
- Hoofdstuk 8 geeft een overzicht van alle conclusies en aanbevelingen uit dit project voor toekomstige risicocommunicatie activiteiten met betrekking tot risicovolle bedrijven.

Inleiding

In Nederland en Overijssel is een groeiende aandacht voor het verbeteren van het risicobewustzijn en de zelfredzaamheid van inwoners door middel van effectieve risicocommunicatie. Het besef dat inwoners in staat moeten worden gesteld zélf verantwoordelijkheid te kunnen nemen bij een (dreigend) incident is toegenomen.

Door actuele ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht in de veiligheidssituatie rondom risicovolle objecten en activiteiten, groeit de behoefte aan een effectieve communicatie met inwoners. Hulpdiensten zijn niet direct ter plaatse of kunnen niet iedereen helpen bij een incident of calamiteit. Vooral in de eerste minuten van een crisis zijn mensen op zichzelf en elkaar aangewezen. Dan is het van (levens-)belang dat men een gevaarlijke situatie kan herkennen, deze kan duiden en hier adequaat bij kan handelen.

Met het oog op de veranderingen in het veiligheidslandschap en de mogelijkheden die moderne communicatietechnologie en -technieken bieden, kan een goed doordachte communicatiestrategie in de preventieve sfeer bijdragen aan de veiligheid en het beperken van schade en slachtoffers bij een (dreigend) incident in een risicovol bedrijf, zoals een bedrijf dat valt onder Brzo-wetgeving.

Op dit moment is er in Nederland nog weinig concrete informatie of middelen voorhanden die deze doelgroep helpt om zelfredzamer te worden of zelf actie te ondernemen. Welke mogelijkheden hebben inwoners om zichzelf te informeren of geïnformeerd te worden bij een incident? Hoe is hun perceptie van risico's en handelingsperspectieven? Op welke manier brengen zij zichzelf en anderen in veiligheid? Welke verwachtingen zijn er ten aanzien van overheid en de bedrijven zelf? Dit project beoogt antwoorden te vinden op deze vragen. De centrale probleemstelling is:

Op welke wijze kan risicocommunicatie met omwonenden van ESN bijdragen aan het vergroten van de zelfredzaamheid en een reëel risicobewustzijn?

Daarom is Veiligheidsregio Twente (VRT) in samenwerking met Provincie Overijssel een pilotproject gestart om deze vragen te kunnen beantwoorden. De doelstelling van dit project is:

Het vergroten van de zelfredzaamheid van omwonenden en aanwezigen in effectgebieden rondom risicovolle bedrijven door middel van het ontwikkelen en structureel inzetten van concrete en innovatieve risicocommunicatie activiteiten.

Uitgaande van de context en huidige ontwikkelingen kunnen de volgende subdoelen worden geformuleerd:

1. Het verkrijgen van inzicht in de huidige stand van zaken m.b.t. risicocommunicatie door/over risicovolle bedrijven met hun omwonenden;
2. Het verkrijgen van inzicht in het huidige risicobewustzijn, de risicobeleving en kennis van handelingsperspectieven bij omwonenden;

3. Het verkrijgen van inzicht in de communicatiebehoeftes van zowel de doelgroep als de zenders (risicovolle bedrijven, veiligheidsregio's);
4. Het ontwikkelen en inzetten van een innovatieve communicatie-aanpak, zowel in middelen en boodschappen als strategie;
5. Het verkrijgen van inzicht in de effecten van deze communicatieaanpak;
6. Het ontwikkelen van een modelaanpak voor risicocommunicatie met omwonenden van risicovolle bedrijven.

Dit gebeurt in samenwerking tussen veiligheidsregio, bedrijven en inwoners. Het bedrijf Elementis Specialties Netherlands B.V. (verder: ESN) te Delden (gemeente Hof van Twente) is geselecteerd als pilotbedrijf. Dit bedrijf valt in de zwaardere categorie Brzo en richt zich op de ontwikkeling, productie en verkoop van oppervlakte-actieve stoffen voor diverse industriële toepassingen.

1 Het pilotbedrijf: Elementis Specialties Netherlands B.V.

1.1 Elementis Specialties als Hoog Risico Bedrijf

Elementis Specialties te Delden is een zogenaamd Hoog Risico Bedrijf dat gelegen is aan de rand van Delden. Het bedrijf is in 1926 opgericht onder de naam N.V. Chemische Fabriek SERVO. Het bedrijf produceerde in eerste instantie hulpmiddelen voor de textielindustrie. Later werden ook chemicaliën voor andere toepassingen geproduceerd. Tussen 1995 en 2004 zijn er meerdere overnames geweest van het bedrijf, waaronder de Koninklijke Scholten Honig Groep (1955), het Duitse Hüls A.G. (1970), Condea (1998) en het Zuid-Afrikaanse SASOL (2001). In 2004 werd het bedrijf in Delden losgemaakt van SASOL en werd het geïntegreerd binnen de Elementis PLC. De naam van het bedrijf is sindsdien Elementis Specialties Netherlands BV (ESN).

ESN valt onder het Besluit risico's zware ongevallen (Brzo) in de zwaardere categorie. In Nederland vallen bedrijven met grote hoeveelheden gevaarlijke stoffen onder het Besluit risico's zware ongevallen (Brzo). Het Brzo is de Nederlandse invulling van een Europese richtlijn. Het Brzo voegt wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsveiligheid, externe veiligheid en rampbestrijding samen. Het doel van het Brzo is het voorkomen en beheersen van zware ongevallen met gevaarlijke stoffen. Bedrijven die onder deze wet vallen, heten Brzo-bedrijven. Als de hoeveelheid gevaarlijke stoffen boven een bepaalde grens komt moet het bedrijf een veiligheidsrapport maken. Als Brzo-bedrijf is ESN er wettelijk aan gehouden om de risico's goed en efficiënt te beheersen volgens strenge richtlijnen. Jaarlijks wordt het bedrijf geïnspecteerd door de inspectie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de Omgevingsdienst en Veiligheidsregio Twente. Dit noemt men de Brzo-audits.

1.2 Risico's en scenario's

Omdat bij ESN gewerkt wordt met chemische stoffen, zijn er verschillende scenario's mogelijk die effect kunnen hebben op de omgeving. Bij ESN zijn de mogelijke scenario's:

- Grote brand
- Gifwolk
- (dreigende) Explosie

In geval één van of een combinatie van deze scenario's zich voltrekt door een ongeval of noodsituatie, kan dit gevaar opleveren voor de omgeving, waarbij schade kan ontstaan en/of slachtoffers kunnen vallen. De effectafstand voor deze scenario's ligt op 700 meter rondom het bedrijf. Om de effecten zo minimaal mogelijk te houden, wordt nauw samengewerkt met Veiligheidsregio Twente (VRT; gezamenlijke hulpdiensten) en heeft het bedrijf een bedrijfsbrandweer in huis.

Bij een incident volgens één van de scenario's is het voor omwonenden van belang om snel en adequaat te handelen. Dat betekent, dat in sommige gevallen omwonenden moeten vluchten, terwijl in andere gevallen schuilen het beste handelingsperspectief is. De aard en omvang van het scenario is bepalend voor het handelingsperspectief bij een incident.

1.3 Recente ontwikkelingen Elementis

De laatste jaren hebben enkele incidenten plaatsgevonden bij ESN. In 2013 ontstond brand in een reactorvat, waardoor de productie tijdelijk stilgelegd werd. Op 13 april 2015 werd de automatische beveiliging van een reactorvat geactiveerd, waardoor een deel van de inhoud van het vat via leidingen naar buiten kwam.

Om de veiligheid van het bedrijf naar een hoger niveau te tillen, zijn recentelijk aanpassingen gedaan in de bedrijfsvoering van Elementis. Onder het motto: "Veilig is hier heilig" is veiligheid prioriteit nummer één binnen het bedrijf. Men streeft hierbij ook naar een open en transparante communicatie met bijvoorbeeld omwonenden.

2 Inventarisatie huidige situatie: Onderzoeksopzet

2.1 Doelstelling

Het doel van de inventarisatie is het verkrijgen van inzicht in de huidige stand van zaken met betrekking tot risicocommunicatie met omwonenden van ESN, het verkrijgen van inzicht in het huidige risicobewustzijn, de risicobeleving en kennis van handelingsperspectieven bij omwonenden én het verkrijgen van inzicht in de communicatiebehoeftes van omwonenden. Op basis hiervan wordt Veiligheidsregio Twente geadviseerd over de strategie en inzet van concrete risicocommunicatiemiddelen en -activiteiten ter bevordering van de zelfredzaamheid van omwonenden van Elementis Specialties Netherlands BV te Delden. Vervolgens is de doelstelling om na het ontwikkelen en uitvoeren van het risicocommunicatietraject inzicht te krijgen in de effecten van de risicocommunicatie op het risicobewustzijn, de veiligheidsgevoelens en zelfredzaamheid van omwonenden. Op basis van deze inzichten wordt een modelaanpak voor risicocommunicatie met omwonenden van risicovolle bedrijven ontwikkeld.

2.2 Onderzoeksvragen

In het eerste deelonderzoek beantwoorden we de volgende vragen:

1. Hoe is de huidige informatie en communicatie over risico's en veiligheid rondom ESN met omwonenden vormgegeven?
2. Wat is het risicobewustzijn en de risicobeleving van omwonenden?
3. Hoe zelfredzaam zijn zij momenteel?
4. Wat is de informatie- en communicatiebehoefte van omwonenden?

2.3 Opzet en werkwijze

2.3.1 Methode

Om de onderzoeksvragen – en daarmee de probleemstelling – te kunnen beantwoorden, zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

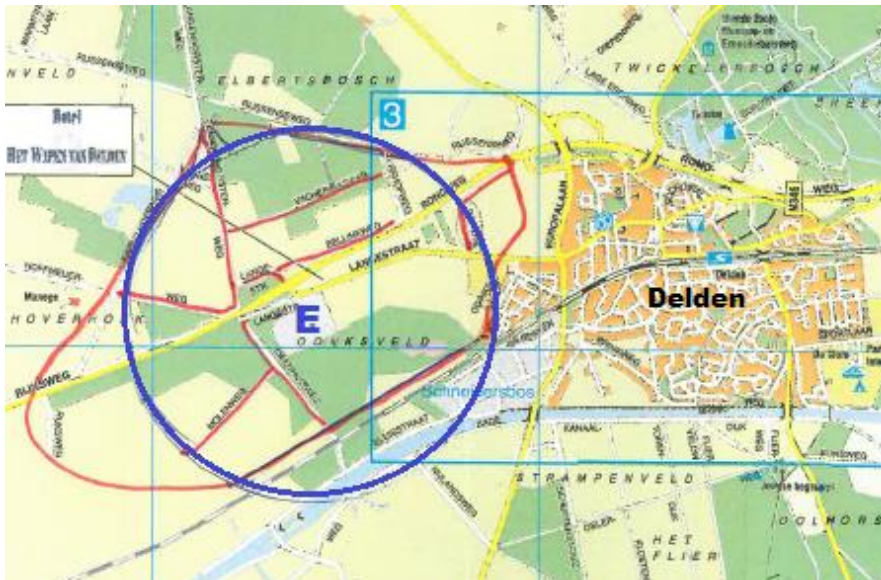
1. Analyse huidige risicocommunicatie activiteiten en middelen door betrokken partijen;
2. Een nulmeting door middel van een vragenlijstonderzoek om het huidige risicobewustzijn, de risicobeleving en de informatie- en communicatiebehoefte van omwonenden in kaart te brengen;
3. Een startbijeenkomst in de vorm van een interactieve bewonersavond om meer diepgaande informatie over zorgen, behoeftes en beleving in kaart te brengen.

2.3.2 Onderzoekspopulatie

De maximale effectafstanden van de mogelijke scenario's bij ESN reiken tot 700 meter. Buiten deze straal kunnen er in geval van een incident ook nog effecten optreden, maar voor het onderzoek is de populatie tot de effectafstand van 700 meter beperkt, omdat:

- De effecten buiten 700 meter dermate klein zullen zijn, dat de kans op schade en/of slachtoffers minimaal is en;
- Er voor de inwoners buiten 700 meter voldoende tijd is om te worden gewaarschuwd en adequaat te kunnen handelen (bijvoorbeeld vluchten of schuilen).

Binnen dit gebied bevinden zich 102 huishoudens. In Figuur 1 is het onderzoeksgebied weergegeven. De blauwe cirkel geeft het effectgebied van Elementis weer (het effectgebied van Elementis omvat de omgeving binnen een straal van 680 meter gerekend vanaf het bedrijf). De rode lijn geeft het onderzoeksgebied van dit onderzoek weer. De projectgroep heeft er voor gekozen om enkele gebieden die niet vallen binnen het effectgebied van Elementis, wel tot het onderzoeksgebied te rekenen. Dit om te voorkomen dat binnen enkele straten mensen aan de ene kant van de straat wel een brief in de bus krijgen met het verzoek tot deelname aan het onderzoek en aan de andere kant van de straat de mensen deze brief niet ontvangen.



Figuur 1: Onderzoeksgebied

3 Huidige risicocommunicatie-activiteiten

Dit hoofdstuk beschrijft de risicocommunicatie-activiteiten die door betrokken partijen zijn ingezet.

3.1 ESN

ESN heeft verschillende activiteiten en middelen ontwikkeld voor de communicatie met omwonenden over veiligheid en risico's in het bedrijf.

3.1.1 Informatiebijeenkomsten

Twee keer per jaar organiseert ESN een bijeenkomst voor omwonenden. In oktober is er een bijeenkomst waarbij een aantal omwonenden, de directie van en de HSE-manager¹ van ESN aanwezig zijn. Tijdens deze bijeenkomst worden zaken met betrekking tot veiligheid besproken, zoals incidenten intern en extern, ontwikkelingen rondom de zogenaamde "Noabergroep" (groep van omwonenden waarmee ESN contact heeft).

Daarnaast is er ieder jaar in januari een nieuwjaarsreceptie, waarbij alle direct omwonenden (in een straal van 100 meter) worden uitgenodigd. Ook hier worden zaken rondom veiligheid en incidenten toegelicht en besproken. Hierbij zijn ook directie, de HSE-manager en eventueel andere functionarissen van ESN aanwezig. Ook hier vindt – op hoofdlijnen – terugkoppeling over incidenten en ontwikkelingen plaats.

3.1.2 What's App-groep

Daarnaast heeft ESN een What's App-groep opgericht met omwonenden. Dit middel wordt ingezet op het gebied van veiligheid en security. Hierin worden bijvoorbeeld omwonenden geïnformeerd op het moment dat hulpdiensten met sirenes/zwaailampen het terrein oprijden. Daarnaast wordt het ook gebruikt om verdachte situaties te kunnen melden (security doeleinden). Dit middel wordt ingezet en gebruikt, maar spel- en gedragsregels ontbreken op dit moment, waardoor er op momenten vragen zijn omtrent het gebruik en de inzet ervan (wat kan men verwachten en van wie?).

