



Determinanten van risicoperceptie en informatiezoekgedrag

Zelfredzaamheid, omgeving en gegeneraliseerde zelfeffectiviteit bij het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor



Jetse Jellema

februari '17

Colofon

Februari '17

Externe masterthesis

Master Psychologie, Specialisatie Conflict Risico & Veiligheid

Universiteit Twente, Enschede

Opdrachtgevende organisatie: Veiligheidsregio Brabant-Noord, Den Bosch

Jetse Jellema BSc

Universiteit Twente

j.s.jellema@gmail.com

LinkedIn

Begeleiders

UNIVERSITEIT TWENTE.

Eerste begeleider

Dr. ir. P.W. de Vries

Universitair docent
Psychologie van Conflict Risico en Veiligheid
Universiteit Twente

Tweede begeleider

Dr. J.M. Gutteling

Universitair docent
Psychologie van Conflict Risico en Veiligheid
Universiteit Twente



Eerste begeleider

Ing. P.B.M.J.W. de Vet

Sectorhoofd
Crisisbeheersing en rampenbestrijding
Veiligheidsregio/Brandweer Brabant-Noord

Tweede begeleider

H. van Nisselrooij

Adviseur Risicocommunicatie
Communicatie
Veiligheidsregio/Brandweer Brabant-Noord

Samenvatting

Decenia lang al slaagt risicocommunicatie er niet in om de brug te slaan tussen de burger en de overheid. Deze studie zal onderzoek doen naar de perceptie en het informatie zoekgedrag ten opzichte van het risico gevaarlijke stoffen over het spoor en de psychologische determinanten die hiervan ten grondslag liggen. Er is specifiek aandacht voor de behoeften van minder zelfredzamen met betrekking tot informatie alsook de invloed van omgeving op risicoperceptie en de mogelijk invloed van gegeneraliseerde zelfeffectiviteit op de relatie tussen risicoperceptie en informatie zoekgedrag. Het onderzoek heeft de invloed onderzocht van dezelfde psychologische determinanten als Gutteling en De Vries (2016) op het informatie zoekgedrag na advies van hulpverleners ten tijde van crisis. Mogelijke gedragen waren het niets doen met het advies, het opvolgen van het advies en de intentie van het zoeken naar additionele informatie. Er is gevonden dat de variabelen opleidingsniveau, vertrouwen, responseeffectiviteit, zelfeffectiviteit, sociale norm en risicoperceptie van invloed bleken op het informatie zoekgedrag. Verder is gevonden dat gegeneraliseerde zelfeffectiviteit niet van invloed bleek op het informatie zoekgedrag al ligt dit mogelijk aan de onderzoeksopzet. Minder zelfredzamen blijken ten opzichte van zelfredzamen niet minder intentie te hebben van informatie zoekgedrag noch op welke informatie ze dan zou willen ontvangen, wel blijken ze dit via andere kanalen te willen ontvangen. Er is gevonden dat het vertrouwen in de media zorgt voor een hogere risicoperceptie. Verder is geen verschil van risicoperceptie op basis van geslacht gevonden.

Inhoudsopgave

1	<i>Inleiding</i>	5
2	<i>Theoretisch kader</i>	7
2.1	Risicoperceptie	7
2.2	Informatie zoeken.....	9
2.3	Vertrouwen.....	11
2.4	Omgeving.....	14
2.5	Zelfredzaamheid	15
3	<i>Methoden</i>	17
	Studie 1	17
3.1	Design en proefpersonen	17
3.2	Procedure	18
3.3	Resultaten.....	18
3.4	Resultaten.....	19
	Studie 2	20
3.5	Design en proefpersonen	21
3.6	Procedure	23
3.7	Materialen	23
3.8	Resultaten.....	26
	<i>Discussie</i>	32
	<i>Referenties</i>	35
	<i>Bijlage 1 - brief richting klankbordgroep</i>	41
	<i>Bijlage 2 - gespreksprotocol</i>	43
	<i>Bijlage 3 - Resultaten studie 1</i>	45
	<i>Bijlage 4 - Vragenlijst vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor</i>	51

1 Inleiding

Op zes maart 2015 botste een passagierstrein in Tilburg achterop een goederentrein, hierbij kwam de brandbare en explosieve stof butadieen vrij (Onderzoeksraad voor Veiligheid, 2016). Het gevolg was dat er acht passagiers licht gewond raakten en dat er enkele politieagenten onwel werden door inademing van het vrijgekomen gas. De Onderzoeksraad voor Veiligheid (2016) constateerde dat dit type ongeval zeer ernstige gevolgen kan hebben en dat de vervoerders onnodige risico's nemen met het vervoer van gevaarlijke stoffen. Naar aanleiding van dit ongeluk is er door drie provincies, 19 gemeenten en de veiligheidsregio Midden- en West-Brabant een brief gestuurd naar de Tweede Kamer, waarin zij hun ernstige zorgen over de veiligheid uitten (Noordanus & Haanen, 2015). Ook onder de inwoners is het risico van vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor gevreesd, 37 procent van de Nederlanders is namelijk bang voor een ramp met gevaarlijke stoffen (Ipsos, 2016). Het spoortraject via Breda en Tilburg (Brabantroute) waar bovenstaand ongeluk is voorgevallen, wordt gebruikt om gevaarlijke stoffen te vervoeren tussen Rotterdam en het Roergebied in Duitsland. Het vervoer van gevaarlijke stoffen is net als het personenvervoer (ProRail, n.d.), groeiende, net als het personenvervoer (ProRail, n.d.). Hierdoor is er voor gekozen om gevaarlijke stoffen vanuit Rotterdam richting Duitsland ook via Meteren, 's-Hertogenbosch, Boxtel en Eindhoven te vervoeren.

Het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor in Nederland is over het algemeen erg veilig, zo blijkt dat Nederland in 2008, 20 jaar lang vrij was van doden door het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor (Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 2009). De zorgen van de Onderzoeksraad voor Veiligheid, de provincies, gemeenten en de veiligheidsregio geven echter aan dat er verbetering nodig is op het gebied van de veiligheid. Het vervoer van gevaarlijke stoffen is echter een kleine kans groot effect risico, als zich een ongeluk met gevaarlijke stoffen voordoet, kunnen de gevolgen zeer groot zijn. In een dergelijk geval is het van belang dat naast de hulpverleners ook inwoners weten hoe zij moeten handelen en dit handelingsperspectief kunnen uitvoeren, ofwel zelfredzaam zijn. Risicocommunicatie heeft als doel om de zelfredzaamheid te vergroten (Beemster et al., 2003). Het zenden van risicocommunicatie is in de Wet Veiligheidsregio's, artikel 46.3 vastgelegd en de verantwoordelijkheid hiervan ligt bij de veiligheidsregio. De veiligheidsregio is verplicht de inwoners te informeren over rampen en crises die de regio kunnen treffen, de mogelijke gevolgen voor de gezondheid van gevaren en de voorzorgsmaatregelen die bij deze risico's zijn getroffen. Het nut en belang van risicocommunicatie wordt door de Nederlandse overheid ingezien. De academische kennis op het gebied van risicocommunicatie is echter laag. Bovendien is risicocommunicatie er, ondanks sommige lokale successen, niet in geslaagd de grote conflicten en ontevredenheid tussen burgers en beleidsmakers op te lossen (Slovic, 1999). Dit laatste is gedeeltelijk terug te leiden naar het gebrek in begrip en aandacht voor de complexiteit en de

sociale aard van het begrip risico (Slovic, 1999). Het hangt samen met het feit dat de sociale wetenschappers te weinig worden betrokken bij risicocommunicatie (Jönsson, Boström, Dreyer, & Söderström, 2016; Linke & Jentoft, 2013; Wiegman & Gutteling, 1995). Gutteling en Wiegman (geciteerd in Gutteling & Seydel, 2000) vinden ook dat er te weinig empirisch onderzoek gedaan wordt naar risicocommunicatie met aanknopingspunten uit de praktijk. Ook is het uitvoeren van risicocommunicatie niet gemakkelijk en kan het ongewenste effecten hebben (Covello, Peters, Wojtecki, & Hyde, 2001; Pidgeon & Rogers-Hayden, 2007). Het kan zelfs effecten hebben die het tegenovergestelde zijn van de beoogde (Frewer, 2004; Nelkin, geciteerd in Garland, 2003; Slovic, 1999). Het gebrek aan kennis van risicocommunicatie in combinatie met de mogelijke ongewenste effecten, valt moeilijk te rijmen met de verplichting om aan risicocommunicatie te doen.

Er bestaat enige kennis op het onderzoeksgebied risicocommunicatie. Zo is uit het Extended Parallel Processing Model (EPPM) bekend dat zelf- en responseeffectiviteit (efficacy) en risicoperceptie de bouwstenen zijn bij het omgaan met een risico (Witte, 1992). Zelfeffectiviteit is hierbij de mate waarin iemand denkt gedrag uit te kunnen voeren, in deze situatie zou dit bijvoorbeeld het zoeken naar informatie kunnen zijn. Responseeffectiviteit is de mate van verwachting dat dit specifieke gedrag zal bijdragen in het verlagen van het risico. Gutteling en De Vries (2016) hebben exploratief onderzoek gedaan naar de invloed van een aantal van de psychologische determinanten op het omgaan met een risico ten tijde van crisis, namelijk het zoeken naar informatie of het vermijden van informatie. Huidig onderzoek heeft de invloed van dezelfde psychologische determinanten onderzocht. Hiernaast is de invloed van een aantal minder of nog niet onderzochte psychologische determinanten op risicoperceptie en informatie zoekgedrag onderzocht.

