Beleving en risicocommunicatie VGS

Michelle Zonneveld en Liesbeth Claassen

Onderzoekers veiligheid, perceptie en gedrag | Centrum Veiligheid, RIVM

Zorgen over toenemend aantal giftreinen door bewoond gebied

Vrees voor ongelukken met giftreinen

Heerlen informeert omwonenden voortaan over ammoniaktreinen door de stad

Zuid-Nederland vreest dat ammoniak en lpg nog jaren over het spoor gaan

Overschrijding aantal 'giftreinen' al jaren aan de gang, omwonenden niet verrast

Zorgen over vervoer van gevaarlijke stoffen per spoor door Elst

Burgerbelangen Overbetuwe (BOB) maakt zich zorgen over de veiligheid van inwoners van Elst die vlak aan het spoor wonen. De partij wil onder meer van het gemeentebestuur weten of de nooddiensten voldoende zijn toegerust om bij eventuele calamiteiten op te treden.

Inhoud

- Beleving en risicocommunicatie (theorie)
- Inzichten uit onderzoek naar beleving van en risicocommunicatie over risicovolle activiteiten
- Handvatten voor effectieve risicocommunicatie

Wat is beleving?

Wat is beleving en waarom is het relevant?

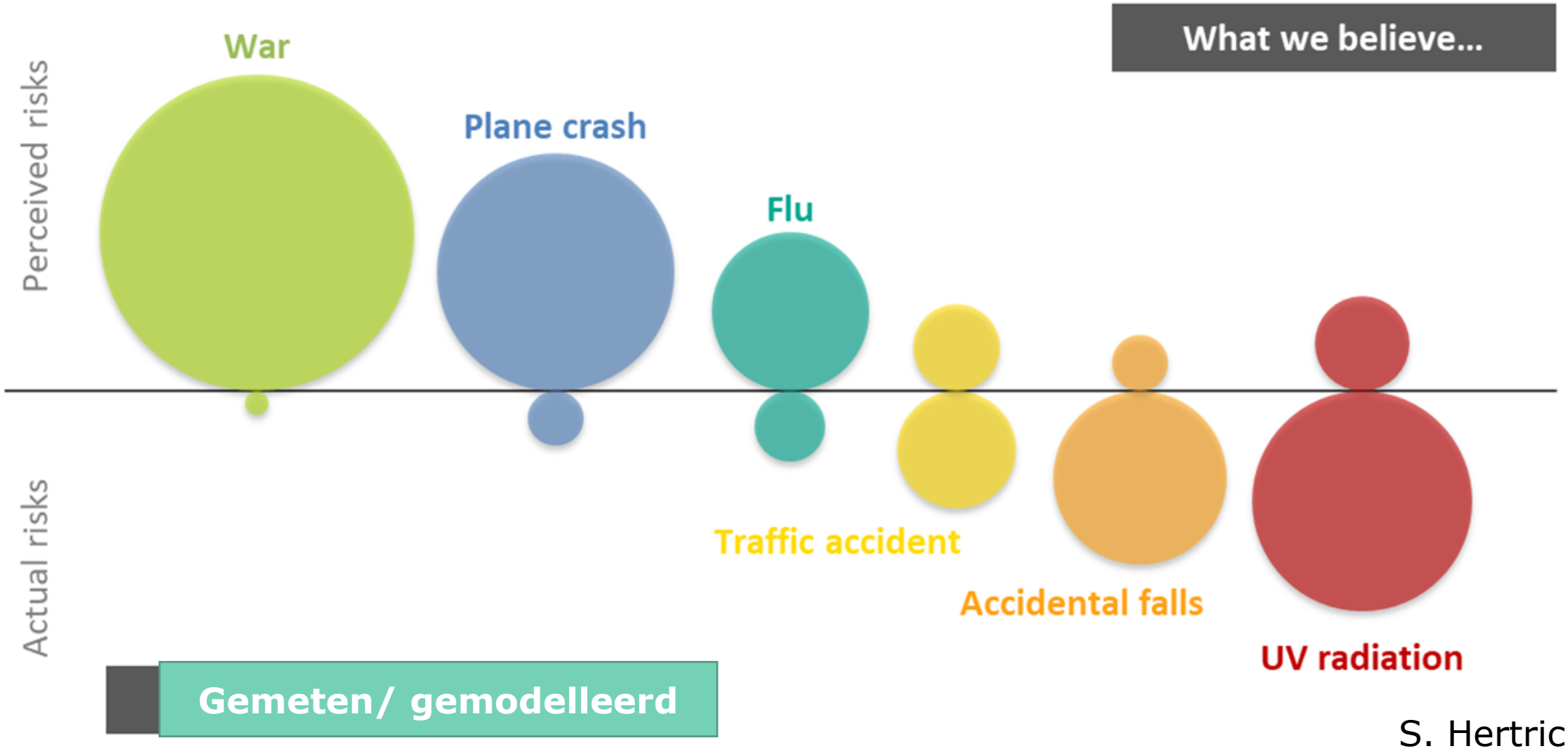
Beleving / perceptie zijn de meningen, denkbeelden, oordelen, gevoelens, zorgen en vragen die mensen hebben met betrekking tot het onderwerp.

Risicoperceptie is het geheel van meningen, oordelen en gevoelens van mensen ten opzichte van risicovolle activiteiten in de omgeving, zoals het vervoer van gevaarlijke stoffen.

Er bestaat voor veel risico's een **kloof** tussen hoe deskundigen risico's zien en hoe burgers risico's percipiëren.

Hoe burgers risicovolle activiteiten percipiëren **beïnvloed** hun **gedrag** en **ontvankelijkheid voor risico-informatie**.

Risicoperceptie: deskundigen versus burgers



S. Hertrich, 2008

Burgers benaderen een risicovolle activiteit in hun leefomgeving op een integrale manier

De perceptie van burgers m.b.t. een risicovolle activiteit omvat:

- percepties over veiligheid, gezondheid en milieu;
- percepties van hinder, bijv. geluid, trillingen, geur of stof;
- en wordt beïnvloed door de context waarin besluiten worden genomen.

➢ **Inzicht in de beleving en risicoperceptie van burgers draagt bij aan effectievere risicocommunicatie**

Wat is risicocommunicatie?