3.1.3 Overige communicatiemiddelen

Contact met omwonenden is er bij gelegenheid ook op persoonlijk vlak. Omwonenden nemen bijvoorbeeld telefonisch contact op bij het waarnemen van een vreemde geur of bij verdachte situaties. Daarnaast spreekt men ook persoonlijk met medewerkers van ESN. Deze gaan bijvoorbeeld na een incident (soms) persoonlijk langs bij direct omwonenden om een toelichting te geven op het incident.

ESN heeft een eigen intern alarmeringssysteem dat bij noodsituaties ingezet kan worden om medewerkers te waarschuwen en alarmeren. Dit signaal, de zogenaamde 'stoomfluit' wordt ook door omwonenden waargenomen.

3.2 Overheid

De overheid heeft een wettelijke taak in het uitvoeren van risicocommunicatie met de omwonenden van ESN. Hierbij gaat het om het informeren over mogelijke rampen en crises, over wat de overheid (hulpdiensten) doet om deze te minimaliseren of te beheersen en de te volgen gedragslijn

¹ HSE staat voor Health, Safety & Environment

(handelingsperspectieven) voor omwonenden. Hierbij is een onderscheid te maken tussen landelijke en algemene middelen enerzijds en lokale, meer gerichte communicatie anderzijds.

3.2.1 Landelijk en algemeen

Landelijke campagnes en informatiemiddelen bestaan bijvoorbeeld uit de 'Denk Vooruit'-campagnes die de afgelopen jaren hebben gelopen en de digitale risicokaart. Op de risicokaart wordt op basis van een plattegrond informatie verschaft over risico's in een gebied, waarbij ook Elementis wordt getoond. Inhoudelijk geeft dit informatie over vergunningen, inspecties, algemene gegevens en informatie over scenario's en handelingsperspectieven.

3.2.2 Lokaal en regionaal

Gemeente Hof van Twente voert geen structurele risicocommunicatie activiteiten uit met omwonenden van ESN. Er is in 2006, als voorbereiding op een grootschalige rampenoefening voor hulpdiensten, een informatieavond voor omwonenden georganiseerd door de gemeente. Buurtbewoners hebben tijdens deze oefening de mogelijkheid gehad als slachtoffer te deel te nemen. In 2007 is naar aanleiding van de publicatie van het evaluatierapport van deze rampenoefening een bijeenkomst voor omwonenden georganiseerd om hierover te informeren. Daarnaast zijn in de nafase van incidenten omwonenden geïnformeerd door de gemeente, al dan niet in de persoon van de burgemeester.

Regionaal wordt risicocommunicatie uitgevoerd door Veiligheidsregio Twente. Zij informeert inwoners van Twente over risico's, waaronder gevaarlijke stoffen en biedt handelingsperspectieven. Dit wordt met name via de website vrtwente.nl gecommuniceerd. Het huidige project, waar dit rapport onderdeel van is, is één van de initiatieven van Veiligheidsregio Twente die in samenwerking met gemeente, bedrijven en hulpdiensten wordt uitgevoerd.

4 Inventarisatie beleving en behoeftes omwonenden

In opdracht van de projectgroep Risicocommunicatie Brzo-bedrijven van Veiligheidsregio Twente heeft Saxion onder omwonenden van Elementis Specialties BV te Delden een vragenlijstonderzoek uitgevoerd naar de risicobeleving, de zelfredzaamheid en informatie- en communicatiebehoefte ten aanzien van ESN. Dit onderzoek is de 0-meting en startpunt van een pilotproject, waarin wordt gewerkt aan het ontwikkelen van een modelaanpak voor effectieve risicocommunicatie met omwonenden van Brzo-bedrijven. Aan het eind van het project (begin 2017) volgt de 1-meting om de effecten van de ontwikkelde risicocommunicatie aanpak te meten.

4.1 Opzet

De 102 huishoudens binnen de effectzone van ESN zijn allemaal benaderd voor deelname aan het onderzoek. Op 1 september 2016 ontving ieder huishouden een uitnodigingsbrief voor deelname aan het onderzoek. Men kon deelnemen door in de periode van 1 september tot en met 18 september 2016 de meegestuurde papieren vragenlijst in te vullen of de vragenlijst online in te vullen. Er is in deze periode één keer een herinneringsbrief gestuurd naar alle huishoudens.

4.2 Respons en respondenten

In de effectzone van 700 meter rondom ESN bevinden zich 102 huishoudens. De man-vrouw verdeling van de omwonenden is 50/50 en de gemiddelde leeftijd is 55 jaar (kinderen tot 18 jaar niet meegerekend).

In totaal hebben 51 omwonenden deelgenomen aan het onderzoek (50 procent respons). Vier vragenlijsten waren vanwege het ontbreken van vele antwoorden niet bruikbaar, deze zijn uitgesloten van de analyses. Van de resterende 47 zijn 36 vragenlijsten op papier ingevuld. Zestig procent van de respondenten is man. De leeftijd ligt tussen de 27 en 85 jaar met een gemiddelde van 60 jaar. Dit is iets hoger dan de gemiddelde leeftijd van 55 jaar van de populatie. De leeftijdsgroep 61 tot 75-jarigen was oververtegenwoordigd in de steekproef.

4.3 Resultaten

4.3.1 Risicobeleving

De risicobeleving is gemeten door vragen die betrekking hadden op de veiligheidsbeleving, de risicoperceptie (inschatting van kansen en effecten) en de mate waarin men zich zorgen maakt over de risico's en veiligheid.

Risicoperceptie

De risicoperceptie van omwonenden is redelijk hoog; Ruim een derde (34 procent) acht de kans groot dat er binnen nu en vijf jaar een ongeval gebeurt bij ESN. Bijna driekwart (71 procent) denkt dat een ongeval bij ESN gezondheidsgevolgen heeft voor omwonenden en 40 procent denkt dat een dergelijk ongeval veel schade aan huizen en bezittingen van omwonenden tot gevolg heeft. Toch geeft bijna de helft van de respondenten (48 procent) aan niet op de hoogte te zijn van de risico's bij ESN.

Op een schaal van 1 tot 5 (waarbij de score 1 staat voor een lage risicoperceptie en de score 5 staat voor een hoge risicoperceptie), is de gemiddelde risicoperceptie 3,28. Uit de analyses blijkt, dat de

(zelfgerapporteerde) woonafstand tot ESN van invloed is op de risicoperceptie, waarbij mensen die direct rondom ESN wonen (<100 meter) de laagste risicoperceptie hebben (3.12). De mensen die in de schil daarbuiten wonen (101–500 meter) hebben de hoogste risicoperceptie (3.48) en daarbuiten neemt de risicoperceptie weer af (3.27).

Echter, de afstand tot ESN hangt ook samen met andere factoren. Hoe dicht men bij ESN woont, hoe lager het vertrouwen in ESN ($r=.51^{**}$, $p<.01$) en hoe meer zorgen men zich maakt (zorgen) ($r=-.37^{*}$, $p<.05$). Ook hangen afstand en veiligheidsgevoel sterk samen; hoe dicht men woont, hoe minder veilig men het vindt. ($r=.41^{**}$, $p<.01$). Dit impliceert, dat ondanks dat de risicoperceptie (inschatting van kansen en effecten) van mensen die dichterbij wonen lager is, er andere factoren (vertrouwen en veiligheidsgevoel) een rol spelen bij de mate waarin men de veiligheid beleeft.

Veiligheidsbeleving

De veiligheidsgevoelens ten aanzien van ESN variëren sterk onder respondenten. Zo vindt 41 procent het wonen in de buurt van ESN veilig, terwijl 27 procent het hiermee (volledig) oneens is.

Meer dan de helft van de respondenten (55 procent) is van mening dat het bedrijf zich bekommert om de veiligheid van omwonenden, maar tegelijkertijd vindt slechts 26 procent dat ESN open en transparant communiceert. Toch heeft 65 procent er vertrouwen in dat ESN veilig werkt.

Zorgen over veiligheid

De mate waarin omwonenden zich zorgen maken over de veiligheid van ESN is erg verdeeld. Tweeënveertig procent maakt zich zorgen, terwijl 37 procent aangeeft zich geen zorgen te maken (21 procent heeft neutraal geantwoord). Op de vraag wat maakt dat men zich zorgen maakt over de veiligheid van ESN, komen met name een gebrek aan informatie en het niet weten hoe men zich kan voorbereiden op een noodsituatie al belangrijkste redenen naar voren. Een grote informatiebehoefte en gebrek aan zelfredzaamheid maken dat mensen zich zorgen maken.

Tabel 1. Redenen voor zorgen

Wat maakt dat u zich zorgen maakt?	Top 6
Ik weet te weinig over de risico's	60%
Ik vind dat ik te weinig informatie krijg over deze risico's	43%
Ik weet te weinig over welke veiligheidsmaatregelen Elementis heeft getroffen	40%
Ik weet niet hoe ik mij moet voorbereiden op/ doen bij een noodsituatie	36%
Ik weet niet hoe ik gealarmeerd word	34%
Ik weet niet hoe ik een gevaarlijke situatie kan herkennen	30%

Ook is een sterke negatieve samenhang gevonden tussen vertrouwen in ESN en de mate waarin men zich zorgen maakt. Dit houdt in, dat naarmate men meer vertrouwen heeft in ESN, men zich minder zorgen maakt over veiligheid ($r = -.74^{***}$, $p < .001$). Daarnaast is onderzocht of geslacht invloed heeft op de zorgen over veiligheid. Hieruit blijkt, dat vrouwen zich meer zorgen maken dan mannen ($F(1,39) = 4.14^*$, $p < .05$). Dit uit zich echter niet in een lagere veiligheidsbeleving. Dit kan worden toegeschreven aan het feit dat vrouwen zich in het algemeen meer zorgen maken over veiligheid dan mannen, dat een bekend gegeven is binnen de veiligheidsliteratuur.

Een groot deel van de respondenten heeft ervaring met het waarnemen van een incident bij ESN of een vreemde geur vanaf het bedrijf. Bijna iedereen heeft weleens de brandweer zien aanrijden (89 procent) en bijna driekwart (73 procent) heeft wel eens een vreemde geur geroken vanaf het terrein. Veertig procent heeft wel eens gemerkt dat er een incident bij ESN plaatsvond waarbij gevaarlijke stoffen vrijkwamen. Deze ervaring kan leiden tot zorgen. De respondenten maakten zich de meeste zorgen over de gezondheid en veiligheid van zichzelf en gezinsleden als er een incident bij ESN plaatsvindt waarbij gevaarlijke stoffen vrijkwamen en wanneer zij een vreemde geur waarnamen die vanaf het terrein van ESN kwam (zie tabel 5.6). Bijna negentig procent van de omwonenden heeft wel eens de brandweer zien of horen aanrijden bij ESN, maar slechts 35 procent maakte naar aanleiding hiervan zich zorgen over zijn/haar gezondheid en veiligheid. Het waarnemen van een incident waarbij gevaarlijke stoffen vrijkomen, leidt bij de meeste respondenten (82 procent) tot zorgen over veiligheid en gezondheid.

Tabel 2. Zorgen gezondheid en veiligheid n.a.v. gebeurtenis

Ik maakte mij zorgen over mijn veiligheid en/of gezondheid door:	(helemaal) oneens	Neutraal	(helemaal) eens
Een vreemde geur vanaf het terrein van Elementis	74%	11%	15%
Het zien of horen aanrijden van de brandweer	41%	24%	35%
Een incident waarbij gevaarlijke stoffen vrijkwamen	6%	12%	82%

4.3.2 Zelfredzaamheid

Onder zelfredzaamheid vallen de reeds getroffen voorbereidingsmaatregelen van omwonenden, de zelfeffectiviteit (in hoeverre acht men zichzelf in staat zich goed voor te bereiden op of te handelen bij een noodsituatie) en het beoordeelde nut van voorbereidingsmaatregelen.

Genomen voorbereidingsmaatregelen

Zeventig procent van de respondenten geeft aan zelf al eens voorbereidingsmaatregelen te hebben genomen. De meest genoemde zijn: informatiebijeenkomst bijgewoond (55%), weten wat te doen als de sirene gaat (40%), lidmaatschap buurt WhatsApp-groep (30%) en NL Alert geïnstalleerd op de telefoon (28 procent). Slechts 17 procent heeft zelf al eens informatie opgezocht. Hieruit wordt opgemaakt, dat Een deel van de respondenten zelf voorbereidingsmaatregelen heeft getroffen, maar dit richt zich met name op het (passief) ontvangen van informatie. Het zelf actief voorbereiden (informatie zoeken, weten

wat te doen als de sirene gaat of weten welke hulp burens nodig hebben en daar afspraken over maken) wordt in veel mindere mate gedaan.

Tabel 3. Genomen voorbereidingsmaatregelen

Wat heeft u zelf al eens gedaan?	Top 5:
Informatiebijeenkomst bijgewoond	55%
Ik weet wat ik moet doen als de sirene gaat	40%
Ik ben lid van de buurt What's App-groep	30%
Niets	30%
Ik heb NL-Alert geïnstalleerd op mijn telefoon	28%

Zelfeffectiviteit

De respondenten geven aan dat hun zelfredzaamheid momenteel laag is. Ondanks dat 42% er vertrouwen in heeft op een juiste manier te handelen bij een ongeval om schade te beperken, heeft de meerderheid van de respondenten weinig vertrouwen in eigen kunnen om zich voor te bereiden op een ongeval, een ongeval tijdig te herkennen of zelf bruikbare informatie te vinden over risico's (Tabel4).

Tabel 4. Zelfeffectiviteit

	(helemaal) oneens	Neutraal	(helemaal) eens
Ik heb er vertrouwen in dat ik op de juiste manier kan reageren bij een ongeval om schade te beperken	39%	19%	42%
Ik heb er vertrouwen in dat ik een ongeval tijdig kan herkennen	64%	20%	16%
Ik acht mijzelf in staat om mij voor te bereiden op een ongeval	58%	22%	20%
Ik denk dat ik zelf bruikbare info kan vinden over risico's	51%	34%	15%

Uit aanvullende analyses blijkt, dat zelfeffectiviteit een belangrijke rol speelt bij de zelfredzaamheid en de beleving van respondenten. Respondenten met een hogere zelfeffectiviteit hebben meer vertrouwen in de veiligheid van ESN ($r=.69^{***}$, $p<.001$) en maken zich minder zorgen over de veiligheid ($r=-.53^{**}$, $p<.01$).