Aansluitend op het EPPM en de gevonden invloed van risicoperceptie en effectiviteit op het omgaan met een risico is vastgesteld dat mensen een bepaalde mate van risicogevoeligheid bezitten, die er voor zorgt dat iemand een hogere of lagere risicoperceptie heeft ten opzichte van alle risico's. De perceptie ten opzichte van een risico valt bijna evenveel te verklaren door deze risicogevoeligheid als door de specifieke risicoperceptie ten opzichte van dat risico (Sjoberg, 2000). Gezien het feit dat risicoperceptie opgebouwd is uit een generiek en een specifiek gedeelte is het mogelijk dat ook een generieke variabele van zelfeffectiviteit van invloed is op het gedrag van mensen rondom een risico. Deze studie heeft onderzocht of de gegeneraliseerde zelfeffectiviteit zoals door Schwarzer en Jerusalem (1995) omschreven, van invloed is op het gedrag rondom een risico. Een factor die de laatste tijd aandacht krijgt in het onderzoeksgebied is het *Not In My Back Yard* principe dat stelt dat mensen een risico of technologie wel accepteren, maar het niet goed vinden dat deze dichtbij hun eigen huis staat. De afstand tot het risico is dus van invloed op de acceptatie (Van der Horst, 2007). Er is tevens vastgesteld dat ook lokale context invloed blijkt te hebben op het beoordelen en accepteren van een risico. Cultuur is sterk

omgevingsafhankelijk en Garland (2003) en Ter Huurne (2008) beredeneren dat cultuur van invloed kan zijn op verschillen tussen hoe mensen denken, voelen en omgaan met risico's. In dit onderzoek is de invloed van een aantal omgevingsfactoren op risicoperceptie exploratief beschouwd.

Het doel van risicocommunicatie is om de zelfredzaamheid te verhogen. Gezien dit doel is er een behoorlijke groep die, wat deze communicatie betreft, speciale aandacht verdient. Deze groep bestaat uit mensen die, gezien hun fysieke of mentale beperkingen, zich of niet goed kunnen laten informeren via de normale kanalen en hiermee minder goede beslissingen kunnen maken of niet het gedrag kunnen uitvoeren dat gewenst is betreft het risico. Deze mensen noemen we de minder zelfredzamen. Een groot aantal hiervan betreft de ouderen, dat door de vergrijzing ook nog eens groeiend is. Ouderen blijken daarbij ook nog eens minder snel informatie over risico's op te zoeken (Gutteling & De Vries, 2016). Voorgaande onderzoek biedt weinig handvaten om deze groep minder zelfredzamen te ondersteunen. Huidig onderzoek heeft geanalyseerd of de minder zelfredzamen behoefte hebben aan andere informatie dan de zelfredzamen. Er is eveneens onderzocht of zij deze informatie via andere kanalen willen ontvangen.

Gezien het starten van het vervoeren van gevaarlijke stoffen over het spoortraject Meteren – Boxtel en het risico dat dit met zich mee brengt voor de omgeving, is de overheid volgens de wet Veiligheidsregio's verplicht om hierover te communiceren. Er zal risicocommunicatie uitgevoerd moeten worden terwijl er te weinig kennis is om de informatie goed te verzenden. In dit onderzoek is gepoogd kennis te vergaren over de sociale component door te onderzoeken wat de invloed is van psychologische determinanten op de risicoperceptie en het informatie zoekgedrag. Hierbij is speciaal aandacht besteed aan de minder zelfredzamen, de omgeving en de gegeneraliseerde zelfeffectiviteit.

2 Theoretisch kader

2.1 Risicoperceptie

Slovic (1987) heeft gevonden dat burgers andere risico's als bedreigend ervaren dan veiligheidsexperts. Dit verschil in perceptie is de oorzaak waarom risicocommunicatie tot nu toe geen grote successen heeft geboekt (Slovic, 1999). De visie van de veiligheidsexperts komt overeen met het fysieke risico, de daadwerkelijke kans dat iemand dood of gewond geraakt door een risico. Deze objectieve risicoperceptie is te berekenen door de kans dat een scenario zich voordoet met een risico maal de gevolgen van dat scenario. De objectieve risicoperceptie is zeer stabiel en kan heel precies in kaart worden gebracht. De burger kijkt met een andere bril naar risico's. Deze subjectieve risicoperceptie van de leek is voor een groot gedeelte opgebouwd vanuit gevoel (Peters & Slovic, 1996; Sjoberg, 2000) en daardoor veranderlijk

per moment, door bijvoorbeeld een ervaring met het risico. Deze perceptie verschilt per persoon. De burger neemt de kans dat er een ramp of crisis gebeurt nauwelijks mee in het beoordelen van het risico (Miceli, Sotgiu, & Settanni, 2008) en daarmee in het treffen van beschermende maatregelen (Lindell & Whitney, 2000; Miceli et al., 2008; Paton, Smith, & Johnston, 2000). De subjectieve risicoperceptie wordt gebaseerd op hoe ernstig hij of zij een risico vindt en hoe vatbaar hij of zij zelf denkt te zijn voor de gevolgen ervan (Witte, 2010). De beoordeling van hoe ernstig een risico is en de eigen vatbaarheid is grondig onderhevig aan psychologische determinanten. De invloed van deze psychologische determinanten komt voort uit de manier waarop onze hersenen informatie verwerken.

De mens bezit twee manieren van informatieverwerking, de eerste is snel en gebaseerd op automatische processen en komt tot stand door gevoel (Slovic, Finucane, Peters, & MacGregor, 2004) en heuristieken (Evans, 2003). Heuristieken zijn te vergelijken met ezelsbruggetjes waarbij snel op basis van een aantal kenmerken een beredenering wordt gemaakt. Een tweede verwerkingssysteem is langzamer en gefundeerd op logica en redeneren (Slovic et al., 2004). De hoeveelheid informatie die om ons heen beschikbaar is en de complexiteit hiervan is in zijn geheel voor ons brein niet te verwerken (Kasperson et al., 1988). Daarom gebruiken onze hersenen vaak de snelle verwerkingsmethode. Omdat deze verwerkingsmethode gebaseerd is op snelle verwerking, is dit onderhevig aan denkfouten die zorgen voor verschillen tussen het ingeschatte en werkelijke risico. Zo zien mensen een vrijwillig genomen risico als veel minder ernstig (Slovic, 1987) terwijl de vrijwilligheid van blootstelling aan het risico geen enkele invloed heeft op het fysieke risico. Bij het vormen van subjectieve risicoperceptie is gevoel een belangrijke component (Loewenstein, Weber, Hsee, & Welch, 2001; Sjöberg, 2000; Slovic et al., 2004) en wordt hierbij gemodereerd door vertrouwen (Wu et al., 2016). Naast vertrouwen is ook ervaring met het risico een belangrijke factor voor het ontstaan van subjectieve risicoperceptie. In de volgende paragrafen worden deze twee factoren verder toegelicht.

2.1.1 Ervaringen

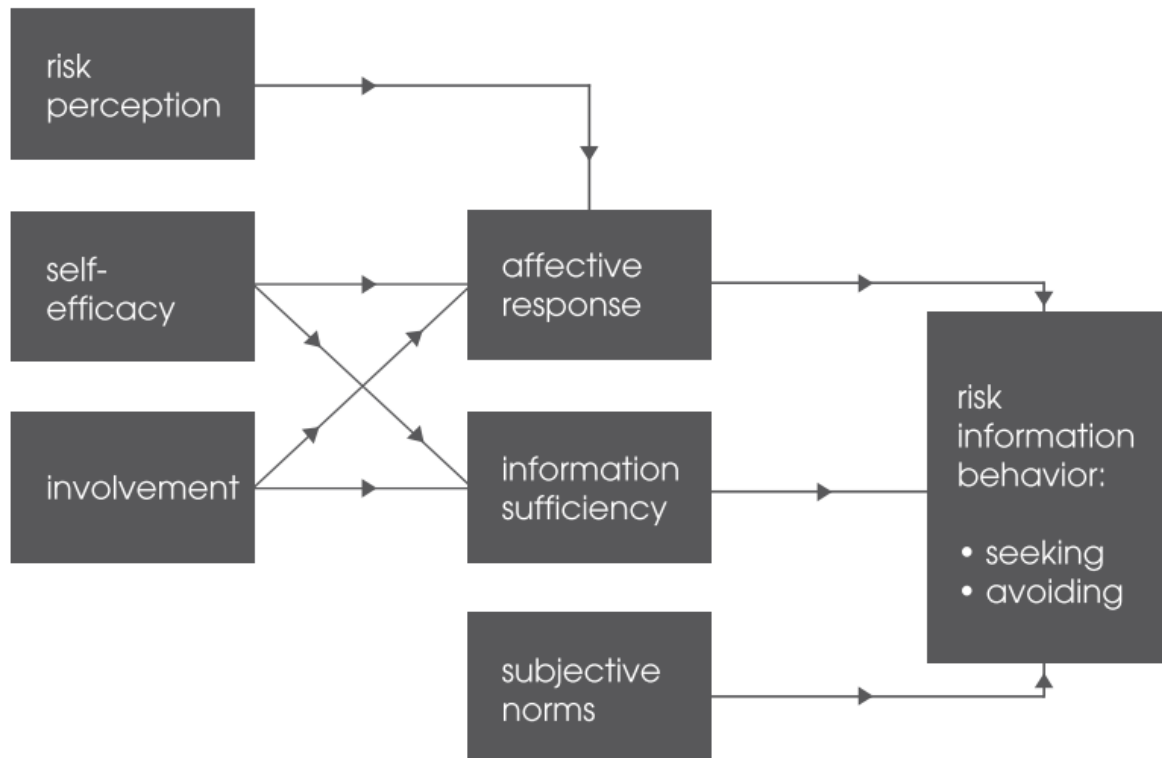
Een ervaring met een risico heeft de meeste invloed op de subjectieve risicoperceptie (Kunreuther, 2001; Neill, 2004; Wachinger, Renn, Begg, & Kuhlicke, 2013). Ervaringen met het risico zijn dan ook zeer van invloed op het nemen van het besluit om beschermende maatregelen te treffen (Kunreuther, 2001; Neilsen, geciteerd in Neill, 2004). Het ervaren van een incident zorgt in de meeste gevallen voor een verhoging van de risicoperceptie (Wachinger et al., 2013) van dat specifieke risico. Dit sluit aan bij de availability heuristiek die veronderstelt dat als iets gemakkelijker op te halen is uit het geheugen het waarschijnlijker is. Mensen die een ongeluk hebben meegemaakt zullen dit gemakkelijker ophalen dan als dit niet is meegemaakt, vervolgens zal de risicoperceptie stijgen. Het gevolg van een ervaring met een brand is bijvoorbeeld een hogere risicoperceptie voor brand. Het is echter ook mogelijk