Vormen van communicatie

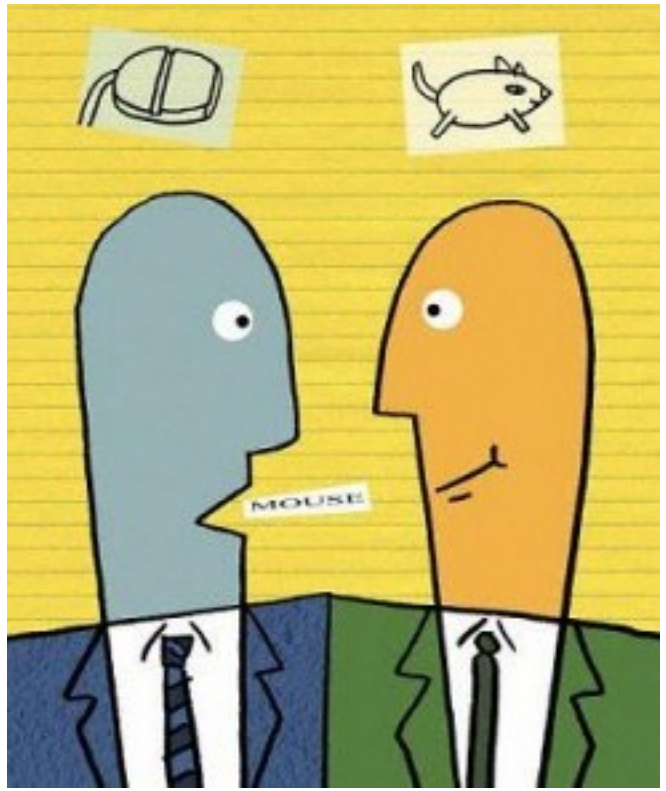
- **Risicocommunicatie**: communicatie over risico's waaraan mensen bloot kunnen worden gesteld,
  - Vooral in 'koude fase' voordat zich een incident voordoet

- **Crisiscommunicatie**: communicatie gericht op de beperking van risico's tijdens een incident
  - Vooral in 'warme fase'

➡ Goede risicocommunicatie kan bijdragen aan effectievere crisiscommunicatie

Barrières voor risicocommunicatie (1)

- Informatie over risico wordt meestal bepaald door of (samen met) inhoudsdeskundigen
- Risico-informatie sluit vooral aan bij hoe en wat deskundigen denken
- Hoe risico-informatie aankomt wordt bepaald door risicoperceptie van ontvangers
- Risico-informatie sluit vaak niet aan bij hoe en wat ontvangers denken en wat zij nodig hebben



➡ Miscommunicatie

Barrières voor risicocommunicatie (2)

- Omwonenden krijgen vaak geen bevredigend antwoord op hun zorgen en vragen.
- Antwoorden zijn vaak procesmatig of technisch van aard.

> *"Het overgrote deel van de stoffen die de onderzochte bedrijven uitstoten blijft (ruim) beneden de geldende gezondheidsnormen en daarmee voldoet het bedrijf aan de vergunning"*

Wat is risicocommunicatie?

- Een proces van interactie en uitwisseling van informatie en meningen tussen individuen, groepen en instituten,
- waarin percepties van informatieontvangers zijn verwerkt en gerespecteerd worden,
- waarbij de volgende doelen worden nagestreefd:
  - mensen de risico's waaraan ze blootgesteld worden helpen te begrijpen,
  - beter geïnformeerde beslissingen te nemen ten aanzien van bedreigingen voor gezondheid en veiligheid,
  - en hen aan te moedigen deze risico's te verminderen of te voorkomen.

Fischoff et al, 2011 Communicating risk and benefits; an evidence-based users' guide

‘Ingrediënten’ risicocommunicatie

Een **risicocommunicatieboodschap** bevat informatie over:

- Kansen op, en ernst van incident(en), blootstelling en gevolgen
- Wat al gedaan wordt door overheden/bedrijven om de kansen en ernst te beperken
- Wat de doelgroep kan doen om zichzelf te beschermen tegen de gevolgen van een incident (handelingsopties)
- Antwoorden op vragen en zorgen van relevante doelgroepen van communicatie

Vraag aan publiek

Wie vindt dat er op dit moment voldoende over risico’s van het vervoer van gevaarlijke stoffen wordt gecommuniceerd (in de koude fase)?

Risicocommunicatie: slapende honden wakker maken?

Proactieve communicatie = het actief aanbieden van risico-informatie aan relevante doelgroepen, op meerdere momenten in de tijd.

Proactieve risicocommunicatie:

- Zorgt voor meer begrip van de beslissingen ten aanzien van bedreigingen => kan het vertrouwen tussen burgers en overheden/bedrijven juist vergroten,
- Leidt tot meer bewust zijn van mogelijke bedreigingen en helpt burgers zich voor te bereiden op eventuele incidenten.

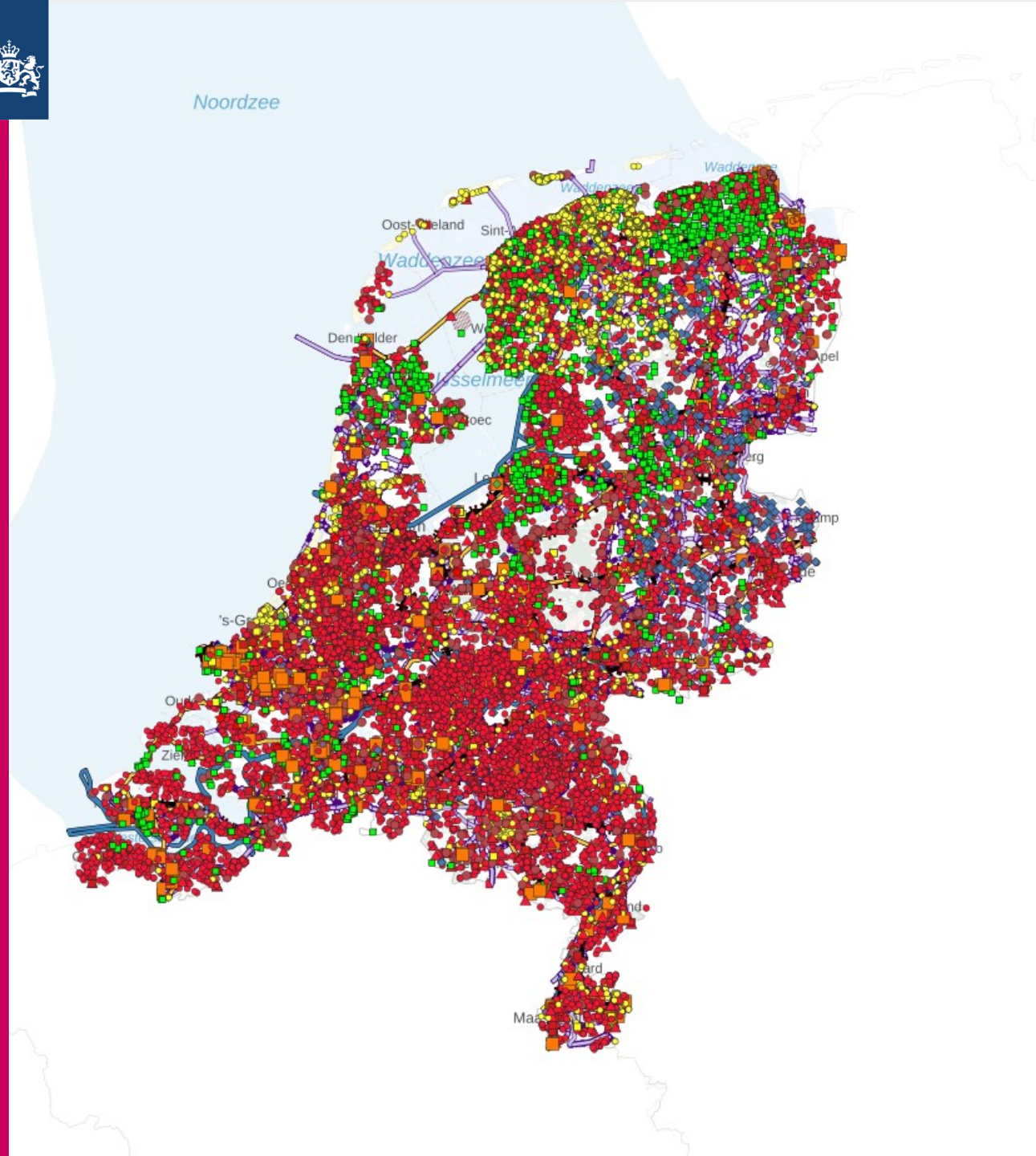
Aanbeveling OVV gericht aan bedrijven en overheden:

"Communiceer proactief en wees transparant over incidenten, zorgen en klachten teneinde het vertrouwen van omwonenden terug te winnen".

Communiceren over externe veiligheid

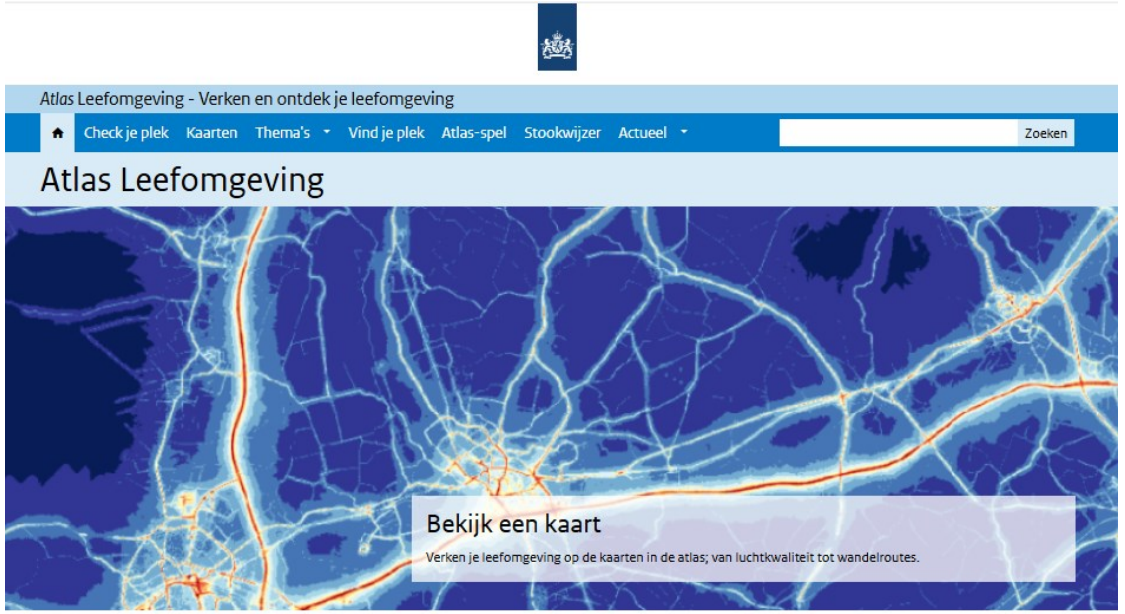
Belevingsonderzoek naar de aandachtsgebieden op de Atlas Leefomgeving

Link naar eindrapportage onderzoek: https://www.maatregelenwiki.nl/documenten/brochure-communiceren-over-externe-veiligheid



Atlas Leefomgeving

- Platform met themapagina’s, tools en een kaartenviewer.
- Informatie over een gezonde en veilige leefomgeving.



Aanleiding en doel onderzoek

Aanleiding onderzoek:

- Er staat veel nieuwe informatie op de Atlas Leefomgeving over de risico's van het maken, gebruiken, opslaan en vervoeren van gevaarlijke stoffen.

Doel onderzoek:

- Aanpassen van de informatie op de Atlas leefomgeving zodat bezoekers van de Atlas Leefomgeving zelf kunnen beoordelen hoe veilig hun omgeving is.
- Inzicht krijgen in de beleving van bewoners in aandachtsgebieden.

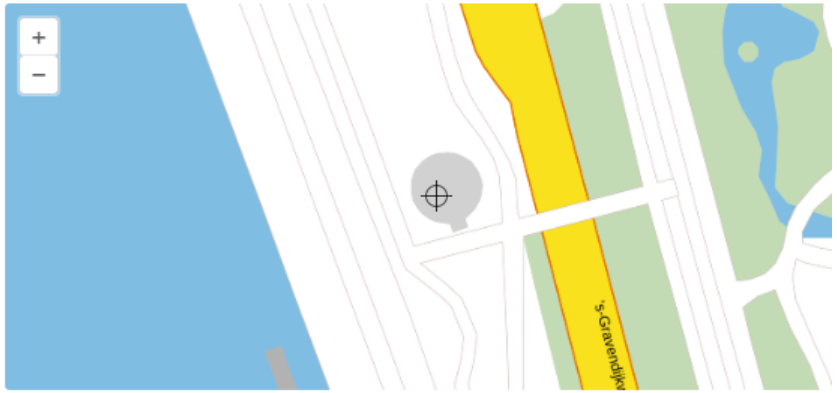
Methode

- 30 interviews van 1,5 uur bij de mensen thuis
- Deelnemers woonden allen in een aandachtgebied
  - 29 deelnemers: gifwolkaandachtsgebied Seveso-inrichting
  - 26 deelnemers: brandaandachtsgebied buisleiding
  - 17 deelnemers: explosieaandachtsgebied spoor
  - 6 deelnemers: explosieaandachtsgebied weg
- Deelnemers zijn geworven via een brief met als thema ‘hoe de leefomgeving wordt ervaren’
- Deelnemers varieerden in leeftijd, gender, woonduur
- Woonplaatsen deelnemers: Deurne, Halsteren, Bergen op Zoom, Oostvoorne, Brielle, Den-Bosch, Prinsenbeek, Breda en Dordrecht