Nut voorbereidingsmaatregelen

Respondenten is gevraagd in hoeverre zij verschillende voorbereidingsmaatregelen nuttig achten om zelf uit te voeren. Hieruit blijkt, dat men voorbereidingsmaatregelen erg nuttig vindt. Driekwart van de respondenten wil zich voornamelijk concreet voorbereiden: leren wat de risico's zijn, weten hoe te handelen bij een noodsituatie en hoe een gevaarlijke situatie te herkennen. Daarnaast vindt ruim de

helft het nuttig zichzelf te faciliteren om geïnformeerd te kunnen worden, bijvoorbeeld via de buurt WhatsApp-groep of een digitale applicatie.

Tabel 5. Beoordeeld nut voorbereidingsmaatregelen

Wat vindt u nuttig?	Niet/ beetje	Redelijk	Behoorlijk /heel erg
Leren hoe ik een gevaarlijke situatie kan herkennen	13%	13%	75%
Zorgen dat ik gewaarschuwd kan worden bij noodsituatie	14%	11%	75%
Mijzelf goed (laten) informeren over risico's en wat te doen bij	7%	20%	73%
Lid worden van de buurt What's App-groep	20%	18%	62%
Het installeren van een app die mij informeert over risico's en hoe ik me kan voorbereiden	28%	11%	60%
Een informatiebijeenkomst bijwonen bij Elementis	18%	24%	58%

4.3.3 Informatie- en communicatiebehoefte

Informatiebereik

Slechts een klein deel van de respondenten (17 procent) heeft onlangs iets gezien, gehoord of gelezen over wat men zou moeten doen bij een ongeval bij ESN. Deze informatie kwam van ESN (via de buurt WhatsApp-groep) of van de gezamenlijke hulpdiensten. Van deze mensen vond bijna 90 procent de informatie nuttig. Als belangrijkste redenen werden genoemd vergroting van het risicobewustzijn en snelle informatie bij of na een calamiteit.

Informatiebehoefte

Ondanks dat slechts weinig respondenten zelf actief op zoek gaan naar informatie en zich weinig actief voorbereiden op een noodsituatie is de behoefte aan informatie zeer groot; bijna alle respondenten (90%) geven aan (meer) informatie te willen hebben. Ook hier valt op, dat men behoefte heeft aan informatie die zowel bijdraagt aan het risicobewustzijn als aan het vergroten van de zelfredzaamheid; ruim de helft geeft aan te willen weten wat de risico's en mogelijke gevolgen zijn, hoe men een gevaarlijke situatie kan herkennen en wat men moet doen als er een ongeval gebeurt.

Tabel 6. Informatiebehoefte

Waarover wilt u informatie?	Top 5:
Wat de risico's en mogelijke gevolgen zijn	53%
Hoe ik een gevaarlijke situatie kan herkennen	51%
Wat ik moet doen als er een ongeval gebeurt	49%
Hoe ik word gewaarschuwd bij een (dreigend) ongeval	47%
Wat Elementis doet om de risico's te beperken en de veiligheid te vergroten	45%

Tevens is gevraagd of men behoefte heeft aan informatie over daadwerkelijke gebeurtenissen die geen effecten voor omwonenden hebben. Hieruit blijkt, dat ook dan de informatiebehoefte groot is. Bijna driekwart van de respondenten wil altijd geïnformeerd worden wanneer er een vreemde geur van het terrein van ESN wordt waargenomen (73 procent) en wanneer de brandweer aanrijdt (72 procent). Dit wil men het liefst via de buurt WhatsApp, via een mobiele applicatie of de website van ESN ontvangen.

Communicatiekanalen

Respondenten is gevraagd aan te geven van wie zij onder normale omstandigheden informatie over risico's en veiligheid bij ESN willen ontvangen. Opvallend is, dat het overgrote merendeel van de respondenten dit van ESN wil ontvangen (83 procent). Daarnaast wil ongeveer de helft van de respondenten informatie van de overheid (gezamenlijke hulpdiensten en de gemeente) ontvangen. Ongeveer een kwart wil informatie van buurtgenoten of bewonersvereniging krijgen.

Tabel 7. Voorkeur informatiebron

Van wie wilt u informatie?	
Elementis	83%
Gezamenlijke hulpdiensten	53%
Gemeente	49%
Buurtgenoten	28%

Daarnaast is onderzocht, via welke communicatiekanalen risicocommunicatie het beste kan plaatsvinden. De meestgenoemde middelen hiervoor zijn een folder in de brievenbus, de buurt WhatsApp-groep en periodieke bijeenkomsten bij ESN (allen door 40 procent van de respondenten genoemd). Daarna komen de website of sociale media van ESN (30 procent), een mobiele applicatie of een contactpersoon in de buurt (beiden door 28 procent genoemd). Opvallend is dat een aantal mensen (30 procent) als spontaan antwoord heeft gegeven dat men in de praktijk uitleg wil hebben.

Wanneer dit wordt uitgesplitst naar leeftijdsgroepen van respondenten, blijkt dat er verschillen bestaan tussen leeftijdsgroepen en hun voorkeuren voor communicatiemiddelen. De groep in de leeftijd tot en met 45 geeft de voorkeur aan een folder en een website. De groep van 46–60 jaar wil het liefst geïnformeerd worden via bijeenkomsten en de buurt WhatsApp. De respondenten van 61–75 jaar geven de voorkeur aan de folder en de WhatsApp-groep, terwijl de 75+–ers het liefst via een bijeenkomst, een folder en een contactpersoon in de buurt geïnformeerd willen worden. De folder, de bijeenkomsten en de WhatsApp-groep worden het breedst gedragen in alle groepen.

Ook is gevraagd hoe men het liefst gealarmeerd en gewaarschuwd wil worden bij een incident. Hieruit blijkt dat ongeveer de helft van de respondenten de sirene als favoriete alarmeringsmiddel ziet (49 procent), gevolgd door de buurt WhatsApp (38 procent). Opvallend is, dat ondanks dat slechts 28 procent NL-Alert geïnstalleerd heeft op zijn of haar telefoon, 36 procent via dit kanaal gewaarschuwd wil worden bij een incident.

Tabel 8. Voorkeur waarschuwingmiddel

Op welke manier wilt u gewaarschuwd worden bij een incident, dat gevolgen voor omwonenden kan hebben?	
Via de sirene	49%
Via de buurt WhatsApp-groep	38%
Via NL-Alert	36%
Anders	17%

Iedereen die spontaan een ander antwoord heeft gegeven, gaf aan door ESN zelf gewaarschuwd te willen worden, door persoonlijke mededeling, telefoon, sms / What's App-bericht of de stoomfluit die ESN voor interne alarmering op het terrein heeft. Snelheid van alarmering is hiervoor als voornaamste reden aangemerkt.

4.4 Aanvullende vragen van respondenten

Respondenten hadden de mogelijkheid aan te geven welke (aanvullende) vragen zij graag beantwoord zouden zien ten aanzien van risico's en veiligheid bij ESN. Hierop heeft bijna een kwart (23 procent) aanvullende vragen gesteld. Deze vragen zijn te categoriseren in vijf groepen die betrekking hebben op risicobewustzijn/informatievoorziening enerzijds en zelfredzaamheid anderzijds:

- Wat kan er allemaal gebeuren / wat zijn de risico's?
- Waar kan ik terecht met vragen over risico's en veiligheid?
- Wat moet ik doen als er een ongeval gebeurt bij Elementis?
- Wat kan ik doen om me voor te bereiden op een ongeval?
- Hoe word ik gewaarschuwd bij een (dreigend) ongeval?

5 Startbijeenkomst

In aanvulling op het vragenlijstonderzoek, is door de projectgroep (VRT, ESN, gemeente, Saxion) een startbijeenkomst georganiseerd. Deze bijeenkomst had als doel om aanvullende vragen en behoeftes op te halen die leven bij omwonenden en hierover in gesprek te gaan om zodoende een richting te bepalen voor het vervolg van het risicocommunicatie traject. Tevens bood de startbijeenkomst de gelegenheid om omwonenden te informeren over ontwikkelingen bij ESN en het project risicocommunicatie. Er was ruimte voor omwonenden om vragen te stellen en zich aan te melden voor het vervolgtraject.

Op basis van de eerste resultaten uit het vragenlijstonderzoek werd een discussie gevoerd. Daarmee werden de data uit de nulmeting verrijkt met aanvullende vragen en ervaringen van omwonenden. Door de gesprekken die hieruit ontstonden, werd een completer beeld geschetst van de beleving en behoeften.

Uit de analyses van deze bijeenkomst blijkt (zie Bijlage 2 voor een volledige weergave) dat het beeld dat uit de resultaten van het vragenlijstonderzoek is ontstaan, bevestigd wordt. In dit hoofdstuk worden de resultaten per onderdeel beschreven.

5.1 Risicobeleving

Tijdens de startbijeenkomst kwam in de discussie duidelijk naar voren dat er omwonenden zijn die zich (veel) zorgen maken over de risico's en veiligheid, maar er ook mensen zijn die zich weinig tot geen zorgen maken. Vooral door een gebrek aan informatie (wat zijn de risico's, hoe weet ik wanneer er iets aan de hand is) en het gebrek aan (kennis over) handelingsperspectieven (wat moet ik doen, hoe weet ik wanneer ik moet schuilen of vluchten) ontstaan vragen. Op basis van waarnemingen, zoals de brandweer die aanrijdt of vreemde geuren die worden waargenomen, krijgt men het beeld dat er iets mis kan zijn, maar kan men dit moeilijk duiden.

Naar aanleiding van de rampoefening in 2006 en het incident in 2013 is de risicoperceptie bij veel omwonenden toegenomen. Het beeld is ontstaan dat ESN en de hulpdiensten naar aanleiding van de evaluatie hiervan het rampbestrijdingsplan niet goed op orde hebben. Door gebrekkige communicatie hierover, verwacht men dat er weinig of geen opvolging is geweest om dit op orde te krijgen.

5.2 Zelfredzaamheid

Op de vraag of mensen zichzelf in staat achten zich voor te bereiden of adequaat te handelen bij een ongeval, komt naar voren dat dit niet het geval is. Men geeft aan dat, wanneer er iets gebeurt, men snel geïnformeerd wil worden. Omdat dit tijd kost, gaat men zelf kijken wat er aan de hand is, terwijl in de meeste gevallen het beste handelingsperspectief is om te schuilen (naar binnen gaan en ramen, deuren en ventilatie afsluiten). Er zijn ook mensen die aangeven direct in de auto te zullen stappen en te vluchten wanneer er een incident is, omdat men gelooft dat dit het veiligst zal zijn.

Ten aanzien van voorbereidingsmaatregelen, geeft men aan zich wel te willen voorbereiden, maar niet goed te weten wat te doen of op welke manier. Hier wil men graag in gefaciliteerd worden.

5.3 Informatie- en communicatiebehoefte

Voor veel omwonenden is de rampoefening in 2006 de laatste activiteit waarbij zij daadwerkelijk iets hebben zien gebeuren m.b.t. de mogelijke scenario's. Zowel de communicatie vooraf, tijdens als na afloop heeft te wensen over gelaten volgens de omwonenden. Hierdoor hebben zij minder vertrouwen gekregen en is hun behoefte aan informatie over veiligheid, handelingsperspectieven en alarmering toegenomen.

Uit de discussie blijkt dat omwonenden grote behoefte hebben aan informatie over welke risico's er bij ESN zijn en over hoe zij moeten handelen wanneer er zich daadwerkelijk een incident voordoet dat gevolgen heeft voor de buurt. Ook blijkt er veel behoefte aan inzicht in hoe er gecommuniceerd wordt ten tijde van een incident dat gevolgen heeft voor de buurt. Omwonenden maken zich zorgen dat zij niet snel genoeg gewaarschuwd (kunnen) worden. Daarnaast hebben meerdere omwonenden aangegeven te willen weten welke maatregelen Elementis heeft genomen om te voorkomen dat er incidenten plaatsvinden.

De meeste omwonenden geven aan altijd geïnformeerd te willen worden wanneer er een incident bij Elementis plaatsvindt (ook als dat geen gevolgen voor de buurt heeft), wanneer de brandweer het terrein oprijdt voor een routine controle en wanneer er een vreemde geur te ruiken is in de buurt.

Tijdens de bewonersbijeenkomst is er bij de vraag over hoe omwonenden geïnformeerd willen worden vooral ingegaan op communicatiemiddelen die omwonenden kunnen alarmeren wanneer er zich een incident bij Elementis voordoet en niet op communicatiemiddelen die omwonenden kunnen informeren over de aanwezige risico's.

Hierbij zijn snelheid van alarmering in combinatie met een duidelijk handelingsperspectief als belangrijkste voorwaarden aangemerkt. Tevens zien omwonenden hier een belangrijke rol voor ESN weggelegd; dit wordt door de omwonenden gezien als de partij die hen het snelst kan informeren wanneer er zich een incident voordoet. Veel omwonenden vinden bijvoorbeeld de nieuwe WhatsApp groep een goed communicatiemiddel om gealarmeerd te worden. Wel werd meteen opgemerkt dat niet alle omwonenden lid zijn van deze WhatsApp groep. Daarnaast is er nog onduidelijkheid over wat men kan verwachten van de WhatsApp groep en welke gedragsregels gelden.

Ook de stoomfluit die een interne alarmeringsfunctie heeft voor medewerkers van ESN, die volgens omwonenden goed hoorbaar is in de directe omgeving van Elementis, wordt door de omwonenden als een goed alarmeringsmiddel gezien, evenals de WAS-palen². Echter, het ontbreken van een handelingsperspectief bij zowel de stoomfluit als de WAS-palen is een zorg. Daarom wordt NL Alert of een mobiele applicatie geopperd. De omwonenden zijn het er over eens dat het inzetten van meerdere communicatiemiddelen een goede optie is.

In samenwerking met een select groepje omwonenden (ongeveer 15 personen) is na deze startbijeenkomst in werksessies gewerkt aan het ontwikkelen van communicatieboodschappen en -middelen. Deze zijn vervolgens ingezet en verspreid tijdens een tweede bijeenkomst voor alle

² WAS staat voor Waarschuwings- en AlarmeringsSysteem; de bekende 'sirenes'

omwonenden op 7 februari 2017. Deze tweede bijeenkomst had als doel de ontwikkelde middelen te bespreken, aanvullende vragen van omwonenden over hulpverlening te beantwoorden en afspraken te maken over de toekomstige communicatie tussen ESN en omwonenden. Daarnaast is tijdens deze bijeenkomst een korte bewonersoefening georganiseerd, waarin zij aan de hand van verschillende scenario's de duiding van risicovolle situaties en bijbehorende handelingsperspectieven konden oefenen.