dat dit een overloop effect heeft op de risicoperceptie van een terroristische aanslag (Knuth, Kehl, Hulse, & Schmidt, 2014). Naast de kans op verhoging van de risicoperceptie kan een ervaring er ook voor zorgen dat de risicoperceptie omlaag gaat (Hall & Slothower, 2009; Scolobig, De Marchi, & Borga, 2012). De reden hiervoor is dan dat de ervaring weinig persoonlijke schade tot gevolg had (Mileti & O'Brien, 1993). Zo werd gevonden dat een zwakke tsunami waar erg voor gewaarschuwd werd, en die uiteindelijk weinig schade veroorzaakte, tot gevolg had dat mensen tsunami's associeerden met een kleine impact. Hierdoor namen mensen toekomstige waarschuwingen niet meer serieus (Wachinger et al., 2013).

2.2 Informatie zoeken

De moderne samenleving kenmerkt zich door een grote afhankelijkheid bij de burger van allerlei processen van informatieoverdracht (Gutteling & Seydel, 2000). Hierdoor moet de burger meer dan ooit op tijd en juist geïnformeerd worden om goed om te kunnen gaan met de problemen van alledag (Gutteling & Seydel, 2000). Griffin et al. (1999) hebben een theoretisch model ontwikkeld, het Risk Information Seeking and Processing model, dat verklaart wanneer mensen deze informatie zoeken. Hierbij wordt het begrip 'information sufficiency' geïntroduceerd, dit is het verschil tussen de huidige kennis en de gewenste hoeveelheid informatie. Als de gewenste hoeveelheid informatie groter is dan de huidige kennis, dan is er sprake van informatie gebrek (information insufficiency). In dit geval ontstaat de motivatie om informatie te gaan zoeken. Het model is verder ontwikkeld door Ter Huurne (2008) die de nadruk legt op psychologische determinanten van het zoeken naar informatie. Er wordt binnen het Framework of Risk Information Seeking (FRIS) model van Ter Huurne (2008) verondersteld dat risicoperceptie (risk perception), zelfeffectiviteit (selfefficacy), betrokkenheid (involvement) en subjectieve norm (subjective norm) van invloed zijn op het informatie zoekgedrag. Betrokkenheid gaat omhoog als de persoonlijke relevantie van het risico groot is. Subjectieve norm is het denken dat wat iemand anders denkt, het gewenste gedrag is. Vanuit de *theory of planned behaviour* is bekend dat deze manier van denken sterk van invloed is op het eigen gedrag (Ajzen, 1991). De variabelen risicoperceptie, zelfeffectiviteit en betrokkenheid zijn via affectieve reactie (gevoelens zoals angst en zorgen) van invloed op het informatie zoekgedrag. Zelfeffectiviteit en betrokkenheid blijken van invloed te zijn op het informatie zoekgedrag via de informatie gebrek (information (in)sufficiency). Het uiteindelijke gedrag kan het zoeken naar informatie zijn, maar het komt ook voor dat mensen actief informatie vermijden als het onderwerp een sterke negatieve emotie oproept (Brashers et al., 2000) of als het conflicteert met het bestaande gedachtengoed (Babrow, 2001). Hierbij zijn informatie zoeken en vermijden twee uitersten op dezelfde schaal (Ter

Huurne, 2008). Hieronder is in figuur 1 het FRIS model van Ter Huurne (2008) over informatie zoeken te zien.



Figuur 1. Framework of Risk Information Seeking (Ter Huurne, 2008)

Het FRIS is een model dat probeert de publieke respons op een risico betreffende de externe veiligheid te verklaren. Daarnaast probeert het manieren aan te reiken om het publiek te verleiden om informatie te verzamelen (Ter Huurne, 2008). Het model is nieuw betreffende de focus, die het heeft op de rol van het individu aangaande het zoeken van informatie over risico's. Een aantal relaties die het model van Ter Huurne (2008) veronderstelt, zijn getest door Gutteling en De Vries (2016). Hierbij zijn de reacties beschouwd die mensen tijdens een crisis of ramp gaven op de adviezen van de hulpverleners. Voor de operationalisatie van het werkelijke gedrag is gebruik gemaakt van de intentie tot het zoeken van informatie. Over het algemeen is er een samenhang tussen de gedragsintentie en het gedrag (Ajzen & Fishbein, 1980). De gedragsintentie als reactie op het advies van de hulpverleners is door Gutteling en De Vries (2016) gemeten met drie items: (1) het niet doen met het advies (2) het opvolgen van het advies (3) het zoeken naar additionele informatie (5 punt likert scale). De invloed van de volgende variabelen op het informatie zoekgedrag zijn getoetst: vertrouwen, urbanisatie, leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, risicoperceptie, sociale norm, respons effectiviteit en zelfeffectiviteit. Hierbij is gevonden dat risicoperceptie, sociale norm en opleidingsniveau van invloed zijn op het niets doen met het advies. De

variabelen die van invloed bleken op het opvolgen van het advies zijn zelfeffectiviteit, vertrouwen en sociale norm. Als laatste is gevonden dat risicoperceptie, sociale norm en opleidingsniveau van invloed zijn op het zoeken naar informatie. Tevens is uit het onderzoek gekomen dat het informatie zoekgedrag, het opvolgen van advies en het niets doen met het advies, het meeste wordt voorspeld door risicoperceptie en daarnaast ook afhankelijk is van het opleidingsniveau, de sociale norm en de leeftijd (Gutteling & De Vries, 2016). Het opvolgen van het gegeven advies hangt sterk af van de zelfeffectiviteit en het zoeken van informatie bleek in sommige modellen voorspellend voor het opvolgen van advies en in andere modellen niet (Gutteling & De Vries, 2016). Huidig onderzoek heeft onder andere de gemeten relaties in het onderzoek van Gutteling en De Vries (2016) ook onderzocht. Het doel was te kijken of de gevonden relaties ook in dit onderzoek stand houden.

Onderzoeksvraag 1 Zijn de variabelen risicoperceptie, sociale norm, opleidingsniveau, respons effectiviteit, zelfeffectiviteit, vertrouwen, geslacht, urbanisatie, leeftijd, van invloed op het niets doen met het advies?

Onderzoeksvraag 2 Zijn de variabelen risicoperceptie, sociale norm, opleidingsniveau, respons effectiviteit, zelfeffectiviteit, vertrouwen, geslacht, urbanisatie, leeftijd, informatie zoek intentie van invloed op het opvolgen van advies?

Onderzoeksvraag 3 Zijn de variabelen risicoperceptie, sociale norm, opleidingsniveau, respons effectiviteit, zelfeffectiviteit, vertrouwen, geslacht, urbanisatie, leeftijd van invloed op het zoeken naar informatie?

2.3 Vertrouwen

De mate van vertrouwen die men heeft in de zender van de boodschap is van invloed op het verwerken ervan (Griffin et al., 1999; Mayer, Davis, & Schoorman, 1995; Schul, Mayo, & Burnstein, 2004). Dit kan er zelfs toe leiden dat de boodschap een averechts effect heeft als er wantrouwen jegens de zender is (Mayer et al., 1995; Schul et al., 2004). Vertrouwen is onontbeerlijk voor effectieve risicocommunicatie (Finucane, Alhakami, Slovic, & Johnson, 2000) en wordt gezien als de op een na belangrijkste factor van risicoperceptie (Wachinger et al., 2013). Vertrouwen in de zender van de risicocommunicatie zorgt er voor dat de boodschap wordt overgenomen. Als er wantrouwen heerst richting de bron is geen enkele communicatie afdoende (Fessenden-Raden, Fitchen, & Heath, 1987). Vertrouwen is naast de invloed op communicatie ook van invloed op de risicoperceptie. Vertrouwen in instanties die de veiligheid bewaken, zoals de risicoveroorzaker en de overheid, zorgt voor een lagere risicoperceptie (Kuttschreuter, 2006). Dit onderzoek gaat ervan uit dat vertrouwen is opgebouwd uit twee factoren: competentie of bekwaamheid (competence) en zorgzaamheid of bezorgdheid (confidence) (Allum, 2007). Competentie is de mate

Determinanten van risicoperceptie en informatiezoekgedrag

waarin de zender van de risicocommunicatie kennis van zaken heeft en bij macht is het risico op het gevaar te verkleinen. Onder de zorgzaamheid wordt verstaan in hoeverre de zender van de risico informatie de zorg draagt voor de ontvanger van deze informatie, een voorbeeld is de overheid die de zorg voor haar burgers draagt. Vertrouwen ontstaat door opgedane ervaringen met de zender van de risico informatie en kan berekend worden door de som van de positieve en negatieve ervaringen met deze bron. De Jonge, Van Trijp, Renes en Frewer (2007) hebben een schaal ontwikkeld die op basis van de positieve en negatieve ervaringen met het risico en met de toezichhouders op de veiligheid, het vertrouwen meet.