Verloop van het interview

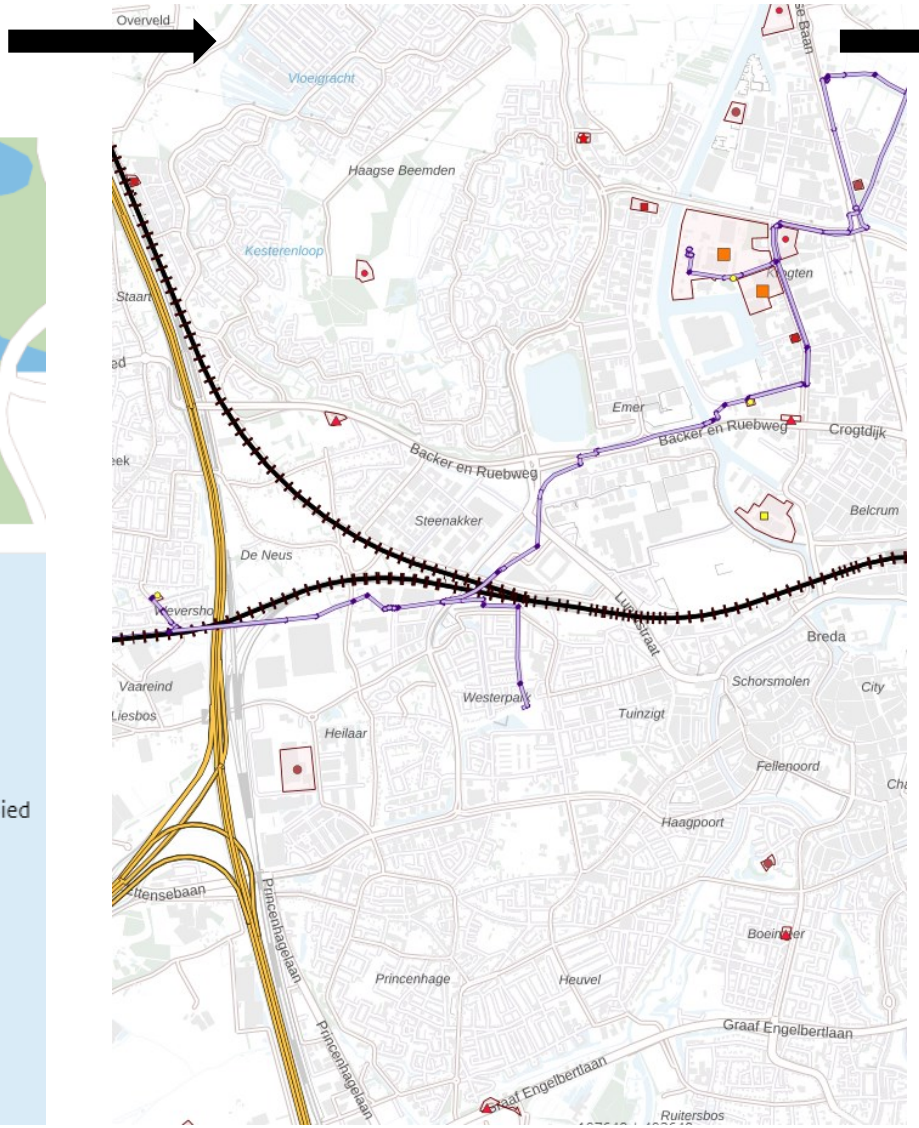
Adres: Parkhaven 20, 3016GM Ro

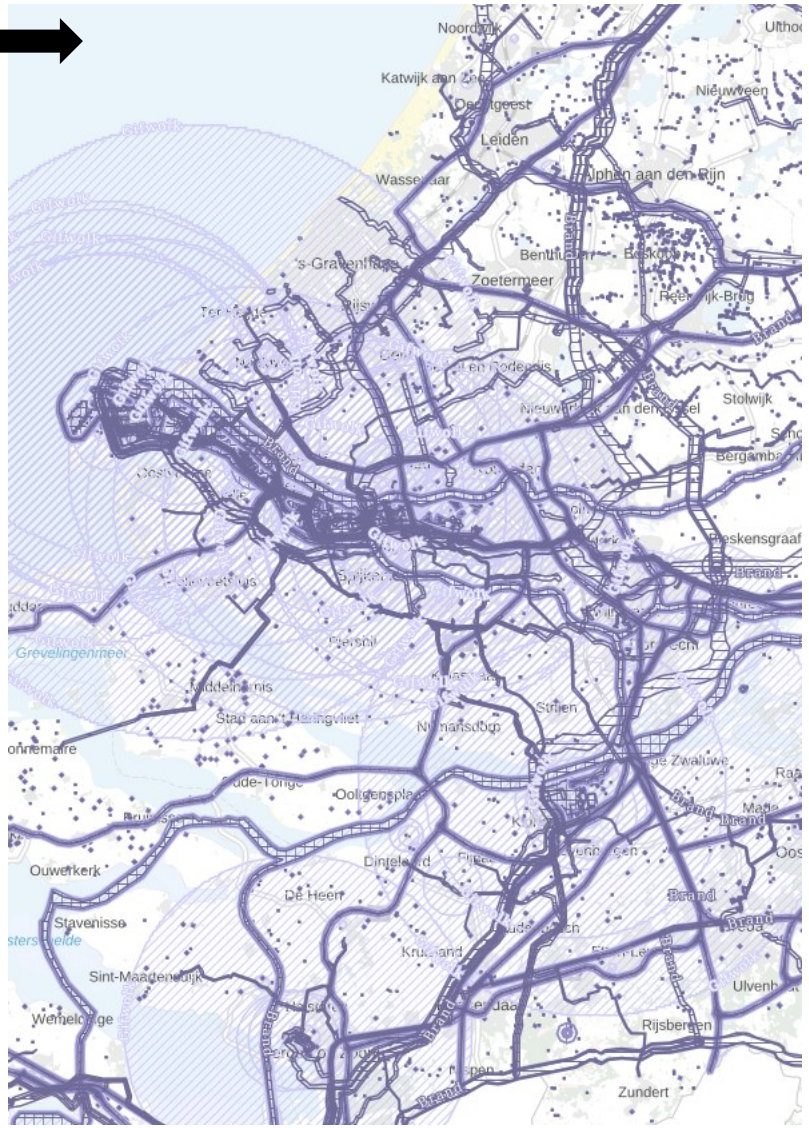
Of klik in de kaart om een locatie te kiezen