6 Aanbevelingen voor risicocommunicatie

6.1 Samenvatting belangrijkste resultaten

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt, dat veiligheid bij en rondom ESN een onderwerp is dat leeft. Dat blijkt al uit het feit dat maar liefst 50 procent van de respondenten de vragenlijst heeft ingevuld en de grote opkomst bij de startbijeenkomst voor omwonenden. Daarnaast zien we ook dat ESN zelf veel aandacht heeft voor veiligheid en zich bezighoudt met communicatie over veiligheid en risico's met omwonenden. De huidige communicatie- en informatievoorziening voorziet echter nog niet in de behoefte van de omwonenden.

Het risicobewustzijn onder omwonenden is groot. Echter, de beleving van veiligheid is erg verdeeld. Ondanks een niet al te hoge risicoperceptie, zijn er toch veel mensen die zich (grote) zorgen maken. Het blijkt, dat een aanzienlijk deel van de respondenten de kans groot acht dat er op korte termijn een ongeval gebeurt bij ESN dat gevolgen voor hen zal hebben. Bijna driekwart van de respondenten verwacht dat dit dan gezondheidsgevolgen voor omwonenden zal hebben. De risicoperceptie wijkt daarmee af van de werkelijke risico's.

Door ervaring met incidenten en oefeningen in het verleden en een informatievoorziening die niet (altijd) aansluit bij de behoeften van omwonenden, is men onzeker en maakt men zich meer zorgen. Met name het gebrek aan informatie onder normale omstandigheden over de risico's, duidelijke handelingsperspectieven voor omwonenden en snelle, adequate alarmering dragen hieraan bij. Er is grote behoefte aan meer openheid en transparantie en praktisch bruikbare informatie via verschillende kanalen. Vertrouwen speelt een belangrijke rol en dat is niet bij alle omwonenden aanwezig.

Ondanks dat omwonenden het nut van het treffen van voorbereidingsmaatregelen hoog inschatten, is hun zelfredzaamheid erg laag. Een deel van de respondenten treft voorbereidingsmaatregelen en het merendeel van de respondenten heeft de wil om voorbereidingsmaatregelen te treffen. Echter, de huidige activiteiten van omwonenden zijn redelijk passief en richten zich meer op het kunnen ontvangen van informatie dan op actieve voorbereiding. Juist door het gebrek aan kennis over voorbereidingsmaatregelen en handelingsperspectieven, blijft de zelfredzaamheid laag. Men ziet hier voornamelijk een rol voor ESN hen hierin te faciliteren.

Omdat de informatievoorziening en communicatie nog niet (voldoende) voorziet in de behoeften van omwonenden, ontbreekt het hen aan kennis om zich te kunnen voorbereiden. De huidige communicatiemiddelen richten zich met name op het verstrekken van informatie na afloop van een melding of incident. Maar uit de onderzoeken blijkt dat omwonenden daarnaast een grote behoefte hebben aan actuele informatie en het leren hoe men een gevaarlijke situatie kan herkennen en wat men in welke situatie het beste kan doen om schade en gevolgen te beperken.

De risicocommunicatie zal zich moeten richten op twee aspecten:

1. Het creëren van een reëel risicobewustzijn door te informeren over risico's, gevolgen en maatregelen; en

2. Vergroten van de zelfredzaamheid van omwonenden door het vergroten van de kennis om een gevaarlijke situatie te kunnen herkennen en duiden, hoe hierop voor te bereiden en wat te doen bij een ongeval.

Daarnaast is snelle en adequate alarmering en waarschuwing een punt dat aandacht vraagt van omwonenden. In alle gevallen wordt ESN als belangrijke zender van de communicatie gezien, waarbij de wens voor een palet aan verschillende communicatiekanalen groot is.

De resultaten van deze inventarisatie laten zien dat met risicocommunicatie winst te behalen is op het gebied van risicobewustzijn en kennis van de risico's en te treffen maatregelen, houding (vertrouwen in ESN en reële verwachtingen en zorgen) en zelfredzaamheid.

6.2 Aanbevelingen

Op basis van de resultaten en conclusies uit de nulmeting en de startbijeenkomst, is een aantal aanbevelingen voor de communicatiestrategie geformuleerd.

1. *Bouw aan een vertrouwensrelatie*

Het onderwerp leeft en er is een grote behoefte aan openheid en transparantie, met name vanuit ESN. Omwonenden snappen dat er risico's zijn, maar willen als volwaardige partner worden beschouwd als het gaat om communicatie en veiligheid. Dit komt het vertrouwen ten goede, hetgeen een positieve invloed zal hebben op de bezorgdheid en het vertrouwen dat men heeft in ESN. In tijden van nood is dit vertrouwen erg belangrijk om ook dan als samenwerkende partners te kunnen opereren.

Focus daarom op een relatiebenadering in plaats van reputatiebenadering: niet alleen vanuit perspectief en informatie van ESN communiceren, maar richten op het voorzien in de behoeften en beleving van omwonenden. Inzicht in wat je van elkaar kunt verwachten is een voorwaarde. Wie doet wat, heeft welke verantwoordelijkheden en treft welke voorbereidingsmaatregelen? Maar ook: wanneer wordt geen actie ondernomen? Waar liggen de kwetsbaarheden? Hiervoor is een interactieve communicatiestrategie aan te bevelen, ga met de omwonenden in gesprek.

Start een traject in samenwerking met omwonenden, waarin gezamenlijk wordt gewerkt aan betere communicatie, informatievoorziening en alarmeringsmiddelen, -procedures en afspraken. Dit resulteert in meer gezamenlijke betrokkenheid, gedeelde verantwoordelijkheid, kennis van en inzichten in procedures en geeft iedereen een betere informatiepositie. Hierdoor kan iedereen eigen voorbereidingsmaatregelen treffen, beter handelen bij een incident (zelf- en samenredzaamheid) en uiteindelijk ook een veiligere omgeving creëren.

2. *Pas een tweestapsstrategie toe*

Start met het vergroten van het risicobewustzijn en het beantwoorden van de vragen van de omwonenden ten aanzien van risico's, scenario's, mogelijke effecten en veiligheidsmaatregelen. Breng helder en overzichtelijk in kaart wat er kan gebeuren, welke processen er in werking treden en welke handelingsperspectieven er zijn. Zorg dat de risicoperceptie en -beleving van omwonenden reëler wordt. Richt je daarin ook op de beperkingen en verantwoordelijkheden. Dat maakt dat omwonenden weten wanneer zij op zichzelf en elkaar zijn aangewezen.

De volgende stap is het inzichtelijk maken van de eigen verantwoordelijkheid van omwonenden (op welke momenten is men op zichzelf en elkaar aangewezen?) en faciliteer ze in hun voorbereidingsactiviteiten daarop. Vervolg het traject met het faciliteren van omwonenden in het eigen kunnen bij risicovolle of noodsituaties; leer hoe men een gevaarlijke situatie kan herkennen en hoe men zich kan voorbereiden of wat men moet doen of juist laten als er een incident is.

3. Maak basisinformatie structureel toegankelijk en houd deze actueel

De behoefte aan risico-informatie is groot onder omwonenden. Risicocommunicatie is geen eenmalige activiteit, maar een cyclisch proces, dat continue aandacht vraagt. Zorg daarom, dat er naast periodieke of eenmalige communicatie-activiteiten (zoals een folder, oefening, bijeenkomst) relevante informatie op een vaste plek aanwezig is, zodat mensen zichzelf kunnen informeren op momenten en in situaties waarin zij daar behoefte aan hebben. De eerste stap is het verkennen van de mogelijkheid tot een centraal punt, waarop de basisinformatie altijd toegankelijk is. Aanvullend daaraan, kunnen specifieke activiteiten voor bepaalde doelgroepen of doelstellingen gekoppeld worden.

4. Maak heldere afspraken over verwachtingen ten aanzien van communicatie

Wees duidelijk in wat wel en wat niet gecommuniceerd wordt en welk middel waarvoor ingezet wordt. Ontwikkel goede inzet van huidige middelen (spelregels voor WhatsApp; communiceer duidelijk bij incidenten, ook die binnen de poort blijven, etc.)

5. Stem boodschappen en middelen af op verschillende doelgroepen

Er zijn verschillende doelgroepen te onderscheiden:

1. Eerste schil: direct omwonenden; met name invloed van vertrouwen, veiligheidsgevoel en zorgen maken.
2. Tweede schil: omwonenden buiten de directe effectzone, maar wel effect kunnen ondervinden
3. Bedrijven in de effectzone

Daarnaast is de doelgroep opgebouwd uit mensen van verschillende leeftijdscategorieën, die ieder hun eigen communicatiebehoefte hebben, met name ten aanzien van middelen en kanalen. Zorg dat relevante informatie via verschillende kanalen wordt aangeboden.

Ook ten aanzien van hoeveelheid en type informatie is de doelgroep divers; sommige mensen willen alleen weten dat er veiligheidsmaatregelen zijn en hoe ze gewaarschuwd worden, terwijl anderen meer informatie over stoffen, risico's en aanvullende informatie willen. Daarom is het aan te bevelen een gelaagdheid in de informatie aan te brengen.

6. Werk samen met omwonenden en evalueer de communicatie

Maak gebruik van de behoeftes en welwillendheid van zowel het bedrijf als de omwonenden om samen te werken aan betere communicatie en informatievoorziening. Zorg daarom dat het communicatietraject in samenwerking tussen hen en de overheid wordt vormgegeven en gedragen. Evalueer de resultaten en effecten.

7 Ingezette risicocommunicatiemiddelen en effectmeting

7.1 Ingezette risicocommunicatiemiddelen

Op basis van de inventarisatie van bewonersbehoeften, –wensen en risicopercepties, is in samenwerking tussen bewoners, ESN, Veiligheidsregio Twente, gemeente Hof van Twente en Saxion een risicocommunicatiestrategie ontwikkeld. Hiertoe is een aantal risicocommunicatiemiddelen ontwikkeld en ingezet in de periode van december 2016 tot februari 2017. De toegepaste strategie³ is mede gebaseerd op de aanbevelingen uit de nulmeting:

1. Bouw aan een vertrouwensrelatie
2. Pas een tweestapsstrategie toe
3. Maak basisinformatie structureel toegankelijk en houd deze actueel
4. Maak heldere afspraken over verwachtingen ten aanzien van communicatie
5. Stem boodschappen en middelen af op verschillende doelgroepen
6. Werk samen met omwonenden en evalueer de communicatie

De volgende communicatiemiddelen zijn in de tussenliggende periode ontwikkeld en ingezet:

1. Informatiekaart (huis-aan-huis verspreid in het effectgebied en beschikbaar via website gemeente en VRT)
2. Instructiefilmpje
3. Rondleidingen bij Elementis
4. WhatsApp-groep voor direct omwonenden
5. Bewonersbijeenkomsten (met ruimte voor discussie en een korte oefening t.b.v. zelfredzaamheid).

Om te inventariseren in hoeverre dit risicocommunicatietraject bijdraagt aan de doelstelling van het project, is in februari een effectmeting gedaan onder omwonenden. Door middel van vragenlijstonderzoek is onderzocht welke effecten de communicatietools hebben op de risicoperceptie, de beleving, het vertrouwen en de zelfredzaamheid van omwonenden. Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van deze effectmeting.

7.1 Opzet

De 102 huishoudens binnen de effectzone van ESN zijn allemaal benaderd voor deelname aan het onderzoek. Op 8 februari 2017 ontving ieder huishouden een uitnodigingsbrief voor deelname aan het onderzoek. Men kon deelnemen door in de periode van 8 februari tot en met 19 februari 2017 de meegestuurde papieren vragenlijst in te vullen of de vragenlijst online in te vullen. Er is in deze periode geen herinneringsbrief gestuurd.

7.2 Respons en respondenten

In de effectzone van 700 meter rondom ESN bevinden zich 102 huishoudens. In totaal hebben 24 omwonenden deelgenomen aan het onderzoek (24 procent respons⁴). Van de 24 vragenlijsten zijn 12

³ Een uitgebreide beschrijving van de risicocommunicatiestrategie en middelen is te raadplegen in de modelaanpak en wordt om die reden niet nogmaals beschreven in dit rapport.

⁴ Gezien de omvang van de steekproef is niet met zekerheid te zeggen dat de resultaten representatief zijn voor alle omwonenden in de effectcirkel.

vragenlijsten op papier ingevuld. De man-vrouw verdeling van de steekproef is gelijk aan de populatie; 50/50. De leeftijd ligt tussen de 28 en 84 jaar met een gemiddelde van 60 jaar. Dit is iets hoger dan de gemiddelde leeftijd van 55 jaar van de populatie.

7.3 Resultaten

7.3.1 Bereik en waardering communicatiemiddelen

Informatiebereik

Waar voor het risicocommunicatietraject slechts een klein deel van de respondenten (17 procent) onlangs iets gezien, gehoord of gelezen had over wat men zou moeten doen bij een ongeval bij ESN, is dit bij de effectmeting gestegen tot maar liefst 91 procent. De informatie hebben zij voornamelijk gekregen van de informatiekaart die huis aan huis verstrekt is, het instructiefilmpje en de bewonersbijeenkomsten. Daar de steekproefomvang redelijk klein is, is niet met zekerheid te zeggen of dit representatief is voor alle omwonenden. De mogelijkheid bestaat, dat omwonenden met een hogere betrokkenheid of grotere informatiebehoefte meer gemotiveerd zijn om de vragenlijst in te vullen.

Tabel 9 Bereik en waardering communicatiemiddelen

Middel:	Percentage gezien:	Waardering ⁵ :
Informatiekaart	95%	4.5
Instructiefilmpje	85%	4.4
Rondleiding ESN	50%	4.9
WhatsApp-groep	60%	4.8
Bewonersbijeenkomst	91% ⁶	4.2

Men vond de informatie erg nuttig; op een schaal van 1 (helemaal niet nuttig) tot 5 (heel erg nuttig), scoorden alle communicatiemiddelen erg hoog, ruim boven een 4 gemiddeld. Op de vraag waarom respondenten de informatie nuttig vonden, werden de volgende antwoorden het meest gegeven:

- openheid en transparantie; de buurt wordt serieus genomen;
- concrete informatie die helpt bij vergroten zelfredzaamheid (herkennen gevaarlijke situatie, hoe te handelen bij calamiteit en hoe voor te bereiden);
- informatie die ook nuttig, begrijpelijk en toepasbaar is voor omwonenden.