In het geval van het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor kan overlast door geluids- en trillingshinder, evenals frequent gesloten overwegen zorgen voor minder vertrouwen in de vervoerder van gevaarlijke stoffen. Vervolgens kan deze vermindering in het vertrouwen tot gevolg hebben dat de risicoperceptie omhoog gaat.

Zoals ook eerder al genoemd, kunnen onze hersenen niet alle informatie over de risico's om ons heen verwerken. Als de zender van de boodschap over risico's gewantrouwd wordt, beredeneerd men wat het zou betekenen als de informatie niet waar is (Schul et al., 2004). Tijdens dit proces worden argumenten verzonnen die de argumenten van de bron weerleggen (Mayer et al., 1995). Het hebben van vertrouwen zorgt voor een afname van complexiteit van de omgeving tot werkbare levels voor onze hersenen (Griffin et al., 1999). Dit wordt ook wel als reden gezien waarom mensen de neiging hebben om het identificeren en controleren van risico's over te laten aan anderen, in het bijzonder aan de overheid (Henwood, Pidgeon, Sarre, Simmons, & Smith, 2008; Wu et al., 2016). Vertrouwen hebben in veiligheidsorganisaties heeft gevolgen voor de subjectieve risicoperceptie. Zo hebben mensen die meer vertrouwen hebben in organisaties die toezien op de veiligheid een lagere risicoperceptie (Kuttschreuter, 2006). Mensen met een groter wantrouwen tegenover de overheid, de media en bedrijven hebben een hogere risicoperceptie (Groothuis & Miller, 1997). Ook worden de voordelen van een technologie meer gezien als er vertrouwen is in de op de veiligheid toezieende instanties (Wachinger et al., 2013). Vertrouwen is onontbeerlijk voor het accepteren van risico's.

Meer vertrouwen in de overheid heeft positieve effecten, het kan echter ook betekenen dat mensen geen eigen verantwoordelijkheid nemen door zelf geen eigen maatregelen meer te treffen (Wachinger et al., 2013). Zodra mensen verwachten weinig invloed te hebben op de gevolgen van een ongeluk of ramp, is vertrouwen waarschijnlijk extra belangrijk (Wachinger et al., 2013). Mensen hebben weinig invloed op de gevolgen van een ramp door het vervoer van gevaarlijke stoffen en het is daardoor de verwachting dat vertrouwen erg belangrijk is voor de risicoperceptie.

2.3.1 Effectiviteit

Zelfeffectiviteit (self-efficacy) is binnen de psychologie een belangrijke voorwaarde voor het uitvoeren van gedrag, zo ook bij het omgaan met een risico. Zelfeffectiviteit is de mate waarin iemand verwacht het (bijvoorbeeld risicoverlangende) gedrag te kunnen uitvoeren. Hiernaast is responseeffectiviteit de mate waarin iemand denkt dat gedrag effectief is in het verminderen van risico's. Vanuit het EPPM is bekend dat een bepaalde mate van risicoperceptie nodig is alvorens er gedrag geuit wordt om het risico te verkleinen (Witte, 2010). Bij de aanwezigheid van voldoende risicoperceptie zal men gedrag vertonen dat het risico of de angst voor dit risico verkleint. Welk gedrag vertoont wordt is afhankelijk van de mate van zelf- en responseeffectiviteit. In het EPPM wordt effectiviteit als de factor gezien die bepaalt welk gedrag iemand vertoont ten gevolge van een bekend risico (Witte, 1992). Bij een hoge mate van effectiviteit wordt gedrag uitgevoerd dat een risico verkleint. Daartegenover wordt bij een lage effectiviteit gedrag vertoond dat alleen de angst voor het risico verkleint.

Effectiviteit en risicoperceptie bepalen voor een groot gedeelte het gedrag aangaande dat risico met betrekking tot een bepaald risico. Sjöberg (2000) heeft gevonden dat er naast de risicoperceptie omtrent een specifiek risico ook een gegeneraliseerde risicoperceptie is. Deze gegeneraliseerde risicoperceptie is de risico gevoeligheid van een persoon ten opzichte van alle risico's. Deze functioneert als een basis. Om te komen tot de gehele risicoperceptie moet de gegeneraliseerde risicoperceptie opgeteld worden bij de specifieke risicoperceptie. Gegeneraliseerde risicoperceptie bleek de risicoperceptie ten opzichte van een risico voor bijna evenveel te verklaren dan de specifieke risicoperceptie (Sjöberg, 2000). Gegeneraliseerde zelfeffectiviteit test het optimistisch zelfvertrouwen om om te gaan met een variatie aan moeilijkheden in het leven. Dit proces bepaalt in hoeverre men denkt dat de betreffende acties tot succesvolle uitkomsten leiden (Schwarzer, R., & Jerusalem, 1995). Gegeneraliseerde zelfeffectiviteit kan hierdoor worden gezien als de evenknie van de zelf- en responseeffectiviteit en richt zich ook op één specifiek risico, maar dan ten opzichte van algemene moeilijkheden in het leven. Gegeneraliseerde zelfeffectiviteit test het optimistisch zelfvertrouwen om om te gaan met een variatie aan moeilijkheden in het leven. Dit proces bepaalt in hoeverre men denkt dat de betreffende acties tot succesvolle uitkomsten leiden (Schwarzer & Jerusalem, 1995). Hiervan uitgaande is het mogelijk dat de gegeneraliseerde zelfeffectiviteit ook van invloed is op de relatie tussen risicoperceptie en het informatie zoekgedrag als moderator.

Onderzoeksvraag 4 Is gegeneraliseerd zelfeffectiviteit van invloed op de relatie tussen risicoperceptie en informatie zoekgedrag als moderator?

2.4 Omgeving

De omgeving is mogelijk ook een factor die van invloed is op de risicoperceptie. Verschillende onderzoeken naar de relatie tussen de woonafstand tot het risico en de risicoperceptie hebben geen duidelijk beeld opgeleverd. Lindell en Hwang (2008) hebben een negatieve samenhang aangetoond tussen de woonafstand en risicoperceptie voor wat betreft de risico's chemie en baai, maar niet voor het overstromingsrisico van een rivier. Hierentegen hebben Palm en Hodgson (1992) laten zien dat de plaats waar men woont niet bepaalt of men zich verzekert tegen een aardbeving, terwijl risicoperceptie de belangrijkste factor is voor het afsluiten van een verzekering. Ook Mileti en O'Brien (1992) vonden geen samenhang tussen de risicoperceptie en woonafstand tot een breuklijn, waar aardbevingen waarschijnlijker zijn. Ander onderzoek laat zien dat mensen die dichtbij een chemisch bedrijf wonen een lagere risicoperceptie hebben (Wiegman, Gutteling, & Boer, 1991). De oorzaak hiervoor zou volgens de onderzoekers mogelijk liggen in de directe ervaringen met de fabriek die het effect van de media verkleinen. De media is wel sterk van invloed op de risicoperceptie. Zo hebben lezers van een krant die veel aandacht besteden aan risico's een meer negatieve houding ten opzichte van risico's (Wiegman, Gutteling, Boer, Houwen, & Wiegman, 1989). De media staat er ook bekend om dat ze gebeurtenissen dramatiseren om zo meer lezers te trekken. Het gevolg van een constante aanvoer van dreigend nieuws is dat we een beeld van de wereld krijgen dat risicovoller is dan de werkelijkheid. (Gerbner & Gross, 1976). De mensen die dichtbij een chemische fabriek wonen vergelijken het nieuws met hun eigen ervaringen. Deze verificatie zou het effect van de media verzwakken en mogelijk zelfs tegenwerken (Gutteling & Seydel, 1986). Ander onderzoek heeft laten zien dat er een sterke relatie is tussen de woonafstand en acceptatie van windmolens (Van der Horst, 2007). Een belangrijke factor bij de acceptatie blijkt de sociale omgeving. De culturele theorie van Douglas en Wildavsky (1983) veronderstelt dat risicoperceptie een sociaal proces is. Hiernaast stelt de de Social Amplification Of Risk (Frewer, Miles, & Marsh, 2002; Kaspersen et al., 1988) dat verspreiding van informatie over risico's onder andere via directe conversatie gaat. Ook Frewer (2004) beredeneert dat communicatie via informele persoonlijke netwerken een belangrijke rol speelt in de risicoperceptie.

Woonafstand tot het risico is dus mogelijk van invloed op de risicoperceptie. Belangrijke factoren hierbij blijken de sociale omgeving en het verifiëren van de media. Er is al bekend dat binnen de sociale omgeving het risico hoger wordt ingeschat als dat ook voor de toekomstige generatie geldt (Heath, Seshadri, Lee, & Özer, 1998). Zo is tijdens een evacuatie gebleken dat gezinnen met kinderen eerder evacueren (Gladwin & Peacock, geciteerd in Peacock, Brody, & Highfield, 2005). In deze studie is ook onderzocht of de sociale omgeving van invloed is op de risicoperceptie. De volgende factoren zijn

beschouwd:(1) woonafstand tot het risico (2) urbanisatie (wonen binnen/buiten bebouwde kom) (3) kinderen binnen het huishouden (4) sociale omgeving.

Onderzoeksvraag 5 Risicoperceptie hangt samen met de omgeving: woonafstand tot het risico, sociale omgeving, urbanisatie en kinderen in het huishouden?