2. Leefomgevingskwaliteit

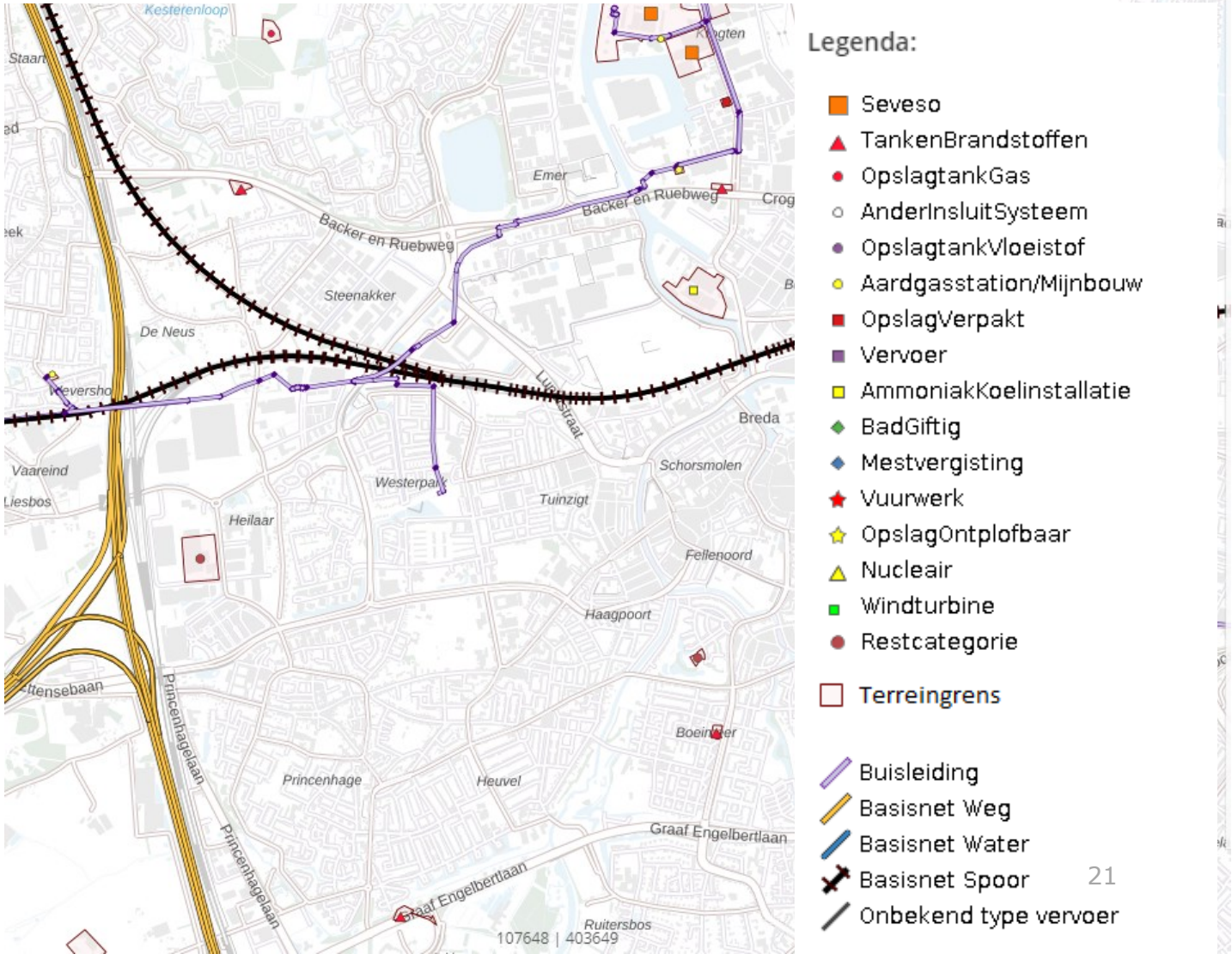
Fijnstof in de lucht (2022):	9 µg PM2,5 / m^3
Stikstofdioxide in de lucht (2022):	25 µg NO_2 / m^3
Geluid in de omgeving:	66 dB
Zomerhitte in de stad:	+ 1.0 °C t.o.v. landelijk gebied
Schaduwrijke bomen binnen 500 meter:	15% van het oppervlak
Groen/blauw binnen 500 meter:	64% van het oppervlak
Kans op een overstroming:	Grote kans
Hoe donker is het 's nachts?:	168 zichtbare sterren
Activiteiten met gevaarlijke stoffen binnen 1 km:	buisleiding, vervoer gevaarlijke stoffen





Kaart activiteiten met gevaarlijke stoffen

- De meeste deelnemers waren zich niet bewust van vervoer gevaarlijke stoffen door buisleidingen. Ze wisten niet dat de buisleidingen er laten.
- Buisleidingen worden vaak geassocieerd met rioleringen, waterleidingen of het warmtenet.
- Spoorwegen en autowegen werden wel herkend op de kaart; maar men was zich niet altijd bewust van het vervoer van GS over deze wegen.