Op de vraag wat de informatie de omwonenden heeft opgeleverd, komt naar voren dat de informatie in hoge mate heeft bijgedragen aan het risicobewustzijn en de zelfredzaamheid van omwonenden. Bijna alle respondenten geven aan dat men nu beter weet wat de risico's zijn en welke gevolgen deze kunnen hebben voor omwonenden, wat men moet doen bij een ongeval, hoe men een gevaarlijke situatie kan herkennen, hoe men wordt gewaarschuwd bij een (dreigend) ongeval, wat men kan doen om zich voor

⁵ Gemeten op een vijfpuntsschaal van 1 (helemaal niet nuttig) tot 5 (heel erg nuttig)

⁶ 60 procent van de respondenten had de bewonersbijeenkomst op 10 oktober 2016 bijgewoond; 75 procent de bewonersbijeenkomst van 7 februari 2017)

te bereiden op een mogelijke noodsituatie en waar men terecht kan met vragen over risico's en veiligheid van het bedrijf.

Tabel 10 Effect informatie

Door de informatie weet ik nu beter...	(helemaal) oneens	Neutraal	(helemaal) eens	Gemiddelde score ⁷ :
Wat de risico's en gevolgen zijn	0%	5%	95%	4.35
Wat ESN doet voor veiligheid	0%	25%	75%	3.90
Hoe ik een gevaarlijke situatie kan herkennen	5%	10%	85%	4.15
Wat ik moet doen bij een ongeval	5%	5%	90%	4.25
Hoe ik word gewaarschuwd	0%	15%	85%	4.20
Wat ik kan doen om me voor te bereiden	5%	10%	85%	4.10
Waar ik terecht kan met vragen	0%	15%	85%	4.00
Hoe de hulpverlening is georganiseerd bij een ongeval	10%	15%	75%	3.90

Op de vraag of men aanvullend aan de informatie die men reeds gehad heeft, nog behoefte heeft aan meer informatie, geeft 82 procent op dit moment geen aanvullende informatiebehoefte te hebben. De overige respondenten hebben behoefte aan aanvullende informatie, waarbij zij met name inhoudelijke informatie willen over de aard en het soort risicovolle stoffen, welke stoffen worden gebruikt en kunnen vrijkomen en hoe schadelijk de verschillende stoffen zijn. Dit zijn onderwerpen die bewust in het risicocommunicatietraject buiten beschouwing zijn gelaten, omdat deze informatie geen toegevoegde waarde heeft voor het vergroten van de zelfredzaamheid van de omwonenden.

7.3.2 Risicobeleving

De risicobeleving is gemeten door vragen die betrekking hadden op de veiligheidsbeleving, de risicoperceptie (inschatting van kansen en effecten) en de mate waarin men zich zorgen maakt over de risico's en veiligheid.

Risicoperceptie

De risicoperceptie van omwonenden is sterk gedaald; Men acht de kans dat er binnen nu en vijf jaar een ongeval gebeurt bij ESN dat effect heeft voor omwonenden veel lager. Ook de beleving van impact van een ongeval voor omwonenden is afgenomen. Zowel de gevolgen voor de gezondheid als voor de huizen en bezittingen van omwonenden bij een ongeval worden nu gemiddeld lager ingeschat. Verder is de kennis over de risico's sterk toegenomen.

Op een schaal van 1 tot 5 (waarbij de score 1 staat voor een lage risicoperceptie en de score 5 staat voor een hoge risicoperceptie), is de gemiddelde risicoperceptie 2,68 tegenover 3,28 bij de nulmeting.

⁷ Gemeten op een vijfpuntsschaal van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens)

Veiligheidsbeleving

De veiligheidsgevoelens ten aanzien van het wonen in de buurt van ESN zijn sterk toegenomen. Vierenzestig procent vindt het wonen in de buurt van ESN veilig (tegenover 41 procent in de nulmeting). Slechts 14 procent vindt het niet veilig om in de buurt van ESN te wonen (nulmeting 27 procent).

Daarnaast is de mate waarin omwonenden zich zorgen maken over de veiligheid van ESN erg gedaald; bij de nulmeting maakte 42 procent zich zorgen, terwijl nu slechts 5 procent zich zorgen maakt. Vijfenvestig procent maakt zich geen zorgen (37 procent bij de nulmeting) en 50 procent heeft neutraal geantwoord (21 procent bij de nulmeting). Dit impliceert, dat de zorgen over het algemeen zijn afgenomen, maar dat nog steeds een groot deel (de helft) van de respondenten niet goed weet of hij/zij zich zorgen moet maken.

Tabel 11 Risicobeleving

	Nulmeting:	Effectmeting:
Ik vind het wonen in de buurt van ESN veilig	41%	64%
Ik maak mij zorgen over de veiligheid van ESN voor de omwonenden	42%	5%
Ik acht de kans groot dat er binnen 5 jaar een ongeval gebeurt bij ESN	34%	5%
Een ongeval bij ESN zal gezondheidsgevolgen hebben voor omwonenden	71%	59%
Een ongeval zal veel schade opleveren voor huizen en bezittingen omwonenden	40%	14%
Ik weet welke risico's er bij ESN zijn	36%	73%
Gemiddelde risicoperceptie	3.28	2.68 ⁸

Op de vraag wat maakt dat men zich zorgen maakt over de veiligheid van ESN, komen met name een gebrek aan kennis over de risico's (23 procent) en het niet weten hoe men zich kan voorbereiden op een noodsituatie (14 procent) als belangrijkste redenen naar voren. Bij de laatste bevinden zich voornamelijk mensen die een beperking of aandoening hebben.

Vertrouwen in het bedrijf

Het vertrouwen in ESN is enorm toegenomen. Maar liefst 82 procent is van mening dat het bedrijf zich bekommert om de veiligheid van omwonenden (55 procent in de nulmeting) en bijna driekwart (73 procent) vindt dat ESN open en transparant communiceert (26 procent in de nulmeting). Ook hebben de meeste respondenten (86 procent) er vertrouwen in dat ESN veilig werkt (65 procent in de nulmeting).

⁸ Op een vijfpuntsschaal van 1 (zeer lage risicoperceptie) tot 5 (zeer hoge risicoperceptie)

7.3.3 Zelfredzaamheid

Onder zelfredzaamheid vallen de reeds getroffen voorbereidingsmaatregelen van omwonenden, de zelfeffectiviteit (in hoeverre acht men zichzelf in staat zich goed voor te bereiden op of te handelen bij een noodsituatie) en de respons effectiviteit (het beoordeelde nut van voorbereidingsmaatregelen).

Zelfeffectiviteit

Ten tijde van de nulmeting was de zelfredzaamheid van respondenten laag. Dit is inmiddels sterk verhoogd. Nu heeft een ruime meerderheid er vertrouwen in dat hij/zij een ongeval tijdig kan herkennen en dat men adequaat kan handelen bij een ongeval. Waar in de nulmeting slechts één op de vijf respondenten zichzelf in staat achtte zich voor te bereiden op een ongeval, is dat nu bijna driekwart. Ook het kunnen vinden van bruikbare informatie is enorm toegenomen; ruim de helft acht zichzelf nu in staat dit te kunnen.

Tabel 12 Zelfeffectiviteit

	Nulmeting:	Effectmeting:
Ik heb er vertrouwen in dat ik een ongeval tijdig kan herkennen	16%	64%
Ik acht mijzelf in staat adequaat te handelen bij een (dreigend) ongeval	42%	82%
Ik acht mijzelf in staat me voor te bereiden op een mogelijk ongeval	20%	73%
Ik kan zelf bruikbare informatie vinden over de risico's en veiligheid bij ESN	15%	53%

Nut voorbereidingsmaatregelen

Respondenten is gevraagd in hoeverre zij verschillende voorbereidingsmaatregelen nuttig achten om zelf uit te voeren. Ondanks dat uit de nulmeting al bleek dat men voorbereidingsmaatregelen erg nuttig vond, is dit na het risicocommunicatietraject nog verder gestegen. Maar liefst 95 procent vindt het behoorlijk of heel erg nuttig te leren hoe een gevaarlijke situatie te herkennen en zich goed te laten informeren over de risico's en handelingsperspectieven. Maar liefst 91 procent vindt het nuttig om de informatiekaart te bekijken en bewaren en 87 procent vindt het nuttig te weten wat men moet doen wanneer men moet schuilen bij een ongeval. Ook vindt 80 procent het nuttig om te zorgen dat men gewaarschuwd kan worden, bijvoorbeeld door het instellen van NL Alert op de mobiele telefoon.

Genomen voorbereidingsmaatregelen

Alle respondenten hebben zelf al eens iets gedaan om zichzelf te informeren over de risico's of zich voor te bereiden op een incident bij ESN. Met name de ontwikkelde informatiekaart wordt als voorbereidende maatregel bestudeerd en bewaard, alle respondenten hebben dit gedaan. Daarnaast weet men nu beter wat men moet doen als de sirene gaat en een ruime meerderheid heeft NL Alert nu geïnstalleerd op de mobiele telefoon. Het zelf actief op zoek gaan naar informatie wordt nog steeds minder genoemd als voorbereidingsmaatregel, maar wel meer dan in de nulmeting. Daarnaast heeft

meer dan de helft inzicht in de eventuele hulp die burens nodig hebben en hebben zij hierover afspraken gemaakt.

Tabel 13 Zelfredzaamheid omwonenden

Wat heeft u zelf al eens gedaan om u voor te bereiden op een incident?	Nulmeting:	Effectmeting:
Informatiekaart bekijken en bewaren	–	100%
NL Alert ingesteld op mijn mobiele telefoon	42%	64%
Ik weet wat ik moet doen als de sirene gaat	40%	82%
Ik weet welke hulp mijn burens eventueel nodig hebben bij een noodsituatie	13%	55%
Ik heb zelf wel eens informatie opgezocht of opgevraagd	17%	27%
Niets	30%	0%

7.4 Beantwoording vragen van omwonenden in de communicatiemiddelen

Respondenten hadden in de nulmeting en tijdens de startbijeenkomst de mogelijkheid aan te geven welke (aanvullende) vragen zij graag beantwoord zouden zien ten aanzien van risico's en veiligheid bij ESN. Deze vragen zijn te categoriseren in vijf groepen die betrekking hebben op risicobewustzijn/informatievoorziening enerzijds en zelfredzaamheid anderzijds:

- Wat kan er allemaal gebeuren / wat zijn de risico's?
- Waar kan ik terecht met vragen over risico's en veiligheid?
- Wat moet ik doen als er een ongeval gebeurt bij Elementis?
- Wat kan ik doen om me voor te bereiden op een ongeval?
- Hoe word ik gewaarschuwd bij een (dreigend) ongeval?

Op basis van de resultaten van de effectmeting kan geconcludeerd worden, dat al deze vragen in het communicatietraject beantwoord zijn. De aanvullende vragen die nu nog gesteld worden, hebben betrekking op soorten gevaarlijke stoffen met hun specifieke kenmerken voor veiligheid. Omdat dit diepgaandere vragen zijn, die enerzijds moeilijk te beantwoorden zijn, omdat er veel verschillende stoffen worden gebruikt met ieder hun eigen kenmerken en anderzijds geen aanvullende informatie kunnen bieden met betrekking tot de doelstelling van het project (het vergroten van het risicobewustzijn, de weerbaarheid en zelfredzaamheid van omwonenden), is hieraan geen invulling gegeven in het traject. Het handelingsperspectief is niet afhankelijk van de aard van de stoffen, maar van de scenario's die zich kunnen voordoen bij het bedrijf (grote brand, gifwolk en (dreigende) explosie).

8 Algemene conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de centrale probleemstelling:

Op welke wijze kan risicocommunicatie met omwonenden van ESN bijdragen aan het vergroten van de zelfredzaamheid en een reëel risicobewustzijn?

8.1 Conclusies

Uit de resultaten van de nulmeting, de startbijeenkomst en de effectmeting kunnen een aantal conclusies worden getrokken die de basis kunnen vormen voor een modelaanpak voor risicocommunicatie met omwonenden van risicovolle bedrijven. In het vorige hoofdstuk is te lezen dat op alle concepten waarop dit onderzoek zich richtte, de beoogde effecten zijn behaald na het risicocommunicatietraject. Deze concepten waren:

1. Risicobewustzijn en -perceptie;
2. Veiligheidsbeleving;
3. Zelfredzaamheid
4. Vertrouwen in het bedrijf;
5. Informatie- en communicatiebehoefte.

Op basis van de inventarisatie van bovenstaande concepten bij omwonenden bij aanvang van het project (de nulmeting en startbijeenkomst), is een communicatietraject ontwikkeld en uitgevoerd. Hierbij is specifiek aandacht besteed aan deze punten, die gezamenlijk bijdragen aan een groter risicobewustzijn en de zelfredzaamheid van omwonenden. Openheid en transparantie worden enorm gewaardeerd door de omwonenden. Het geeft hen het gevoel dat ze 'weten waar ze aan toe zijn'. Maar ook wat ze van hulpdiensten en het bedrijf kunnen verwachten en wat niet. Dit laatste helpt hen een beeld te vormen van wanneer omwonenden op zichzelf en elkaar zijn aangewezen bij een incident en wat de rol van zelfredzaamheid betekent. Hiermee wordt het gevoel van urgentie vergroot.

Het risicobewustzijn is gestegen, maar dit heeft geen ongewenste neveneffecten veroorzaakt, zoals gevoelens van angst of paniek. Juist omdat men een beter beeld heeft van de risico's, mogelijke scenario's en vooral wat men zelf kan doen, draagt bij aan de veiligheidsbeleving van omwonenden. Vertrouwen speelt hierbij een belangrijke rol. Door ervaringen in het verleden, was het vertrouwen onder sommige omwonenden erg laag. Openheid en transparantie, maar ook interactie en heldere afspraken (over communicatie en informatievoorziening) zijn hierbij belangrijke factoren.

Hieruit kan geconcludeerd worden, dat de aanpak, het doorlopen proces en de ontwikkeling van de communicatiemiddelen en -boodschappen de basis vormen voor een modelaanpak voor risicocommunicatie met omwonenden van een risicovol bedrijf. Juist door het op deze wijze uit te voeren, is er ruimte voor flexibiliteit in het proces. Dit is belangrijk, omdat de casus waarop dit onderzoek betrekking had een unieke situatie is. Ieder bedrijf is verschillend, maar ook de relatie met omwonenden en hun beleving en behoeftes kunnen variëren. Het is daarom belangrijk vanuit het huidige project de methoden en middelen te pakken die van toepassing zijn op de situatie waar op dat

moment gewerkt wordt. De generieke processen en concepten zullen echter in iedere situatie en bij ieder risicocommunicatietraject een rol spelen. De mate waarin varieert.

Deze conclusies leiden tot een aantal aanbevelingen voor toekomstige risicocommunicatietrajecten met omwonenden van risicovolle bedrijven die hieronder worden weergegeven.