2.5 Zelfredzaamheid

Risicocommunicatie moet rekening houden met de zorgen van kwetsbare groepen (Gladwin & Peacock, geciteerd in Frewer, 2004). Een gewichtig doel van risicocommunicatie is het vergroten van de zelfredzaamheid. Voor de ouderen die minder zelfredzaam zijn geldt, zoals in de inleiding al vermeld, dat zij minder snel informatie over risico's opzoeken. De Socioemotional Selectivity Theorie stelt dat tijdsperspectief sterk van invloed is op de motivatie en doelen van personen (Charles, Mather, & Carstensen, 2003). De mensen op leeftijd zien tijd als gelimiteerd en zijn daardoor anders gemotiveerd (Charles et al., 2003). Ouderen verschillen ook met normale volwassenen door een slechter geheugen en het minder gemakkelijk kunnen verwerken van informatie, hiernaast verwerken zij informatie anders (Finucane, 2008).

Gezien de beperkingen van de minder zelfredzamen is het mogelijk dat zij hierdoor minder informatie zoeken. Het kan ook zijn dat zij behoefte hebben aan andere informatie over een bepaald risico en deze informatie via andere kanalen willen ontvangen.

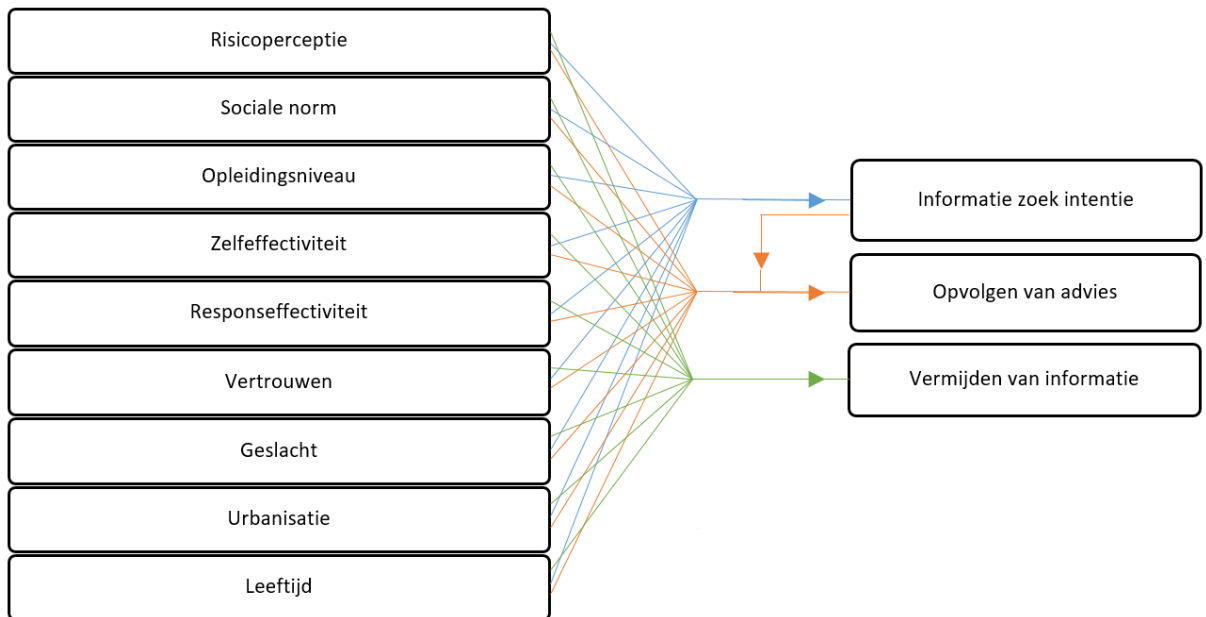
Onderzoeksvraag 6 Hebben minder zelfredzamen minder de intentie om informatie te gaan zoeken over risico's ten opzichte van zelfredzamen?

Onderzoeksvraag 7 Willen minder zelfredzamen andere informatie over risico's weten ten opzichte van zelfredzamen?

Onderzoeksvraag 8 Willen minder zelfredzamen informatie over risico's via andere kanalen ontvangen ten opzichte van zelfredzamen?

Hieronder ziet u twee conceptuele modellen die deze studie representeren. Het eerste conceptueel model laat zien hoe de relaties zijn onderzocht die in het onderzoek van Gutteling en De Vries (2016) zijn bestudeerd (onderzoeksvragen 1,2,3). Het tweede conceptuele model laat zien hoe de andere onderzoeksvragen (4,5,6,7,8) zijn onderzocht.

Determinanten van risicoperceptie en informatiezoekgedrag

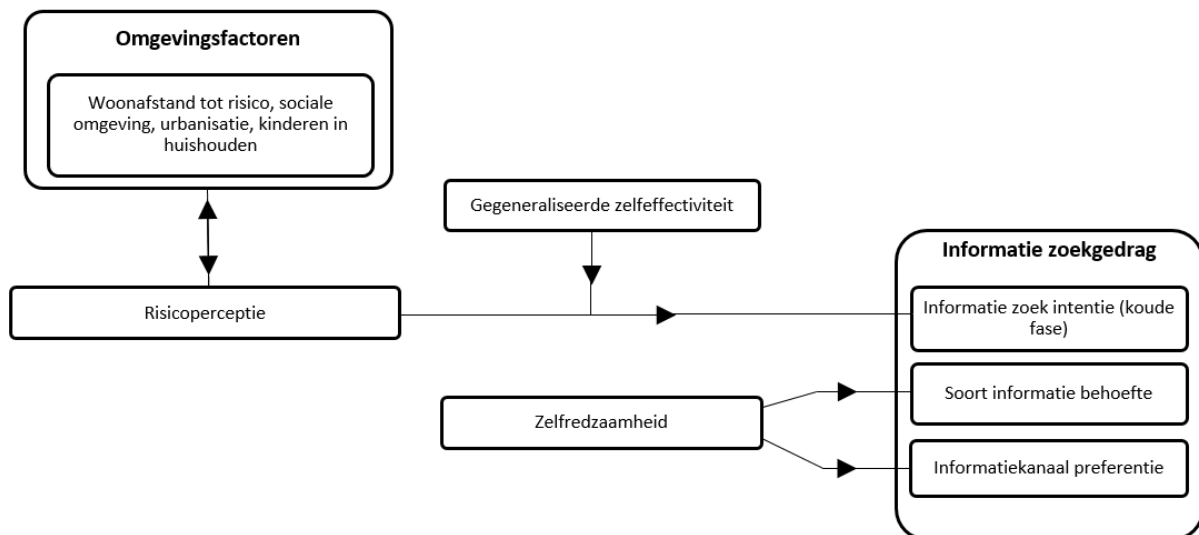


Figuur 2 Conceptueel model van de onderzoeksvragen (1,2,3) die gebaseerd zijn op het onderzoek van Gutteling en De Vries (2016) zijn onderzocht

Onderzoeksvraag 1 Zijn de variabelen *risicoperceptie, sociale norm, opleidingsniveau, respons effectiviteit, zelfeffectiviteit, vertrouwen, geslacht, urbanisatie, leeftijd*, van invloed op het niets doen met het advies?

Onderzoeksvraag 2 Zijn de variabelen *risicoperceptie, sociale norm, opleidingsniveau, respons effectiviteit, zelfeffectiviteit, vertrouwen, geslacht, urbanisatie, leeftijd, informatie zoek intentie* van invloed op het opvolgen van advies?

Onderzoeksvraag 3 Zijn de variabelen *risicoperceptie, sociale norm, opleidingsniveau, respons effectiviteit, zelfeffectiviteit, vertrouwen, geslacht, urbanisatie, leeftijd* van invloed op het zoeken naar informatie?



Figuur 3 Conceptueel model van de onderzoeksvragen (4,5,6,7,8)

Onderzoeksvraag 4 Is gegeneraliseerde zelfeffectiviteit van invloed op de relatie tussen risicoperceptie en informatie zoekgedrag als moderator?

Onderzoeksvraag 5 Risicoperceptie hangt samen met de omgeving: woonafstand tot het risico, sociale omgeving, urbanisatie en kinderen in het huishouden?

- Onderzoeksvraag 6 Hebben minder zelfredzamen *minder de intentie om informatie te gaan zoeken* over risico's ten opzichte van zelfredzamen?
- Onderzoeksvraag 7 Willen minder zelfredzamen *andere informatie over risico's weten* ten opzichte van zelfredzamen?
- Onderzoeksvraag 8 Willen minder zelfredzamen *informatie over risico's via andere kanalen ontvangen* ten opzichte van zelfredzamen?

3 Methoden

Studie 1

Dit onderzoek kent twee onderdelen. Het eerste is een kwalitatief exploratief onderzoek aan de hand van focusgroepen. Het tweede onderdeel is een vragenlijst die is opgesteld aan de hand van de uitkomsten van het eerste onderdeel van dit onderzoek.

3.1 Design en proefpersonen

Een focusgroep is een diepgaand groepsinterview over een specifiek onderwerp. Hiervoor zijn deelnemers geselecteerd die samen een waardevolle afvaardiging vormen van de doelgroep, deze groep hoeft niet representatief te zijn (Rabiee, 2004). Er zijn twee focusgroepen gehouden, één in de gemeenten Boxtel en één in de gemeente Haaren. De planning was om ook nog twee focusgroepen te houden in de gemeente Neerijnen. Hier hadden zich echter te weinig mensen voor aangemeld.