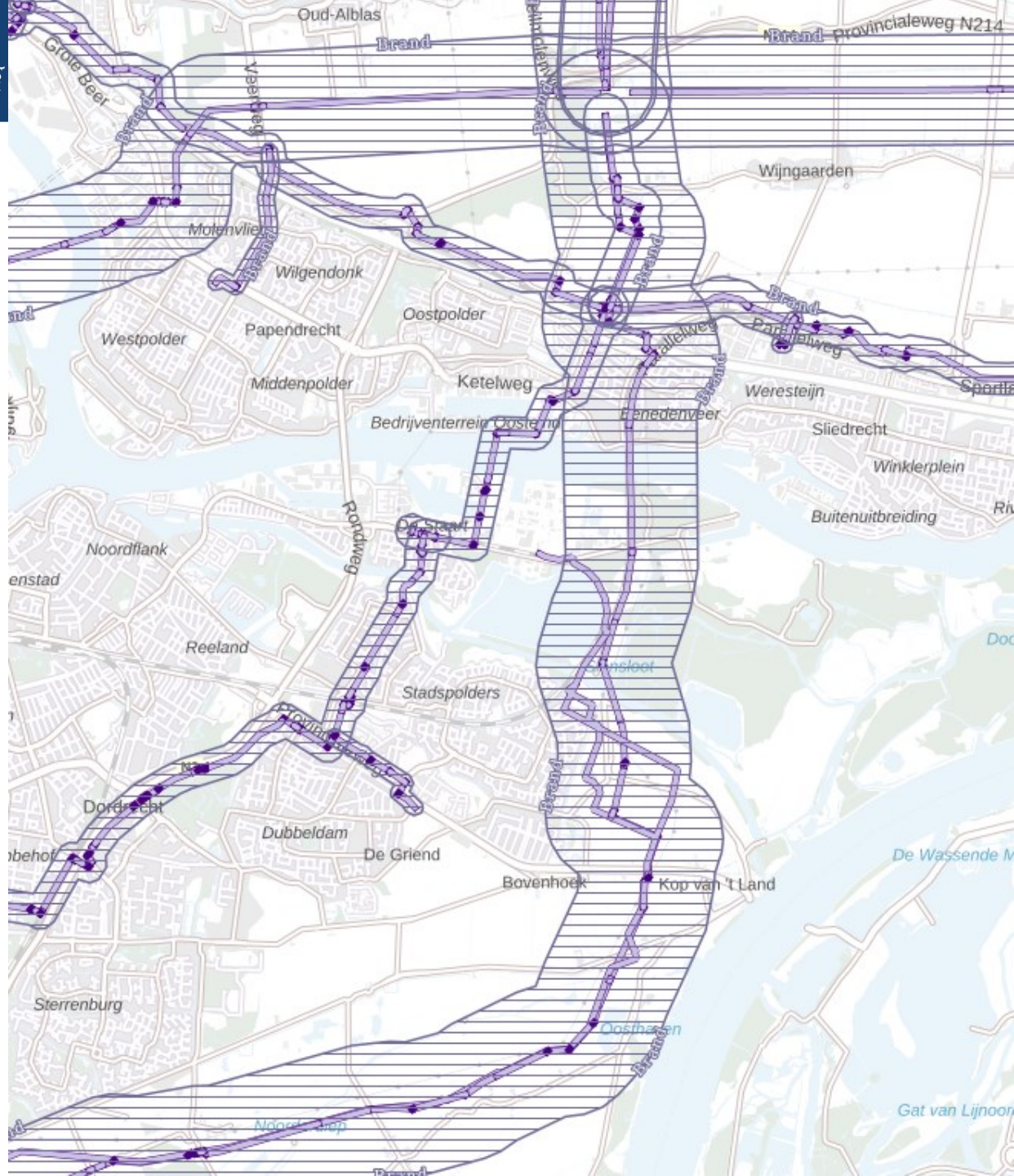
Kaart activiteiten met gevaarlijke stoffen

- Veel deelnemers missen informatie over welke stoffen er door een buisleiding of over een spoorweg worden vervoerd.
- Sommige deelnemers willen meer informatie over wat de kans op een ongeval is.
- Sommige deelnemers willen weten wat er wordt gedaan om te zorgen dat het veilig is.
- Sommige deelnemers willen weten rond welk gebied het risico geldt.

"Wat handig zou kunnen zijn, is als je zo'n risicoprofiel aanklikt, dat je ook zones ziet waar dat risico geldt."

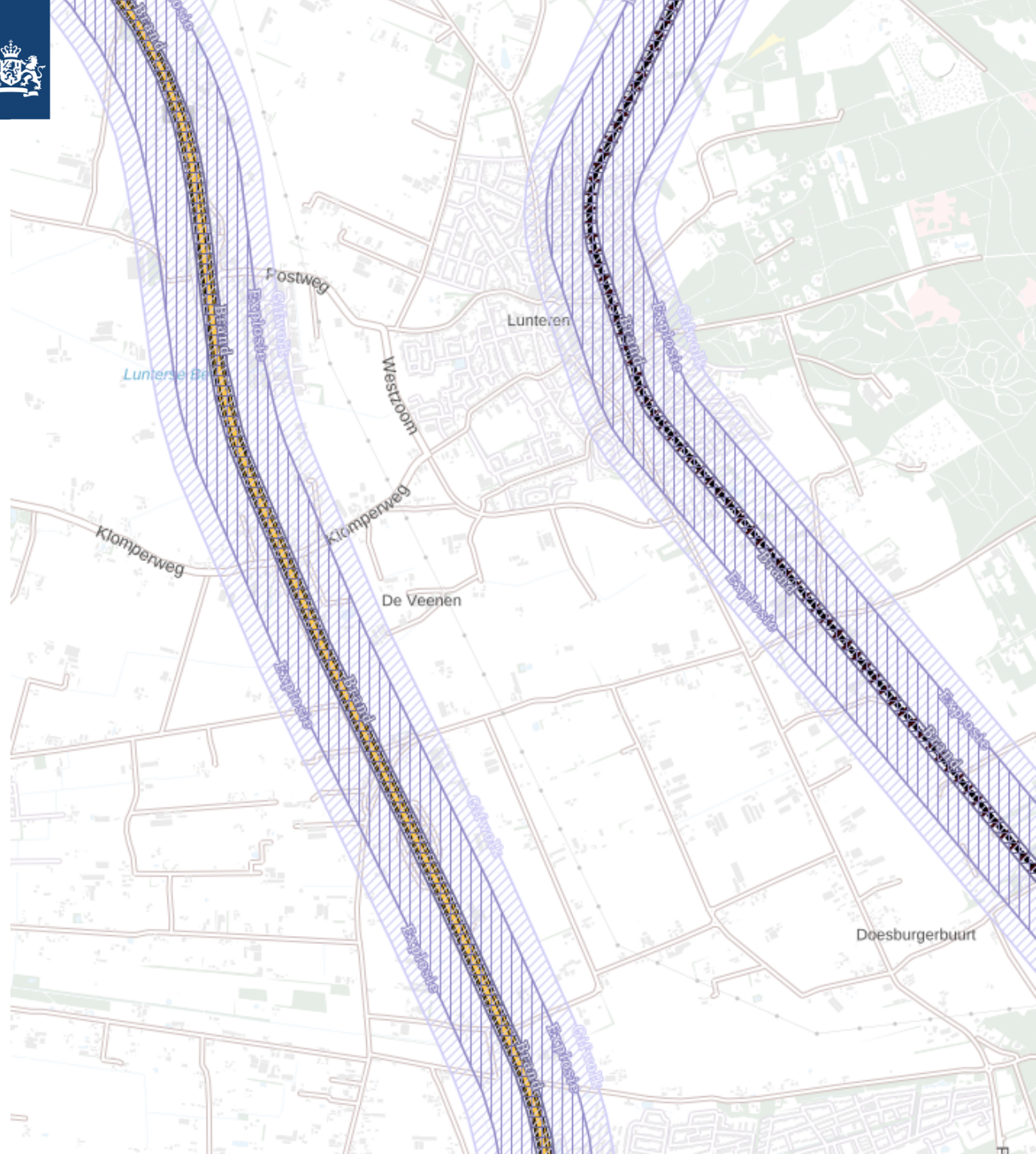
Wonen in een BAG van een buisleiding

- De meeste deelnemers waren er niet mee bekend dat ze in het BAG van een buisleiding wonen, aangezien ze vaak ook niet wisten dat er een buisleiding vlakbij hun huis ligt.
- De paar deelnemers die wel wisten dat ze bij een buisleiding wonen, waren zich niet bewust van het brandrisico.
- De meesten reageren gelaten op de vraag wat ze ervan vinden om in een BAG van een buisleiding te wonen.