8.2 Aanbevelingen

8.2.1 Het proces is belangrijk

Wanneer een risicocommunicatietraject wordt gestart, verwacht dan niet dat iedereen (lees: de doelgroep) van meet af aan enthousiast is. Met name in situaties waarin er een gebrek aan vertrouwen of zelfs wantrouwen is of waarin men zich als omwonende niet serieus genomen voelt, is de inhoudelijke boodschap pas later in het proces aan de orde. Het communicatietraject start met een open en eerlijke interactie, waarbij vragen, zorgen en behoeftes over en weer uitgewisseld worden. Pas wanneer alle partijen (overheid, bedrijf en omwonenden) hun eigen perspectief hebben kunnen toelichten en men elkaars standpunt begrijpt, ontstaat ruimte voor gesprek over de toekomst. Openheid en transparantie zijn hierbij sleutelwoorden. Wanneer men weet wat men kan verwachten en wat niet, maar ook wat alle partijen doen of kunnen bij de voorbereiding op een noodsituatie, zal men geneigd zijn te willen samenwerken. Besteed gedurende het hele risicocommunicatietraject aandacht aan het proces. Daarmee is het belangrijkste uitgangspunt benoemd, namelijk dat risicocommunicatie geen eenmalige activiteit is, maar een cyclisch proces van interactie.

8.2.2 Neem bewoners serieus

In het onderhavige onderzoek kwam naar voren dat inwoners zich lange tijd niet serieus genomen voelden door zowel het bedrijf als de overheid. Daardoor is afstand ontstaan en het vertrouwen in elkaar afgenomen. Risico's en veiligheid zijn per definitie subjectieve begrippen. De perceptie is de werkelijkheid voor omwonenden; hierop baseren zij hun mening en gedrag. Neem zorgen of ongerustheid altijd serieus en ga met bewoners in gesprek. Wat willen zij weten en wat hebben zij nodig? Dat zorgt enerzijds voor een betere informatievoorziening en anderzijds (en misschien wel vooral) voor een betere (vertrouwens-)band tussen overheid/bedrijf en de omwonenden. Uiteindelijk is risicocommunicatie gericht op het faciliteren van omwonenden; geef ze daarom de mogelijkheid tot inspraak en samenwerking. Wees daarnaast ook niet bang om te communiceren over wat er mis kan gaan en wanneer mensen er alleen voor staan bij een noodsituatie. In het algemeen snappen mensen heel goed dat risico's in onze samenleving horen; pas wanneer ze het gevoel krijgen dat er niet eerlijk over gecommuniceerd wordt, wordt het een probleem.

8.2.3 Beleving, wensen en behoeften als startpunt van de communicatie

De basis voor het risicocommunicatietraject moet altijd zijn het hebben van inzicht in en kennis van de beleving, wensen en behoeften van de doelgroep. Wanneer dit niet het geval is, is de kans groot dat de boodschap of de ingezette middelen niet aankomen bij de doelgroep of niet aansluiten bij hun informatiebehoefte. Hierdoor is de effectiviteit minimaal. Investeer in het inzichtelijk maken van deze wensen en behoeften en stem de boodschap en strategie daar op af.

8.2.4 Ken je doelgroep: pas maatwerk toe

Niet iedereen wil dezelfde informatie en niet iedereen gebruikt sociale media. Weet hoe de doelgroep is opgebouwd en stem de communicatiestrategie daarop af. Pas een multichannel-benadering toe: gebruik meerdere kanalen om dezelfde boodschap te communiceren. Dit maakt de boodschap sterker en de boodschap zal dieper verwerkt worden door de ontvanger, waardoor deze effectiever is op de lange termijn.

8.2.5 Beperk je tot praktische en toepasbare informatie

Vermijd risico- en kansberekeningen zoveel mogelijk in de risicocommunicatie. Dit zegt de meeste mensen niet zoveel. Daarnaast is hun perceptie niet (alleen) afhankelijk van het berekende risico, maar is het het resultaat van beleving, affectieve respons, vertrouwen, ervaringen uit het verleden en overige invloeden. Ontvangers zijn vaak meer gebaat bij praktische en direct toepasbare informatie, gebaseerd op hun eigen waarnemingsvermogen of handelingsvermogen. Richt je hierbij op een aantal kernvragen:

- wat zijn de risico's?
- hoe kan ik een gevaarlijke situatie herkennen?
- wat moet ik doen bij een (dreigend) ongeval?
- hoe word ik gewaarschuwd?
- wat kan ik doen om me voor te bereiden?
- waar kan ik terecht met eventuele vragen?

8.2.6 Houd rekening met de specifieke situatie en geschiedenis en ervaringen van het bedrijf en de relatie met omwonenden

Iedere situatie is verschillend. Houd rekening met de voorsituatie van een risico waarover gecommuniceerd wordt. Is er in het verleden iets gebeurd (incidenten)? Hoe is dat afgelopen? Hebben mensen vertrouwen in de overheid of het management van het bedrijf? De ervaring leert, dat incidenten uit het verleden nog lange tijd blijven hangen bij omwonenden. Ook omdat dit vaak de enige informatie is die zij hebben van de veiligheid omtrent een risicovol bedrijf. Mensen zijn vaak niet op de hoogte van nieuwe veiligheidsmaatregelen of het laatste inspectierapport. Maar weten wel wanneer er iets is mis gegaan. Wees je bewust van welke ervaringen en informatie mensen wel hebben en wat dat betekent voor de communicatiestrategie.

Bijlagen

Bijlage 1: Vragenlijst nulmeting

OVER DIT ONDERZOEK

U woont in de nabijheid van het bedrijf Elementis Specialties. Elementis Specialties is een chemisch specialiteitenbedrijf. Hierbij wordt gewerkt met verschillende grondstoffen. Elementis en de overheid doen er veel aan om de risico's zo klein mogelijk te maken.

Ondanks veiligheidsmaatregelen en veiligheidsvoorschriften, kan er bij het gebruik en de opslag van deze stoffen iets mis gaan, waardoor er bijvoorbeeld een brand ontstaat of giftige stoffen vrijkomen. Dit kan ook gevolgen voor u als omwonende hebben. Denk bijvoorbeeld aan gezondheidseffecten of schade aan bezittingen. Daarom is het belangrijk hier af en toe bij stil te staan.

Elementis en de gemeente willen samen met inwoners werken aan een veilige leefomgeving. Een belangrijk onderdeel hiervan is een goede informatievoorziening aan omwonenden over de mogelijke veiligheidsrisico's en voorbereidingsmaatregelen. Daarom willen ze samen met omwonenden nadenken over hoe ze deze informatievoorziening zo goed mogelijk kunnen vormgeven. Deze enquête is een eerste stap hierin.

Om te inventariseren hoe u als omwonende met dergelijke risico's in uw omgeving omgaat, stellen wij u een aantal vragen. Ook zijn wij benieuwd naar hoe u informatie wilt ontvangen over deze risico's en wat u zelf doet of nodig heeft om u voor te bereiden. Hiermee kunnen wij de informatievoorziening voor u als omwonende verbeteren, zodat u beter weet welke risico's er zijn en, minstens zo belangrijk, hoe u zich kunt voorbereiden op een mogelijke noodsituatie of wat u moet doen bij een incident. Zo kunnen we samen de buurt veiliger maken.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

AANWIJZINGEN VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

- U kunt deze papieren vragenlijst invullen en **uiterlijk 18 september** retourneren in de bijgevoegde antwoordenvelop. U kunt de vragenlijst echter ook online invullen via www.saxion.nl/elementis. **Let op: u hoeft de vragenlijst maar één keer in te vullen.** Als u de vragenlijst online invult, dan hoeft u deze papieren vragenlijst niet alsnog in te sturen!
- Wij zijn geïnteresseerd in UW mening en ervaringen. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Als u twijfelt over een antwoord, probeer dan toch de antwoordmogelijkheid te kiezen die het beste bij uw situatie of mening past.
- Bij de vragen in deze vragenlijst kunt u telkens maar voor één antwoord kiezen, tenzij bij de vraag staat aangegeven dat er meer antwoorden mogelijk zijn.
- U kunt antwoorden door het vakje voor het door u gekozen antwoord aan te kruisen of door het antwoord in de aangegeven ruimte in te vullen.
- Als u uw antwoord wilt corrigeren, maak dan het verkeerde hokje helemaal zwart en kruis het goede hokje aan.
- Soms kunt u één of meerdere vragen overslaan. Als dit het geval is staat achter het door u aangekruiste antwoord naar welke vraag u mag gaan.
- Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten.

VERLOTING

Als blijk van waardering voor uw medewerking, verloten wij onder de deelnemers aan deze vragenlijst 3 VVV-cadeaucheques ter waarde van €50,-. Wilt u hierop kans maken, dan kunt u aan het eind van de vragenlijst uw gegevens invullen. Wij garanderen u dat deze gegevens op geen enkele wijze in verband worden gebracht met de antwoorden in de vragenlijst. Anonimiteit is gewaarborgd. De prijswinnaars krijgen uiterlijk 15 oktober bericht.

ALS U KLAAR BENT MET INVULLEN

U kunt de vragenlijst kosteloos **uiterlijk 18 september a.s.** terugsturen met behulp van de bijgesloten retourenvelop.

RISICOBEWUSTZIJN

1. U woont in de buurt van Elementis. Wilt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Als u liever geen antwoord geeft, kunt u dat natuurlijk ook aangeven.

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee oneens/niet mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Geen antwoord
Ik vind het wonen in de buurt van Elementis veilig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik maak mij zorgen over de veiligheid van Elementis voor mijzelf en mijn buurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elementis bekommert zich om de veiligheid van omwonenden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elementis is open en transparant over de veiligheid van het bedrijf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb er vertrouwen in dat Elementis veilig werkt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Kunt u voor de volgende uitspraken aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee oneens/niet mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Geen antwoord
Ik weet welke risico's er bij Elementis aanwezig zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De kans is groot dat er binnen nu en 5 jaar een incident of ongeval gebeurt bij Elementis, dat gevolgen heeft voor omwonenden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een ongeval met gevaarlijke stoffen bij Elementis zal <u>geen</u> gezondheidsgevolgen hebben voor mij of mijn gezinsleden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij een dergelijk ongeval ontstaat waarschijnlijk veel schade aan huizen en bezittingen voor mensen in de buurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Wat maakt dat u zich zorgen maakt over de veiligheid voor u als omwonende van Elementis?
(MEER DAN 1 ANTWOORD MOGELIJK)**

<input type="checkbox"/>	Ik maak mij geen zorgen
<input type="checkbox"/>	Ik weet te weinig over de risico's bij Elementis
<input type="checkbox"/>	Ik weet niet (precies) wat ik moet doen als er iets gebeurt
<input type="checkbox"/>	Ik weet niet wat ik kan doen om mij voor te bereiden op een mogelijke noodsituatie
<input type="checkbox"/>	Ik weet niet hoe ik een gevaarlijke situatie kan herkennen
<input type="checkbox"/>	Ik vind dat ik te weinig informatie krijg over deze risico's
<input type="checkbox"/>	Ik heb een beperking of aandoening, waardoor ik mezelf minder goed kan redden in geval van nood
<input type="checkbox"/>	Ik weet niet hoe ik gealarmeerd wordt in geval van een calamiteit of nood
<input type="checkbox"/>	Ik weet te weinig over welke veiligheidsmaatregelen Elementis heeft getroffen
<input type="checkbox"/>	Ik heb onvoldoende vertrouwen in wat de gemeente en overheid doen om het zo veilig mogelijk te maken
<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk:

INCIDENTEN

4. Heeft u wel eens:

	Ja	Nee	Weet niet
Een vreemde geur waargenomen die vanaf het terrein van Elementis kwam?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De brandweer zien of horen aanrijden richting Elementis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gemerkt dat er een ongeval of incident bij Elementis gebeurde, waarbij brandbare of giftige stoffen vrijkwamen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Indien u op bovenstaande vraag één of meerdere keren 'Ja' hebt geantwoord (zo niet, dan kunt u deze vraag overslaan): In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen wanneer u hieraan terugdenkt?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee oneens/niet mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Geen antwoord
Elementis heeft passende maatregelen genomen na deze gebeurtenis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kon tijdig herkennen dat er iets mis was bij deze gebeurtenis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik wist waar ik informatie kon vinden over deze gebeurtenis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik werd tijdig geïnformeerd over deze gebeurtenis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik maakte mij zorgen over de gezondheid en veiligheid van mij en mijn gezinsleden als gevolg van deze gebeurtenis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee oneens/niet mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Geen antwoord
Als er bij Elementis door een ongeval giftige stoffen vrijkomen of een brand ontstaat, heb ik er vertrouwen in dat <u>ik</u> hierop op de juiste manier kan reageren om schade voor mijzelf te beperken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb er vertrouwen in dat ik een mogelijk ongeval of brand waarbij giftige stoffen vrijkomen tijdig kan herkennen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik acht <u>mijzelf</u> in staat om mij voor te bereiden op een mogelijk ongeval met giftige stoffen bij Elementis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik denk dat ik <u>zelf</u> bruikbare informatie kan vinden over de risico's van Elementis voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Wat heeft u zelf al eens gedaan om uzelf te informeren over de risico's of om u voor te bereiden op een incident bij Elementis? (MEER DAN 1 ANTWOORD MOGELIJK)

<input type="checkbox"/>	Niets
<input type="checkbox"/>	Ik heb NL-Alert geïnstalleerd op mijn mobiele telefoon
<input type="checkbox"/>	Ik weet wat ik moet doen als de sirene gaat
<input type="checkbox"/>	Ik heb wel eens een informatiebijeenkomst bezocht bij of over Elementis
<input type="checkbox"/>	Ik heb wel eens informatie opgezocht/opgevraagd over risico's of het veiligheidsbeleid van Elementis (bijv. via Elementis, de gemeente of www.risicokaart.nl)
<input type="checkbox"/>	Ik ben lid van de buurt What's App-groep, waarin ook informatie over Elementis wordt gedeeld
<input type="checkbox"/>	Ik weet welke hulp mijn burens eventueel nodig hebben bij een noodsituatie
<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk:...

8. In welke mate vindt u onderstaande activiteiten nuttig om schade aan uw gezondheid en/of bezittingen te beperken wanneer er een ongeval gebeurt bij Elementis?

	Helemaal niet	Een beetje	Redelijk	Behoorlijk	Heel erg	Geen antwoord
Leren hoe ik een gevaarlijke situatie kan herkennen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijzelf goed (laten) informeren over de risico's en wat te doen bij een mogelijke noodsituatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zorgen dat ik ten tijde van een ongeval of noodsituatie gewaarschuwd kan worden, bijv. door het instellen van NL-Alert op mijn telefoon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het installeren van een app of ander (digitaal) informatiemiddel dat mij informeert over risico's en hoe ik me kan voorbereiden op een noodsituatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een informatiebijeenkomst bijwonen bij Elementis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lid worden van de buurt What's App-groep.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INFORMATIE

9. Heeft u onlangs iets gehoord, gelezen of gezien over wat u zou moeten doen wanneer er een incident of ongeval plaatsvindt bij Elementis, waarbij brand ontstaat of giftige stoffen vrijkomen?