De doelgroep bestond uit mensen die achttien jaar en ouder waren en in de gemeenten Boxtel, Haaren of Neerijnen woonden. Er is een groep specifiek samengesteld voor minder zelfredzamen, de andere groep poogde hier geen invloed op te hebben. Omdat de minder zelfredzamen een specifieke doelgroep vormde, is er specifiek geworven op mensen die een lichamelijke of verstandelijke beperking hadden of ouder waren dan 65 jaar. De voorwaarde was wel dat deze mensen mee moesten kunnen doen met een groeps- gesprek/discussie. Degenen van de groep minder zelfredzamen woonden allen in een aanleunwoning van hetzelfde verzorgingstehuis. Voor de zelfredzamen waren deelnemers uit bestaande klankbord- en projectgroepen met betrekking tot de veranderingen door het PHS (Programma Hoogfrequent Spoorvervoer) en uit een desbetreffende klankbordgroep geworven. Eén persoon kwam niet uit één van deze groepen. De deelnemers waren woonachtig uit de gemeenten Boxtel en Haaren.

De eerste focusgroep bestond uit 5 mannen. Deze groep was zodanig samengesteld dat deze niet uit een overmaat van minder zelfredzamen bestond. De mannen hadden een gemiddelde leeftijd van 66.2 jaar met een standaardafwijking van 4.8 jaar. Voor het samenstellen van de tweede focusgroep waren er wel extra minder zelfredzamen bijeen gezocht. De gemiddelde leeftijd was dan ook met 73.8

jaar hoger dan die van de eerste groep. De standaardafwijking was 5.2 jaar. De groep bestond uit 5 mannen en 1 vrouw.

3.2 Procedure

Voor de eerste focusgroep, waaraan de zelfredzamen mee deden, waren de deelnemers van de klankbordgroep en van de projectgroepen van het PHS door de gemeente Boxtel persoonlijk benaderd via een mail. Deze mail staat in bijlage 1. Respondenten voor de tweede focusgroep, waaraan minder zelfredzamen deelnamen, waren moeilijker te benaderen. Zo leverde contact met WMO- en seniorenraden niets op. Uiteindelijk zijn de beoogde respondenten benaderd via een contactpersoon van de gemeente Boxtel. De deelnemers zijn vervolgens geïnstrueerd over de ethische kwesties zoals vrijwillige deelname en privacybescherming van het onderzoek en er is uitleg gegeven over wat een focusgroep is en wat er van hen verwacht werd. Het gehele gespreksprotocol is te lezen in bijlage 2.

De focusgroepen zijn gehouden in een plaatselijke café en in een verzorgingstehuis om zo een neutrale sfeer te creëren zoals geadviseerd door Krueger, Donner, en Maack (2001). De deelnemers van de focusgroep zijn verwelkomd met drinken en versnaperingen. Hierna is aan de respondenten gevraagd een vragenlijst in te vullen. Vervolgens begon de focusgroep onder begeleiding van een professionele mediator, die als gespreksleider fungeerde. Er is getracht om alle deelnemers de mogelijkheid te geven hun mening te geven. Aan het einde van de focusgroep was er tijd om vragen te stellen aan de onderzoeker en mediator. Het interview is opgenomen en er zijn aantekeningen gemaakt.

Na een eerste analyse zijn de resultaten samen met het transcript gestuurd naar de deelnemers van de betreffende focusgroep. De deelnemers werd gevraagd dit door te lezen en op of aanmerkingen te melden. Hierna is de audio opname vernietigd. Direct na de focusgroepen is er met de mensen van de organisatie nabesproken wat hen is opgevallen.

3.3 Resultaten

Tijdens de focusgroepen zijn er twee formulieren verdwenen, één informed consent en één vragenlijst. Gezien de geringe belangstelling en het daardoor geringe aantal respondenten zijn de vragenlijsten die voorafgaand aan de focusgroepen zijn afgenomen, niet geanalyseerd. De geluidsopnamen zijn getranscribeerd en vervolgens via de methode van Krueger et al. (2001) geanalyseerd. Dit is gedaan middels de vijf stappen: familiarization, identifying a thematic framework, indexing, charting, mapping and interpretation. In de analyse zijn ook de aantekeningen die tijdens de interviews en de nabesprekingen gemaakt zijn, meegenomen. Via de methode van Krueger et al. (2001) zijn top-down en bottom-up

thema's ontwikkeld. De resultaten van de eerste studie zijn hieronder te vinden. Voor de uitgebreide resultatentabel zie bijlage 3.

3.4 Resultaten

Risicoperceptie

Er zijn twee ongelukken met treinen geweest in de gemeente die enige deelnemers zeer bewust hebben meegemaakt, een daarvan was een ongeluk met gevaarlijke stoffen. De kans dat er iets ernstigs gebeurt, wordt klein geacht, maar is zeker niet verwaarloosbaar. De impact van een eventueel ongeluk met een trein met gevaarlijke stoffen wordt erg groot geschat. Het risico wordt vergeleken met de chloorgas aanvallen in Syrië. Er wordt opgemerkt, of we niet naar meer risico's moeten kijken. Men ervaart dat er heel veel treinen langs komen met gevaarlijke stoffen en dat er ook meer verschillende stoffen vervoerd worden dan voorheen. Ook merkt men op dat er meer wagons in één keer vervoerd worden, waardoor de mogelijke impact van een ramp groter (ontploffing van alle wagons) wordt aangevoeld. Het spoor wordt door de deelnemers ervaren als een risico, maar zij denken dat de meeste omwonenden dit niet zo zien. Er wordt door de deelnemers niet altijd bij stil gestaan en daar zijn zij ook blij om. Er zijn ook financiële gevolgen, zo zijn bijvoorbeeld de huizen in de omgeving van het

spoor minder waard geworden. Nieuws over het risico versterkt de perceptie.

Vertrouwen

Er is over het algemeen weinig vertrouwen in de overheid. De hulpverleners worden wel als goed opgeleid en professioneel gezien. Oorzaken van het geringe vertrouwen in de overheid zijn het overtreden van het basisnet, het gevoel niet gehoord te worden of zelfs overlopen te worden. De beleving is dat de overheid kosten belangrijker vindt dan veiligheid en dat de gemeente geen geld heeft. Ook is het idee dat de veiligheidsregio niet klaar is voor een ramp. De veiligheidsregio zou wel goed in onderzoek en het opzetten van communicatie zijn. De kennis en expertise van de hulpverleners wordt als goed ervaren, echter de beschikbare middelen die ze hebben zouden echter te weinig zijn. De deelnemers denken dat hulpverleners bij het uitrukken naar een treinongeval met gevaarlijke stoffen niet weten om welke stoffen het exact gaat. De gemeente zou meer open moeten communiceren tijdens een ramp. Zo is er ook de ervaring dat tijdens de chloortrein

ramp alles uit de media gehouden moest worden. De risicoveroorzaker is volgens de deelnemers alleen op geld uit, de NS wordt gezien als vervoerder. Als het gaat om het bieden van hulp aan verminderd- en niet-zelfredzamen, dan vragen de bewoners zich hardop af, op welke hulp, en van wie, ze kunnen rekenen. Ze hebben het idee dat er weinig oog is voor hun veiligheid.

Verantwoordelijkheid

De overheid wordt gezien verantwoordelijk te zijn voor de veiligheid van haar inwoners. Maar de deelnemers vinden ook dat burgers in bepaalde mate een eigen verantwoordelijkheid hebben.

Informatiebehoefte

Er is veel behoefte aan informatie bij de deelnemers. Tegelijkertijd verwachten zij dat de gemiddelde inwoner van hun gemeente hier in veel mindere mate behoefte aan heeft. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen willen weten wat de overheid doet, nu al en tijdens crisis en wat er van de burger wordt verwacht, nu en tijdens die crisis. Er is benadrukt dat één communicatiemiddel geen

communicatie is, er zouden meerdere kanalen gebruikt moeten worden om iedereen te bereiken.

Gedrag van mensen

De deelnemers denken dat de meeste mensen lastig te sturen zijn om veilig gedrag te vertonen. Zo zouden mensen snel de ramptoerist uithangen (gebrek aan informatie wat er aan de hand is) als er een ramp is, denkt men dat de meeste mensen hierop niet zijn voorbereid (de deelnemers hebben ook geen gevoel het risico te kunnen voorkomen/verkleinen). Zo merken de deelnemers op dat mensen in het algemeen wanneer ze een gebouw binnen komen, niet opletten waar de nooduitgangen zijn. Maar zelfs ook een deelnemer vertelde dat als de sirene zou gaan hij de intentie zou hebben om te vluchten met zijn vrouw. "Ik ga mij toch niet opsluiten."

Oplossingen

Door de deelnemers is een aantal oplossingen aangedragen die niet direct aan communicatie te relateren zijn. De voorgestelde oplossingen variëren van de kans of impact te verkleinen tot het gedrag van mensen tijdens een crisis te (laten) veranderen. Enkele oplossingen volgens de deelnemers zouden zijn: een kaart met veiligheidspunten in gezamenlijke ruimte aanbrengen, het gedrag van mensen testen tijdens de periode dat de sirene afgaat (er wordt gedacht dat weinig mensen het gewenste gedrag vertonen), een belkring voor ouderen instellen.

Overig

Onder anders/rest vallen de thema's die niet van tevoren vastgelegd zijn. Zo kwamen de doelgroepen aan de orde, die

mogelijk specifieke aandacht nodig hebben. Ook werd er lang gesproken over het gevoel of je jezelf wel kunt beschermen tegen bepaalde risico's. De deelnemers gaven aan dat zij toch geen invloed hebben op de hoeveelheid treinen op het spoor. Als kwetsbare doelgroepen werden de ouderen, de jeugd, de mensen die ergens nieuw zijn komen wonen, de niet Nederlands sprekenden, waaronder de analfabeten en de mensen die niet in Nederland zijn geboren genoemd. Ouderen zijn specifiek kwetsbaar als ze niet in een woongroep wonen waar naar elkaar wordt omgekeken. Ook het handelingsperspectief dat gecommuniceerd wordt als er een ramp is (Ramen en deuren sluiten, ventilatie uit) wordt niet als effectief beschouwd: "Ik ga mijzelf niet opsluiten".