Wonen in een EAG van een spoorweg/autoweg

- De meeste deelnemers wisten wel dat er GS over de nabij gelegen Basisnet spoor- of autoweg worden vervoerd en dat dit ook risico's met zich mee kan brengen, zoals een explosie.
- De meesten waren zich er echter niet van bewust tot hoe ver de effecten van zo'n explosie reiken en al helemaal niet dat deze impact kan hebben op henzelf.
- Sommige deelnemers noemen "niet vrolijk" te worden van deze kennis of het "vervelend" te vinden dat ze in het AG van een spoorlijn/weg wonen.



Veiligheidsgevoel wonen in een BAG/EAG

- Geen enkele deelnemer geeft aan zich onveilig te voelen, nu ze weten dat ze in een BAG van een buisleiding of EAG van een spoorlijn/autoweg wonen.
- Sommigen geven wel aan het niet fijn te vinden of het met de kennis van nu “het niet per se heel handig te vinden” en misschien liever twee straten verderop hadden gewoond.
- Voor de meesten geldt dat het weinig doet met hun veiligheidsgevoel. Omdat:
  - De kans dat het mis gaat, klein wordt geacht.
  - Er vertrouwen is in de overheid en vervoerders dat er strenge veiligheidsregels worden toegepast en dat het VGS veilig gebeurd.
  - Er een besef is dat er altijd wat kan gebeuren/overal in NL liggen risicovolle bronnen.
  - Het niet in de aard zit van sommige deelnemers om snel bezorgd te zijn.
- Een aantal deelnemers heeft nog te weinig informatie om dit goed te kunnen beoordelen.
- Een aantal deelnemers geven aan het fijn te vinden zich bewust te zijn van deze kennis.
- Net buiten het AG wonen zou sommigen een veiliger gevoel geven, maar voor anderen niets uitmaken.

Handelingsperspectief

- Geen van de deelnemers zegt echt goed voorbereid te zijn op een ongeval m.b.t. activiteiten met gevaarlijke stoffen.
- De meeste deelnemers geven aan behoefte te hebben aan meer informatie.
  - wat je kunt doen tegen de gevolgen van een ongeval met gevaarlijke stoffen
  - wat je in huis moet hebben bij een ongeval met gevaarlijke stoffen
  - waar je de informatie over het handelingsperspectief kunt vinden
- Veel deelnemers willen graag informatie van de overheid, waarbij de gemeente het meest genoemd wordt.

Conclusies

- Inwoners van aandachtsgebieden informeren over de risico's van het VGS leidt niet per se tot (meer) zorgen/ ongerustheid/ angst, ook niet als ze voor het onderzoek geen kennis hierover hadden.
  - Veel burgers hebben een realistisch beeld van de risico's; zijn niet risicomijdend; hebben vertrouwen in veiligheidsmaatregelen
- Burgers willen wel geïnformeerd zijn, m.n. over wat ze kunnen om zich voor te bereiden op een incident en wat te doen bij een incident.

Zie voor meer informatie en resultaten de eindrapportage:

https://www.maatregelenwiki.nl/documenten/brochure-communiceren-over-externe-veiligheid

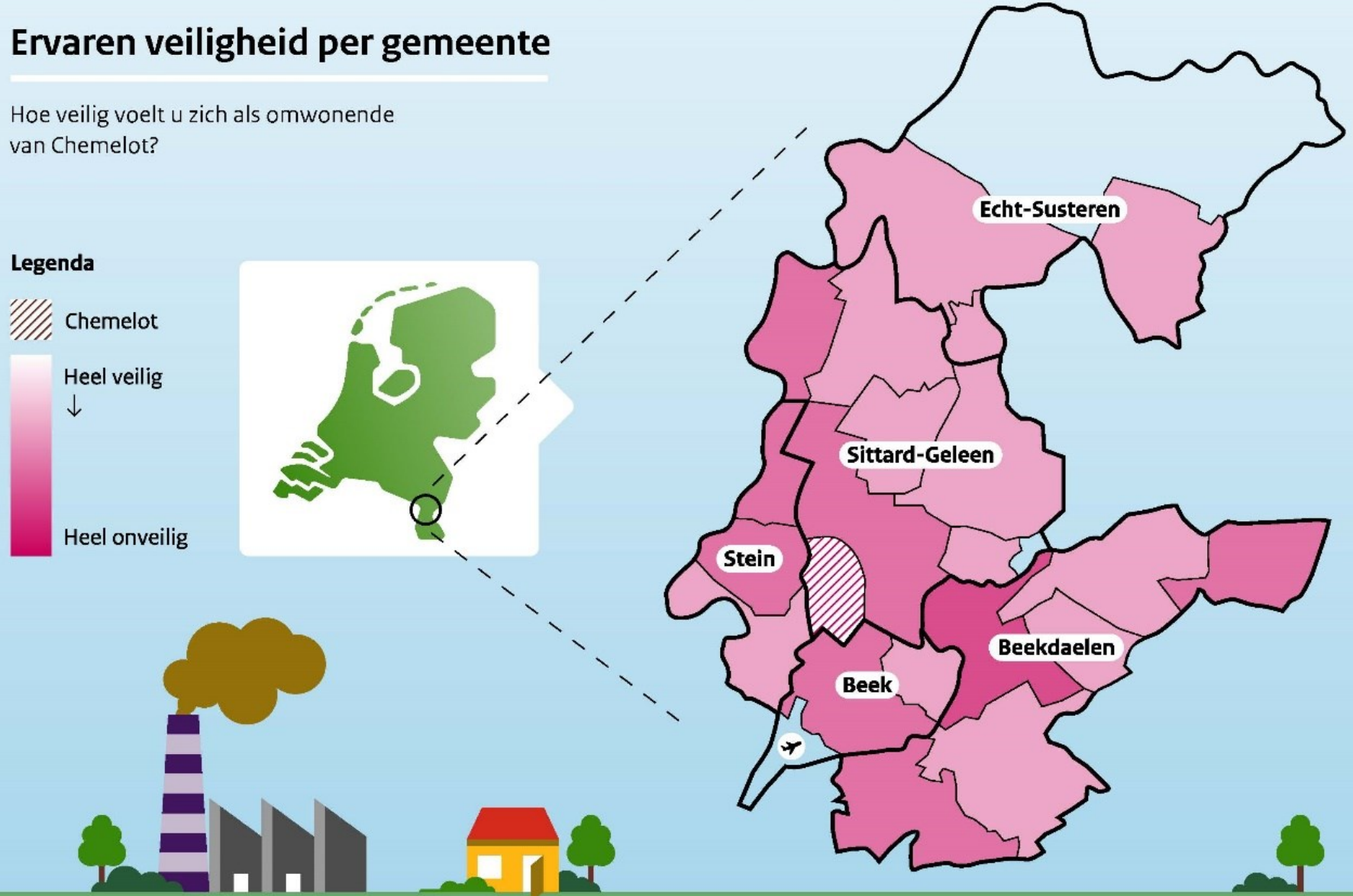
Belevingsonderzoek en risicocommunicatieplan Chemelot