- Ja
 Nee (ga door naar vraag 14)
 Weet niet

10. Van wie was deze informatie afkomstig? (MEER DAN 1 ANTWOORD MOGELIJK)

<input type="checkbox"/>	Elementis
<input type="checkbox"/>	De gemeente
<input type="checkbox"/>	Kennissen in de buurt, bijvoorbeeld via de buurt what's app-groep
<input type="checkbox"/>	Via (sociale) media of het nieuws
<input type="checkbox"/>	Gezamenlijke hulpdiensten (brandweer, politie, veiligheidsregio)
<input type="checkbox"/>	Weet niet
<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk:

11. Vond u deze informatie nuttig?

- Ja
 Nee

12. Waarom vond u deze informatie wel of niet nuttig?

.....

.....

.....

INFORMATIE- EN COMMUNICATIEBEHOEFTE

Wanneer er een incident bij Elementis is, dat effecten voor omwonenden kan hebben, wordt de buurt gewaarschuwd.

13. Op welke manier wilt u gewaarschuwd worden bij een incident bij Elementis, dat gevolgen voor u als omwonende kan hebben? (MEER DAN 1 ANTWOORD MOGELIJK)

<input type="checkbox"/>	Via de sirene
<input type="checkbox"/>	Via een NL-Alert bericht op mijn mobiele telefoon
<input type="checkbox"/>	Via de buurt What's App-groep
<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk:.....

14. Kunt u hieronder aangeven of u behoefte heeft aan informatie over kleinere incidenten bij Elementis, die geen gevolgen voor omwonenden hebben?

	Ja	Nee	Weet niet
Ik wil informatie hebben over alle incidenten, ook als die geen directe gevolgen hebben voor omwonenden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik een vreemde geur waarneem die van Elementis komt, wil ik daarover informatie hebben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als de brandweer aanrijdt bij Elementis, wil ik altijd weten waarvoor dat is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Indien u op bovenstaande vraag één of meerdere keren 'Ja' hebt geantwoord (zo niet, dan kunt u deze vraag overslaan): Op welke manier wilt u de informatie vinden of ontvangen ?

<input type="checkbox"/>	Via een mobiele applicatie op mijn tablet of telefoon die dergelijke informatie doorgeeft
<input type="checkbox"/>	Via een bericht op de website van Elementis
<input type="checkbox"/>	Via de buurt What's App-groep
<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk:.....

Het kan zijn dat u behoefte heeft aan meer informatie over de risico's en veiligheid bij Elementis. De volgende vragen gaan over uw behoefte aan informatie hierover. Let op: deze vragen gaan over informatie in normale omstandigheden en hebben GEEN betrekking op de informatie bij een incident.

**16. Waarover zou u in normale omstandigheden meer informatie willen?
(MAXIMAAL 4 ANTWOORDEN KIEZEN)**

<input type="checkbox"/>	Nergens over
<input type="checkbox"/>	Wat de risico's bij Elementis zijn en welke gevolgen deze kunnen hebben voor omwonenden
<input type="checkbox"/>	Wat Elementis doet om de risico's te beperken en de veiligheid te vergroten
<input type="checkbox"/>	Wat de gemeente en de overheid doen om de risico's te beperken
<input type="checkbox"/>	Hoe ik een gevaarlijke situatie bij Elementis kan herkennen
<input type="checkbox"/>	Wat ik moet doen als er een ongeval gebeurt bij Elementis
<input type="checkbox"/>	Hoe ik word gewaarschuwd bij een (dreigend) ongeval
<input type="checkbox"/>	Wat ik kan doen om me voor te bereiden op een ongeval
<input type="checkbox"/>	Waar ik terecht kan met vragen over de risico's en veiligheid bij Elementis
<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk:

**17. Van wie wilt u het liefst informatie krijgen over de risico's bij Elementis? (MEER DAN 1
ANTWOORD MOGELIJK)**

<input type="checkbox"/>	Van Elementis
<input type="checkbox"/>	Van de gemeente
<input type="checkbox"/>	Van buurtgenoten, bewoners- of wijkvereniging
<input type="checkbox"/>	Van de gezamenlijke hulpdiensten (brandweer, politie, veiligheidsregio)
<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk:....

18. Op welke manier wilt u het liefst informatie krijgen over de risico's en mogelijke ongevallen bij Elementis? (MEER DAN 1 ANTWOORD MOGELIJK)

<input type="checkbox"/>	Via (periodieke) bijeenkomsten bij Elementis
<input type="checkbox"/>	Via een contactpersoon uit de buurt die contact heeft met Elementis
<input type="checkbox"/>	Via de website of sociale media van Elementis
<input type="checkbox"/>	Via een What's App-groep met buurtgenoten
<input type="checkbox"/>	Via een folder in de brievenbus
<input type="checkbox"/>	Via huis-aan-huisbladen of lokale kranten
<input type="checkbox"/>	Via een website
<input type="checkbox"/>	Via een applicatie voor smartphone of tablet (app) die mij informeert en waarschuwt
<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk:.....

ACHTERGRONDKENMERKEN

Tot slot vragen we een aantal achtergrondgegevens van u.

19. Hoever woont u hemelsbreed van Elementis (schatting)?

.....meter

20. Wat is uw postcode?

--	--	--	--	--	--	--	--

21. Wat is uw geslacht?

- Man
 Vrouw

22. Wat is uw leeftijd?

..... jaar

23. Op 10 oktober a.s. organiseert de gemeente Hof van Twente i.s.m. Veiligheidsregio Twente en Elementis een bewonersavond. Hiervoor heeft u een uitnodiging ontvangen. Bent u hierbij aanwezig?

- Ja, ik kom met personen
 Nee
 Ik weet het nog niet (*u kunt zich tot 7 okt. aanmelden via info@hofvantwente.nl of telnr.858585*)

24. Welke vragen of onderwerpen wilt u graag aan de orde stellen deze avond?

.....

.....

Deze enquête is een eerste stap in het verkennen van de behoeftes en beleving van omwonenden van Elementis. Als blijk van waardering voor uw medewerking, verloten wij onder de deelnemers drie VVV-cadeaucheques t.w.v. €50,-.

Daarnaast willen we graag samen mét omwonenden nadenken over hoe we deze informatievoorziening kunnen verbeteren. Hiervoor komen we graag in contact met omwonenden die hierover willen meedenken.

Wilt u met de verloting en/of het vervolgtraject meedoen? Vult u dan hieronder uw naam en adresgegevens in. Deze gegevens worden op geen enkele wijze in verband gebracht met uw antwoorden in deze vragenlijst.

- Ja, ik wil kans maken op een VVV-cadeaucheque t.w.v. €50,-.
- Ja, ik wil meewerken aan het vervolgtraject om de informatievoorziening te verbeteren.

Naam:

Adres:

Postcode:

Telefoonnummer:.....

E-mailadres:

Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog opmerkingen of suggesties, dan kunt u deze hieronder opschrijven:

.....

.....

EINDE VAN DE VRAGENLIJST.

U kunt de ingevulde vragenlijst tot 18 september a.s. kosteloos retourneren via bijgevoegde retourenvelop.

Tijdens de bewonersbijeenkomst op 10 oktober worden de eerste resultaten van dit onderzoek gepresenteerd.

HARTELIJK DANK VOOR UW MEDEWERKING!

Bijlage 2: Weergave startbijeenkomst omwonenden

Op maandag 10 oktober 2016 heeft er een bewonersbijeenkomst plaatsgevonden in Hotel het Wapen van Delden. De bewonersbijeenkomst is, naar aanleiding van het project 'Risicocommunicatie Risicovolle bedrijven Overijssel', georganiseerd door Veiligheidsregio Twente, Elementis Specialties Netherlands BV en de gemeente Hof van Twente. Eén van de doelen van de avond was het ophalen van de wensen en verwachtingen van omwonenden van Elementis op het gebied van risicocommunicatie. Het programma van de avond startte rond 19.30 uur en was rond 21.45 uur afgelopen. De avond werd geleid door een onafhankelijk gespreksleider.

Het programma van de avond bestond uit drie sprekers. Na elke spreker hadden de aanwezige omwonenden de mogelijkheid om vragen te stellen. Vervolgens werd een discussie gevoerd over aanvullingen op de presentaties en behoeftes van omwonenden ten aanzien van risicocommunicatie.

De burgemeester van de gemeente Hof van Twente, Ellen Nauta, was de eerste spreker van de avond. Zij gaf een toelicht op het project en benadrukte het belang van goede risicocommunicatie ter bevordering van de zelfredzaamheid en weerbaarheid van omwonenden van Elementis.

Vragen en opmerkingen aanwezige omwonenden:

- U praat over de risico's alsof wij daar als buurtbewoners wat mee kunnen. Het is leuk dat we weten wat het risicoprofiel is en al dat soort zaken. Maar wat is nu de toestand? En als er een calamiteit bij Elementis is, wat is er dan aan de hand? Wat wordt er van mij verwacht en wat is de reden dat ik dingen moet doen? Zo wordt er een stukje geloofwaardigheid geboden.

De tweede spreker was de directeur van Elementis Specialties Netherlands B.V., Jan Boon. De heer Boon ging in op de nieuwe bedrijfsvoering van Elementis en op hoe er binnen Elementis wordt omgegaan met de veiligheid van medewerkers en de omgeving.

Vragen en opmerkingen aanwezige omwonenden n.a.v. tweede spreker:

- U noemde dat u niet met 'gevaarlijke stoffen' werkt, maar met 'risicovolle stoffen'. Volgens de wetgeving wordt dit nog steeds aangeduid als 'gevaarlijke stoffen'. Dit is een heel leuk verhaal, maar welke risico's zijn er nu bij Elementis? Wat zijn de grootste risico's en welke gevolgen kunnen deze hebben?

De heer Boon legt uit dat Elementis voor elke installatie risicobeoordelingen zijn gemaakt. Het grootste risico is dat er wordt gewerkt met ethyleenoxide die per trein wordt aangevoerd.

- Kunt u ook aangegeven welke maatregelen hiervoor worden genomen?
- Is er naast een bedrijfsnoodplan ook een buurnoodplan? Hoe moet de buurt weten wat zij moet doen als er iets mis gaat?

De veiligheidsmanager van Elementis benoemd dat er in het rampenbestrijdingsplan, dat door de gemeente wordt beheert, wordt ingegaan op de gevolgen voor de buurt bij een calamiteit.

- Het rampenbestrijdingsplan van de gemeente is één keer getest. Dat was een drama voor de buurtbewoners! (*veel instemmend geluid vanuit de zaal*). De hele communicatie tijdens de

oefening en ook daarna. Met de klachten naar aanleiding van deze oefening hebben de gemeente en provincie niets gedaan.

- Het lijkt alsof er sinds de rampoefening in 2006 en 2013, het jaar waarin er een incident heeft plaatsgevonden bij Elementis, niets meer is gedaan.
- Kunnen we er van uit gaan dat Elementis er alles aan doet om de risico's te beperken?
- Ik woon niet heel dichtbij, maar in Ambt Delden. Tot hoever kan een incident bij Elementis effecten hebben? Wat voor consequenties heeft het voor de mensen in Delden als er wat misgaat bij Elementis?

Ellen Misana, onderzoeker bij het Lectoraat Risicobeheersing van het Saxion, presenteerde als derde spreker de eerste resultaten van de enquête die eerder onder omwonenden was verspreid. Deze enquêteresultaten gingen in op de huidige risicoperceptie en mate van zelfredzaamheid van omwonenden én de informatie- en communicatiebehoefte van omwonenden.

Vragen en opmerkingen aanwezige omwonenden n.a.v. derde spreker:

- Waarom is de wijk Rupertserv niet meegenomen niet meegenomen in de enquête?
- Binnen de 700 meter contour valt ook een industrieterrein. Weten werknemers van de bedrijven die hier gevestigd zijn hoe zij moeten handelen bij een calamiteit bij Elementis?
- Waarom is er gekozen voor een contour van 700 meter? Waarop is deze afstand gebaseerd?
- Wat kan er gebeuren binnen de contour van 700 meter?

Tot slot gaf de projectleider van het project 'Risicocommunicatie Risicovolle bedrijven Overijssel', Myrte Sival, een presentatie waarbij ze de aanwezige omwonenden de onderstaande vragen stelde.

Eerst wordt benoemd dat mensen via de enquête al vragen konden stellen voor de bewonersavond. Mevrouw Sival benoemd dat ze de vragen die in de enquête zijn gesteld ook allemaal vanavond allemaal heeft terug gehoord, namelijk: Wat moet ik doen? Hoe word ik gewaarschuwd? Ik wil me voorbereiden, maar hoe kan ik dit doen? Wat kan er allemaal gebeuren? En waar kan ik terecht met vragen?

- Hierop reageert een aanwezige omwonende dat dit wel de belangrijkste vragen zijn die er heersen.

1. Wat zou u willen weten over Elementis?

Reacties aanwezige omwonenden:

- Met welke stappen er bij Elementis wordt gewerkt;
- Ik weet dat er bij Elementis drie dingen kunnen gebeuren: explosie, gifwolk of brand. Als twee van de drie elementen tegelijk optreden dan ontstaan enorme risico's. Waar liggen de gevaarlijke stoffen bij Elementis opgeslagen en welke combinaties van deze drie elementen kunnen er bij Elementis optreden? Dan kunnen we ook een beeld krijgen van wat de risico's bij Elementis zijn.

- Inzicht in hoe snel er gewaarschuwd kan worden (*er klinkt een instemmend geluid vanuit de zaa*). En tot hoever het bereik van deze waarschuwing is: tot welke afstand krijgen omwonenden een waarschuwing?

Naar aanleiding van deze vraag legt een aanwezige deskundige van Brandweer Twente kort uit hoe het proces crisiscommunicatie binnen de Veiligheidsregio georganiseerd is. Ze legt uit dat het voor Elementis en de brandweer tijd kost om er achter te komen wat er daadwerkelijk aan de hand is voordat omwonenden geïnformeerd kunnen worden. Juist in die tussenliggende periode kunnen we kijken hoe we informatie sneller bij bewoners kunnen krijgen. Elementis heeft als intern middel de stoomfluit en er bestaat al een WhatsApp-groep. Wanneer er echt wat aan de hand is zullen de WAS-palen afgaan, maar wanneer dit zes keer onnodig gebeurt, is het de zevende keer niet meer effectief.