Studie 2

De tweede studie is gebaseerd op de resultaten van de eerste studie. De eerste studie heeft een beeld gegeven van de attitudes en zorgen van de bevolking. Deze studie was te exploratief om de variatie in de meningen te onderzoeken en te kijken of de beoogde belangrijke variabelen, zoals gevonden in eerder onderzoek, stroken met de meningen van de omwonenden. Aan de hand van de resultaten van het eerste onderzoek zijn thema's en constructen in de tweede studie tot stand gekomen. Voor het grootste gedeelte bevestigden de resultaten de besproken thema's die in het gespreksprotocol tijdens de eerste studie zijn gebruikt. Ook zijn er vragen gebruikt die gebaseerd zijn op gevalideerde vragenlijsten uit eerder onderzoek. Een groot gedeelte van deze vragen is afkomstig uit het onderzoek van (Gutteling & De Vries, 2016). Alle vragen en de antwoorden daarop zijn meegenomen in de analyse.

3.5 Design en proefpersonen

Voor deze studie is een vragenlijst opgesteld. De doelgroep bestaat uit mensen die langs het spoortraject Meteren - Boxtel wonen (<1km). Er is gezocht naar samenwerking met gemeenten zodat zij de vragenlijst konden versturen. Om het aantal deelnemers die minder zelfredzaam zijn te vergroten, is er voor gekozen om een papieren en een digitale versie van de vragenlijst te verstrekken. In de papieren vragenlijst is verzocht om, indien mogelijk, de digitale versie via een hyperlink in te vullen. Dit in verband met de verwerking. Hieronder zijn in tabel 1 en 2 de eigenschappen van de respondenten verder uitgewerkt.

Tabel 1 Eigenschappen respondenten studie 2

		Aantal (n = 423)	Percentage
Geslacht	Man	202	49,9%
	Vrouw	201	50,1%
Opleiding	Basisonderwijs	16	3,8%
	Vorbereidend beroepsonderwijs	39	9,2%
	Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	81	10,9%
	Middelbaar beroepsonderwijs	33	19,1%
	Hoger algemeen onderwijs	124	7,8%
	Universitair onderwijs	57	13,5%
	Anders	4	,9%
Leeftijd	18 – 30 jaar	24	5,7%
	31-50 jaar	136	32,2%
	51-70 jaar	174	41,1%
	70+ jaar	69	16,3%
Gemeente	Vught	96	22,7%
	Neerijnen	157	37,1%
	Boxtel	146	46%
	Anders	5	1,2%
Aantal jaren wonend in de gemeente	0 – 5 jaar	43	10,2%
	6 – 10 jaar	35	8,3%
	11 – 20 jaar	74	17,5%
	20+ jaar	251	59%
Wonend binnen of buiten de bebouwde kom	Binnen	358	84,6%
	Buiten	46	10,9%

Determinanten van risicoperceptie en informatiezoekgedrag

Tabel 1 (vervolg) Eigenschappen respondenten studie 2

		Aantal (n = 423)	Percentage
Geschatte woonafstand tot spoor			
	0 – 100 meter	136	32,2%
	101 – 250 meter	86	20,3%
	251 – 500 meter	86	20,3%
	500+ meter	100	23,6%
Grootte huishouden			
	1 persoon	80	18,9%
	2 personen	168	39,7%
	3 personen	46	10,9%
	4 personen	63	14,9%
	5 personen	33	7,8%
	6 personen	19	4,5%

Er zijn 1600 brieven verstuurd, hiervan zijn er 215 via een antwoordenvolp geretourneerd. De online versie is 208 keer ingevuld. Gezien het feit dat de online versie ook via de sociale media en de plaatselijke kranten is verspreid, is het niet mogelijk een responspercentage van de brieven te berekenen. Om toch de mate van representativiteit te toetsen is de verdeling van de respondenten vergeleken met de verdeling in het bevolkingsregister van de betreffende gemeenten. Deze verdeling, op basis van leeftijd en geslacht, is hieronder in tabel 2 te zien.

Tabel 2 Representativiteitstabel

		Huidige studie	Percentage	Boxtel*		Vught*	Neerijnen*		
18-30	mannen	11	0,027%	2227	0,091%				
	vrouwen	13	0,032%	2056	0,084%				
	totaal	24	0,060%	4283	0,177%	3230	0,157%	1692	0,184%
31-50	mannen	68	0,169%	3798	0,156%				
	vrouwen	68	0,169%	3812	0,157%				
	totaal	136	0,338%	7610	0,314%	6785	0,329%	3247	0,353%
51-70	mannen	87	0,216%	4376	0,180%				
	vrouwen	86	0,214%	4347	0,180%				
	totaal	173	0,430%	8723	0,360%	7267	0,352%	2898	0,315%
71+	mannen	35	0,087%	1599	0,066%				
	vrouwen	34	0,085%	2004	0,08275%				
	Totaal	69	0,172%	3603	0,149%	3336	0,162%	1354	0,147%
18+	Totaal	402	100%	24217	100%	20617	100%	9191	100%
	Vrouwen	201	50%	12219	50,5%		50,4%	vrouw	49,5%
Gemiddeld aantal personen per huishouden		2,65		2,28		2,27		2,59	

* gegevens zijn gebruikt van de gemeentelijke websites (Boxtel, Vught) en de website van het CBS (Neerijnen). Cijfers zijn een benadering, de leeftijdsgroepen die CBS hanteert zijn andere dan in het huidig onderzoek. Per leeftijdsgroep is er van uitgegaan dat er evenveel mensen zijn van elke leeftijd. Bij Boxtel was de verdeling per geslacht, bij de andere gemeenten was dit niet mogelijk.

De verdeling van de proefpersonenpool en die van de inwoners op basis van leeftijd en geslacht lijken sterk op elkaar. Het percentage vrouwen van de proefpersonenpool is 50% en komt hiermee nagenoeg overeen met het aantal vrouwen van de gemeenten. Ook de leeftijdsverdeling van de proefpersonen hangt sterk samen met die van alle inwoners. Het aantal mensen dat in de leeftijdscategorie 18-30 de vragenlijst heeft ingevuld is wel relatief laag. Dit aantal zou 188% meer moeten zijn om overeen te komen met de gemiddelde percentages van de gemeenten. Het aantal mensen dat mee heeft gedaan met het onderzoek in de leeftijdsgroep 70 plus is relatief iets hoger dan het aantal mensen in deze leeftijdsgroep die in de gemeenten wonen. Van de mensen die ouder zijn dan 70 hebben 16 personen de vragenlijst online ingevuld en 53 via papier. De keuze om ook een papieren vragenlijst te versturen om zodoende het aantal oudere respondenten te verhogen, is dus geslaagd. Afgezien van de leeftijdsgroep 18-30, kan er op basis van de verdeling van de leeftijdsgroepen, geslacht en gemiddeld aantal personen per huishouden worden aangenomen dat, de pool representatief is.

3.6 Procedure

De respondenten zijn geworven via de gemeenten Vught, Boxtel en Neerijnen in de periode van 21 november 2016 tot en met 12 december 2016. Bij de gemeenten Boxtel en Neerijnen zijn elk 800 enveloppen aselekt verstuurd naar mensen die minder dan één kilometer van het spoor wonen. In de gemeente Vught is er een oproep geplaatst in een plaatselijke krant. In alle drie de gemeenten is aan de hand van sociale media de vragenlijst verspreid.

In de envelop zat een begeleidende brief die namens de gemeente is ondertekend. De opzet van de brief is geschreven door de onderzoeker en was voor beide gemeenten hetzelfde. In de brief werd uitgelegd wat het doel was van het onderzoek. Ook zat er een antwoordenvelop bij waardoor de vragenlijst kosteloos geretourneerd kon worden.

3.7 Materialen

Demografische gegevens

Hierbij zijn de bekende gegevens als geslacht, opleidingsniveau en leeftijd betrokken.

Gedragsintentie

De gedragsintentie is gemeten door middel van vier items. De items maten in hoeverre iemand dacht een advies van de hulpdiensten uit te zullen voeren ten tijde van crisis of dat er niets gedaan zou worden met dit advies. Ook werd er gemeten of en hoeveel extra informatie dacht te gaan zoeken ten tijde van crisis (5 puntschaal - zeer me oneens – zeer mee eens). De drie items zijn gebaseerd op het onderzoek van

Determinanten van risicoperceptie en informatiezoekgedrag

Gutteling en De Vries (2016). Een vierde item mat de gedragsintentie om informatie te gaan zoeken alvorens er een ramp of crisis is. Het laatstgenoemde item vraagt dus naar de gedragsintentie om informatie te gaan zoeken in de koude fase, bijvoorbeeld hoe de persoon zich kan voorbereiden op een ongeval met het risico.

Omgeving

De omgeving is de maat die een representatie is van de omgeving op basis van vijf items. De variabelen meten in welke gemeente iemand woont, hoelang degene hier woont, of hij of zij binnen of buiten de bebouwde kom woont, wat de woonafstand (geschat) van hem of haar tot het spoor is. Het hebben van kinderen is gebaseerd op het aantal mensen per huishouden, vanaf drie of meer personen per huishouden is er vanuit gegaan dat er ook kinderen zijn. De sociale omgeving is in dit onderzoek een variabele die opgebouwd is uit in welke gemeente een persoon woont en hoelang dat het geval was.