Link naar eindrapportage belevingsonderzoek: https://www.rivm.nl/publicaties/peilen-van-veiligheidsbeleving-en-informatiebehoeften-van-omwonenden-rond

Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Ervaren veiligheid per gemeente

Hoe veilig voelt u zich als omwonende
van Chemelot?



Communicatieplan Chemelot

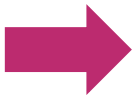
- Een **gezamenlijk plan** van:
  - Veiligheidsregio Zuid-Limburg
  - Veiligheidsregio Limburg-Noord
  - Chemelot
  - Provincie Limburg
  - Politie Limburg
  - GGD Zuid Limburg
  - GHOR Zuid Limburg
  - Gemeenten Beek, Sittard-Geleen, Stein en Echt-Susteren

- Het RIVM onderzoek naar veiligheidsbeleving en informatiebehoeften van omwonenden van Chemelot vormde de basis van het plan.

Doelgroepen

- **Doelgroep**: primair richt het plan zich op de omwonenden in de gemeenten Sittard-Geleen, Stein en Beek. Secundair op de inwoners van Beekdaelen en Echt-Susteren (zij wonen verder van Chemelot). Tertiair op bestuursorganen, wijkraden en media.

- Binnen de groepen omwonenden wordt onderscheid gemaakt tussen 3 typen personen die variëren in veiligheidsbeleving, ervaren hinder, vertrouwen in overheid en Chemelot en informatiebehoeften:
  - Groep 1: de vertrouwensvolle en onbevreesde omwonende (41% van de omwonenden)
  - Groep 2: de kritische risicoverwerker (43% van de omwonenden)
  - Groep 3: de bevreesde scepticus (16% van de omwonenden)



Elke ‘persona’ een afgestemde communicatiestrategie

Doelen communicatieplan Chemelot

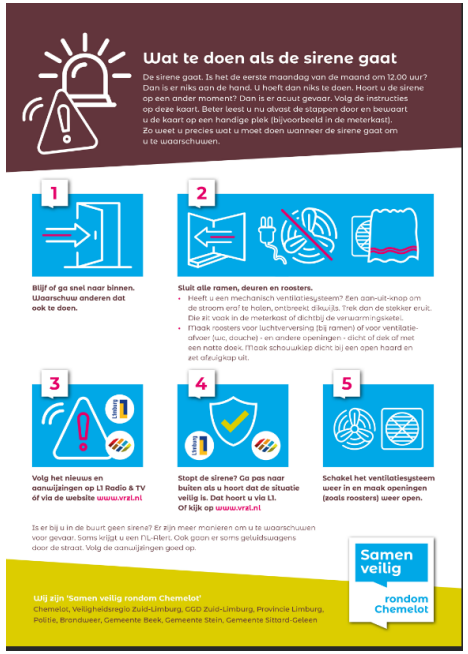
De doelen zijn:

- Behouden en vergroten van handelingsbekwaamheid
- Behouden en vergroten veiligheidsgevoel
- Behouden en vergroten van vertrouwen.

Door:

- Het informeren over de veiligheidsrisico’s (wat is het risico?)
- Het aanbieden van handelingsperspectief (wat kan ik doen om dit risico te verkleinen?)
- Het vergroten van het veiligheidsgevoel (wat doen de overheid en Chemelot om de risico’s voor de omgeving zo laag mogelijk te houden?)

Communicatie activiteiten

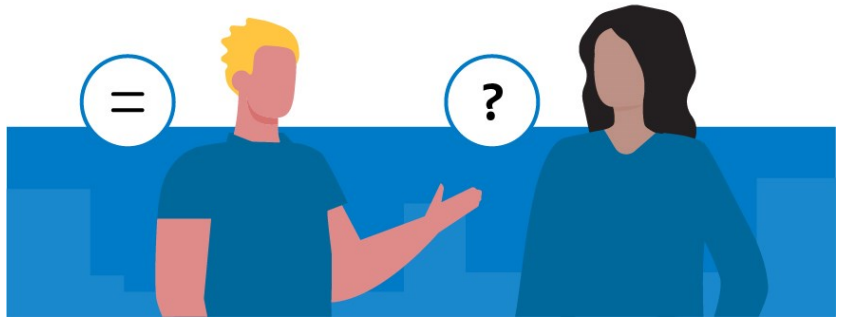


[Samen veilig rondom Chemelot : Veiligheidsregio Zuid-Limburg (vrzl.nl)]

Handvatten voor effectieve risicocommunicatie

Verdiep je in de beleving van burgers/doelgroepen:
Burgers en experts denken anders over risico's. Inzicht in de hoe mensen denken en wat ze willen weten en moeten weten om afwegingen te maken levert bouwstenen voor effectieve risicocommunicatie

Communiceer over de verschillende aspecten van het risico: geef uitleg over verschillende typen gevaren (brand, explosie, gifwolk), blootstellingen en gevolgen en over manieren om risico te beperken.



Houdt rekening met de context waarin risicocommunicatie plaatsvindt: Wat speelt (of speelde) er nog meer? Wie communiceert er nog meer?

Stem risicocommunicatie af met andere partijen die over risico communiceren, waaronder de verantwoordelijke partij voor crisiscommunicatie.

Vraag

Wie zou er bij het vervoer van gevaarlijke stoffen moeten communiceren (in de koude fase)?

Vraag

Wie is de doelgroep van risicocommunicatie bij het vervoer van gevaarlijke stoffen?

Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Contactgegevens

Michelle Zonneveld

michelle.zonneveld@rivm.nl

Liesbeth Claassen

liesbeth.claassen@rivm.nl

Team perceptie en gedrag milieu en veiligheid
onderzoekperceptieengedrag@rivm.nl