- Ik word liever zes keer te vaak gewaarschuwd dan één keer te weinig. Het mag niet zo zijn dat Elementis gaat twijfelen of zij de WAS-paal aanzet of niet. Wanneer dat de politie of brandweer deze informatie gaat geven kost dit teveel tijd.

De aanwezige deskundige van de brandweer geeft aan dat er gezocht moet worden naar goede communicatie tussen Elementis en de hulpdiensten om juist in dat kwartier van onzekerheid omwonenden goed en snel te kunnen informeren.

- Uit de vorige rampoefening is heel nadrukkelijk gebleken dat de gemeente, de provincie en alle andere instanties veel te laat waren om adequaat te reageren en om omwonenden uit het rampgebied te evacueren. Het is daarom volstrekt duidelijk dat Elementis het meest aanwezig is als informatiebron.

Elementis heeft destijds aangegeven dat zij niet bevoegd is om dat soort communicatie naar de omgeving te doen. Ik zou willen oproepen om Elementis in staat te stellen om die communicatie zelf rechtstreeks richting de omgeving binnen die straal van 700 meter te doen. En ik zou graag zien dat er bij een bijna calamiteit iemand van Elementis is die informatie doorspeelt naar de buurt.

De directeur van Elementis en een medewerker van de afdeling Health, Safety & Environment leggen uit dat Elementis een eigen bedrijfsbrandweer heeft waarvan een medewerker commandant is en in geval van een calamiteit ook bevelvoerder kan zijn, maar zodra de gemeente betrokken is de bevelvoerder van de gemeentelijke brandweer de leiding heeft, en dat via hem dan ook de communicatie gaat.

- Hierop reageert een omwonende dat dit nooit zo snel kan zijn als wanneer Elementis dit zelf zou doen.

2. Maakt u zich zorgen?

Reacties aanwezige omwonenden:

- Er werd aangegeven dat 55 procent van de omwonenden zich veilig voelt. Ik vind dit heel minimaal. Ook als er maar één iemand is die zich zorgen maakt, dan moet dit serieus worden genomen.
- Bij de laatste rampoefening werd de straat afgezet. Omwonenden konden hierdoor hun huis niet meer in of uit. Mensen zijn toen de straat opgegaan om te vragen wat er aan de hand is,

maar de aanwezige politieagenten konden hier geen antwoord opgeven. De eerste reactie bij zo'n ramp is dan de auto instappen en wegwezen.

- Er zijn 's nachts wel eens vreemde geuren waargenomen. Als je dan belt zegt de bewaker dat hij niets heeft waargenomen. Op dat moment wordt het voor mij een zorg. Is ook 's nachts de veiligheid gegarandeerd?
- Soms wanneer gebeld wordt over stankoverlast blijkt dat dit bij Elementis niet bekend is en nog opgespoord moet worden waar het vandaan komt. Wanneer wij het als omwonende al moeten melden en jullie van niets weten, dan heeft Elementis niet alles in beeld.
- Soms stinkt de hele woning naar die stank, maar kan er bij Elementis niets gevonden worden.

3. Verwacht u dat u zelf juist handelt indien er een ongeval plaatsvindt?

Reacties aanwezige omwonenden:

- Wegwezen. (*dit wordt door meerdere omwonenden benoemd als eerste reactie, waarna onderling kleine discussies op gang komen*)
- Ramen dicht
- Er moet veel snellere communicatie komen. Als je niet weet wat er loos is, weet je ook niet wat je moet doen.

Bijlage 3: Vragenlijst Effectmeting

OVER DIT ONDERZOEK

U woont in de nabijheid van het bedrijf Elementis Specialties. Elementis en de gemeente willen samen met inwoners werken aan een veilige leefomgeving. Een belangrijk onderdeel hiervan is een goede informatievoorziening aan omwonenden over de mogelijke veiligheidsrisico's en voorbereidingsmaatregelen. Daarom hebben Elementis, gemeente Hof van Twente en Veiligheidsregio Twente samen met omwonenden de afgelopen tijd gewerkt aan het verbeteren van de informatievoorziening aan omwonenden over de mogelijke veiligheidsrisico's en voorbereidingsmaatregelen. Allemaal gebaseerd op uw wensen en behoeften. Dit hebben we gedaan door:

- Bewonersbijeenkomsten, waarin ruimte was voor vragen en discussie.
- Een What's App-groep voor direct omwonenden
- Rondleidingen bij Elementis
- Een informatiekaart
- Instructiefilmpjes over wat u moet doen bij een ongeval
- Een bewonersoefening tijdens de bijeenkomst op 7 februari

Om te inventariseren of deze informatievoorziening aansluit bij uw wensen en verwachtingen stellen wij u een aantal vragen. Ook zijn wij benieuwd of u nu beter weet welke risico's er zijn en wat u kunt doen om u voor te bereiden op een mogelijke noodsituatie of wat u moet doen bij een incident.

INFORMATIE VOOR U

Bij deze vragenlijst ontvangt u een informatiekaart. Deze kaart is in samenwerking met omwonenden ontwikkeld en bevat informatie over welke risico's er zijn bij Elementis, hoe u een gevaarlijke situatie kunt herkennen en wat u in geval van een brand, gifwolk of (dreigende) explosie moet doen om uzelf te beschermen. Daarnaast is er ook een instructiefilmpje ontwikkeld. Deze kunt u bekijken op:

www.vrtwente.nl/mijn-veiligheid/wat-kun-jij-doen-bij/incident-gevaarlijke-stoffen/

Wij vragen u om deze kaart en het filmpje te bekijken alvorens de vragenlijst in te vullen.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

AANWIJZINGEN VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

- U kunt deze vragenlijst ook online invullen via www.saxion.nl/elementis. **Let op: u hoeft de vragenlijst maar één keer in te vullen.** Als u de vragenlijst online invult, dan hoeft u deze papieren vragenlijst niet alsnog in te sturen!
- Wij zijn geïnteresseerd in UW mening en ervaringen. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Als u twijfelt over een antwoord, probeer dan toch de antwoordmogelijkheid te kiezen die het beste bij uw situatie of mening past.
- Bij de vragen in deze vragenlijst kunt u telkens maar voor één antwoord kiezen, tenzij bij de vraag staat aangegeven dat er meer antwoorden mogelijk zijn.
- U kunt antwoorden door het vakje voor het door u gekozen antwoord aan te kruisen of door het antwoord in de aangegeven ruimte in te vullen.
- Vergissing gemaakt? Maak het verkeerde hokje helemaal zwart en kruis het goede hokje aan.
- Soms kunt u één of meerdere vragen overslaan. Als dit het geval is staat achter het door u aangekruiste antwoord naar welke vraag u mag gaan.
- Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

ALS U KLAAR BENT MET INVULLEN

U kunt de vragenlijst **uiterlijk 19 februari a.s.** kosteloos terugsturen in de bijgesloten retourenvelop.

INFORMATIE

1. Heeft u onlangs iets gehoord, gelezen of gezien over wat u zou moeten doen wanneer er een incident of ongeval plaatsvindt bij Elementis, waarbij brand ontstaat of giftige stoffen vrijkomen?

- Ja
 Nee (ga door naar vraag 5)
 Weet niet

2. Welke informatie heeft u onlangs gezien, gehoord of gelezen? Kruis hieronder aan welke informatie u heeft (gehad). Wilt u vervolgens per informatiemiddel aangeven hoe nuttig u deze vond?

Ik heb de volgende informatie (gehad):	Hoe nuttig vond u de informatie van de:..	Helemaal niet	Een beetje	Redelijk	Behoorlijk	Heel erg	Geen antwoord
<input type="checkbox"/>	Informatiekaart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Instructiefilmpje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Rondleiding bij Elementis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	What's App-groep direct omwonenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Bewonersbijeenkomst op 10 oktober 2016	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Bewonersbijeenkomst op 7 februari 2017	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk:.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Waarom vond u deze informatie wel of niet nuttig?

.....

.....

.....

4. Uit de vorige vragenlijst en de bewonersbijeenkomsten hebben we gemerkt dat omwonenden vooral behoefte hebben aan informatie over onderstaande onderwerpen. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

<i>Door de informatie die ik de afgelopen tijd heb ontvangen weet ik beter...</i>	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee oneens/niet mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Geen antwoord
..wat de risico's bij Elementis zijn en welke gevolgen deze kunnen hebben voor omwonenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..wat Elementis doet om de risico's te beperken en de veiligheid voor omwonenden te vergroten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..hoe ik een gevaarlijke situatie bij Elementis kan herkennen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..wat ik moet doen als er een ongeval gebeurt bij Elementis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..hoe ik word gewaarschuwd bij een (dreigend) ongeval	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..wat ik kan doen om me voor te bereiden op een ongeval bij Elementis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..waar ik terecht kan met vragen over risico's en veiligheid bij Elementis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
..hoe de hulpverlening bij een ongeval is georganiseerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee oneens/niet mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Geen antwoord
Ik heb er vertrouwen in dat Elementis er alles (wat binnen haar macht ligt) aan doet om haar inwoners een veilige leefomgeving te bieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als Elementis mij voorziet van informatie doet ze dat open en volledig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik informatie opvraag bij of over Elementis, krijg ik ook nuttige informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RISICOBELIVING**6. U woont in de buurt van Elementis. Wilt u voor onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?**

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee oneens/niet mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Geen antwoord
Ik vind het wonen in de buurt van Elementis veilig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik maak mij zorgen over de veiligheid van Elementis voor mijzelf en mijn buurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elementis bekommert zich om de veiligheid van omwonenden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elementis is open en transparant over de veiligheid van het bedrijf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb er vertrouwen in dat Elementis veilig werkt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Kunt u voor de volgende uitspraken aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee oneens/niet mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Geen antwoord
Ik weet welke risico's er bij Elementis aanwezig zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De kans is groot dat er binnen nu en 5 jaar een incident of ongeval gebeurt bij Elementis, dat gevolgen heeft voor omwonenden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een ongeval met gevaarlijke stoffen bij Elementis zal <u>geen</u> gezondheidsgevolgen hebben voor mij of mijn gezinsleden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij een dergelijk ongeval ontstaat waarschijnlijk veel schade aan huizen en bezittingen voor mensen in de buurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Wat maakt dat u zich zorgen maakt over de veiligheid voor u als omwonende van Elementis? (MEER DAN 1 ANTWOORD MOGELIJK)

<input type="checkbox"/>	Ik maak mij geen zorgen
<input type="checkbox"/>	Ik weet te weinig over de risico's bij Elementis
<input type="checkbox"/>	Ik weet niet (precies) wat ik moet doen als er iets gebeurt
<input type="checkbox"/>	Ik weet niet wat ik kan doen om mij voor te bereiden op een mogelijke noodsituatie
<input type="checkbox"/>	Ik weet niet hoe ik een gevaarlijke situatie kan herkennen
<input type="checkbox"/>	Ik vind dat ik te weinig informatie krijg over deze risico's
<input type="checkbox"/>	Ik heb een beperking of aandoening, waardoor ik mezelf minder goed kan redden in geval van nood
<input type="checkbox"/>	Ik weet niet hoe ik gealarmeerd word in geval van een calamiteit of nood
<input type="checkbox"/>	Ik weet te weinig over welke veiligheidsmaatregelen Elementis heeft getroffen
<input type="checkbox"/>	Ik heb onvoldoende vertrouwen in wat gemeente/overheid doen om het zo veilig mogelijk te maken
<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk:

INCIDENTEN

9. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee oneens/niet mee eens	Mee eens	Helemaal mee eens	Geen antwoord
Ik heb er vertrouwen in dat ik een mogelijk ongeval of brand bij ESN, waarbij giftige stoffen vrijkomen tijdig kan herkennen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als erbij Elementis giftige stoffen vrijkomen of een brand ontstaat, heb ik er vertrouwen in dat <u>ik</u> hierop op de juiste manier kan reageren om schade voor mijzelf te beperken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik acht <u>mijzelf</u> in staat om mij voor te bereiden op een mogelijk ongeval met giftige stoffen bij Elementis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik denk dat ik <u>zelf</u> bruikbare informatie kan vinden over de risico's van Elementis voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Wat heeft u zelf al eens gedaan om uzelf te informeren over de risico's of om u voor te bereiden op een incident bij Elementis? (MEER DAN 1 ANTWOORD MOGELIJK)

<input type="checkbox"/>	Niets
<input type="checkbox"/>	Ik heb de informatiekaart van Elementis die ik heb ontvangen bekeken en bewaard
<input type="checkbox"/>	Ik heb NL-Alert geïnstalleerd op mijn mobiele telefoon
<input type="checkbox"/>	Ik weet wat ik moet doen als de sirene (waspaal) gaat
<input type="checkbox"/>	Ik weet welke hulp mijn burens eventueel nodig hebben bij een noodsituatie
<input type="checkbox"/>	Ik heb wel eens informatie opgezocht/opgevraagd over risico's of het veiligheidsbeleid van Elementis (bijv. via Elementis, de gemeente of www.risicokaart.nl)
<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk:...

11. In welke mate vindt u onderstaande activiteiten nuttig om schade aan uw gezondheid en/of bezittingen te beperken wanneer er een ongeval gebeurt bij Elementis?

	Helemaal niet	Een beetje	Redelijk	Behoorlijk	Heel erg	Geen antwoord
Leren hoe ik een gevaarlijke situatie kan herkennen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijzelf goed (laten) informeren over de risico's en wat te doen bij een mogelijke noodsituatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zorgen dat ik ten tijde van een ongeval of noodsituatie gewaarschuwd kan worden, bijv. door het instellen van NL-Alert op mijn telefoon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het installeren van een app of ander (digitaal) informatiemiddel dat mij informeert over risico's en hoe ik me kan voorbereiden op een noodsituatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weten wat ik moet doen als ik binnen moet schuilen bij een ongeval	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lid zijn/worden van de buurt What's App-groep.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatiekaart bekijken en bewaren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Misschien heeft u behoefte aan meer informatie over de risico's en veiligheid bij Elementis. Waarover zou u meer informatie willen, naast de informatie die u reeds (gehad) heeft?

.....

.....

.....

ACHTERGRONDKENMERKEN

Tot slot vragen we een aantal achtergrondgegevens van u.

13. Hoever woont u hemelsbreed van Elementis (schatting)?

.....meter

14. Wat is uw postcode?

--	--	--	--	--	--	--	--

15. Wat is uw geslacht?

- Man
 Vrouw

16. Wat is uw leeftijd?

..... jaar

Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog opmerkingen of suggesties, dan kunt u deze hieronder opschrijven:

.....

.....

.....

EINDE VAN DE VRAGENLIJST.

U kunt de ingevulde vragenlijst tot 19 februari a.s. kosteloos retourneren via bijgevoegde retourenvelop.

HARTELIJK DANK VOOR UW MEDEWERKING!