Zelfredzaamheid (11 items, $\alpha = .86$, $M = 4.26$, $SD = 0.68$)

Deze schaal meet in hoeverre iemand zelfredzaam is door weer te geven in hoeverre iemand algemene dagelijkse levensverrichtingen zelfstandig kan verrichten. De aspecten die hierbij aan de orde komen zijn: medische problemen, angsten en cognitieve en sociale contacten. Deze items zijn gebaseerd op de zelfredzaamheidsmatrix ontwikkeld door (Fassaert et al., 2013). Een voorbeeld item is: Ik kan mij volledig redden in en om de eigen woning. Eén item is in verband met dit onderzoek toegevoegd; 'Ik kan tijdens een noodsituatie mijzelf verplaatsen/redden.' De deelnemers gaven aan in hoeverre zij het met de stellingen eens waren (5 puntschaal - zeer mee oneens – zeer mee eens)

Risicoperceptie (10 items, $\alpha = .91$, $M = 3.80$, $SD = 0.80$)

Dit is hoe mensen tegen een risico aankijken, hoe ernstig ze het ervaren en als hoe gevaarlijk of veilig wordt het gezien. Vier items zijn gebaseerd op het onderzoek van Gutteling en De Vries (2016) die zijn gebaseerd op de Risk Behaviour Scale (RBS) (Witte, 2010) en zes items zijn direct gebaseerd op de RBS. De vier items die gebaseerd zijn op het onderzoek van Gutteling en De Vries (2016) bestaan uit drie constructen: ernst (2), vatbaarheid voor het risico (1) en urgentie (1). De items die rechtstreeks zijn gebaseerd op de RBS, bestaan uit twee factoren: ernst (3) en vatbaarheid voor het risico (3). De zes items zijn overgenomen in dit onderzoek, hiervoor zijn ze vertaald. Voorbeeld item: Ik denk dat het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor negatieve gevolgen heeft (5 puntschaal - zeer mee oneens – zeer mee eens).

Gegeneraliseerde zelfeffectiviteit (10 items, $\alpha = .95$, $M = 3.82$, $SD = 0.73$)

Gegeneraliseerde zelfeffectiviteit (generalized self-efficacy) is de optimistische zelfeffectiviteit waarmee men met allerlei moeilijke vereisten in het leven om kan gaan (Schwarzer & Jerusalem, 1995). Hierbij richt het zich tot het gevoel dat de acties van de persoon zelf leiden tot succesvolle uitkomsten. Alle tien items zijn vertaald uit het Engels.

Effectiviteit (5 items, $\alpha = .78$, $M = 3.71$, $SD = 0.66$)

Effectiviteit bestaat uit selfefficacy en responseeffectiviteit. De effectiviteit is gemeten ten opzichte van niet gespecificeerd advies van de hulpverleners. Effectiviteit is hierbij de mate waarin iemand denkt het advies van de hulpverleners uit te voeren en in hoeverre dit gedrag het risico verkleint. De items zijn overgenomen uit het onderzoek van Gutteling en De Vries (2016) die weer zijn overgenomen van de RBS (Witte, 2010). Voorbeelditem: Ik heb het vertrouwen dat ik goed om kan gaan met onverwachtse gebeurtenissen (5 puntschaal - zeer mee oneens – zeer mee eens).

Vertrouwen (13 items, $\alpha = .88$, $M = 2.85$, $SD = 0.60$)

Vertrouwen is de mate waarin iemand vertrouwen heeft in instanties zoals de overheid. Er worden twee verschillende concepten onderscheiden. Het eerste concept is het vertrouwen in het kunnen van de ander oftewel competentie (voorbeelditem: “De overheid heeft op het gebied van vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor kennis om goede beslissingen te maken”) en het tweede concept is het vertrouwen dat de organisatie voor jou zorgt oftewel zorgzaamheid (“De overheid neemt op het gebied van het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor haar verantwoordelijkheid”) (zeer mee oneens – zeer mee eens). Alle items zijn gebaseerd op het onderzoek van Allum (2007) en voor dit onderzoek vertaald. Hiernaast is meegenomen hoeveel vertrouwen de persoon heeft in verschillende informatiebronnen (gemeente, regionale omroepen, brandweer) (9 items op een 5 puntschaal - heel weinig vertrouwen – heel veel vertrouwen)

Verwachting sociale omgeving (2 items, $r = .45$, $M = 3.58$, $SD = 0.80$)

Respondenten is gevraagd wat zij denken dat andere mensen denken over een onderwerp. Cronbach's α was laag ($\alpha = 0,62$), er is echter bekend dat Cronbach's α kwetsbaar is bij een laag aantal items. Inter-item correlatie was acceptabel ($r = .45$) en alle items zijn daardoor meegenomen in de analyse. Alle items zijn gebaseerd op het onderzoek van Gutteling en De Vries (2016), die weer gebaseerd zijn op onderzoek van Ter Huurne (2008). Voorbeelditem: Als deze situatie zich voordoet, verwachten anderen van mij dat ik iets doe (5 puntschaal - zeer me oneens – zeer mee eens).

Verantwoordelijkheid (8 items, $\alpha = .58$, $M = 4.1$, $SD = 0.54$)

Dit construct meet het verantwoordelijkheidsgevoel van de proefpersoon voor de veiligheid en de verantwoordelijkheid van het informeren door de proefpersoon. Hiernaast is de mate van verantwoordelijkheid die de overheid, de risicoveroorzaker en de brandweer hebben op het gebied van veiligheid en op het gebied van informeren over het risico. Voorbeeldvraag: geef aan in hoeverre een partij verantwoordelijk is voor de veiligheid: brandweer. (5 puntschaal – heel weinig verantwoordelijkheid – heel veel verantwoordelijkheid).

Determinanten van risicoperceptie en informatiezoekgedrag

Soort informatiebehoefte

Aan de hand van 10 items is gemeten aan wat voor soort informatie over het risico gevaarlijke stoffen over het spoor, iemand behoefte heeft. De items vaieren van: hoe veilig mijn leefomgeving is, tot, wat u moet doen tijdens een ramp/crisis. De item(s) worden aangevinkt als de persoon hier behoefte aan heeft. Het is ook mogelijk aan te geven geen behoefte te hebben.

Informatiekanaal

Aan de hand van 32 items was mogelijk aan te geven via welk informatiekanaal mensen informatie willen ontvangen over risico's (koude fase). De vraag hierbij was via welk kanaal wilt u informatie krijgen over hoe zij zich het beste kunnen voorbereiden op een mogelijk ongeval met gevaarlijke stoffen over het spoor. De antwoordmogelijkheden waren het wel of dan niet informeerd willen worden via het betreffende kanaal. De 32 items zijn verdeeld onder vijf thema's (1) internet: zoekprogramma's, website gemeente; website provincie; website betrokken bedrijf; website landelijke overheid; website veiligheidsregio; website risicokaart (2) sociale media: Facebook; Twitter; Instagram; LinkedIn; Google+; Pinterest; Snapchat; Vine; YouTube; Andere sociale media (3) krant: huis aan huis bladen; regionaal dagblad; landelijke kranten (4) bijeenkomst: door gemeente; door veroorzaker van het risico (5) anders: Posters in openbare ruimten; buurt/wijkorganisatie; flyer; televisie; mondeling; woonstichting/verhuurder; radio; brief van de gemeente; e-mail van de gemeente; app.

3.8 Resultaten

Aan het begin van de vragenlijst werd de proefpersonen gevraagd of zij vrijwillig instemden om mee te doen met onderzoek. In de online vragenlijst was het niet mogelijk zonder deze toestemming verder te gaan. Bij de papieren versie hebben 15 mensen deze toestemmingsverklaring niet ingevuld maar wel opgestuurd. Gezien het feit dat deze personen de vragenlijst wel hebben ingevuld en opgestuurd is het erg waarschijnlijk dat zij denken dat de resultaten die zij hebben opgestuurd mee zouden worden genomen in de analyse. Om deze reden is er voor gekozen deze gegevens inderdaad in de analyse mee te nemen. De vragenlijsten die gedeeltelijk zijn ingevuld, zijn ook meegenomen in de analyse. Bij een beperkt aantal onderwerpen hebben een aantal personen twee antwoorden ingevuld, in de verwerking hiervan is er voor gekozen het gemiddelde tussen deze antwoorden mee te nemen. Het totaal aantal personen waarvan de antwoorden zijn meegenomen in de analyse is 423. Hieronder is in tabel 3 een overzicht te zien van de correlaties tussen de variabelen.

Tabel 3 Gemiddelden, standaarddeviaties en bivariate correlaties

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1 Urbanisatie (0 = binnen 1 = buiten bebouwde kom)	.11	3.18														
2 Leeftijd	2.71	0.81	.07													
3 Opleidingsniveau	4.74	1.76	-.13**	-.32**												
4 Geslacht (0 = man 1 = vrouw)	.50	0.50	-.09	-.02	.04											
5 Kinderen (0 = geen 1 = kinderen)	.62	0.48	.00	.43**	-.22**	-.018										
6 Afstand tot spoor	2.37	1.18	.12*	.14**	-.03	.010	.13**									
7 Woontijd gemeente	3.32	1.02	.00	.39**	-.23**	-.09	.16**	.10*								
8 Risicoperceptie	3.80	0.80	-.11*	.10	-.08	.08	.00	-.28**	.01							
9 Zelfredzaamheid	4.26	0.68	-.04	-.34**	.24**	.17**	-.23**	-.03	-.17**	-.09						
10 SocialeNorm	3.58	0.80	-.03	-.06	.10	.07	-.11*	-.15**	-.04	.28**	.21**					
11 Vertrouwen	2.85	0.60	.028	-.05	.07	.02	.02	.18**	-.03	-.44**	.17**	-.06				
12 Geg. zelfeffectiviteit	3.82	0.73	.027	-.20**	.21**	.14**	-.13*	.05	-.06	-.08	.54**	.23**	.08			
13 Responseffectiviteit	3.71	0.82	-.07	-.04	-.00	.06	-.05	.11*	-.04	-.00	.06	.12*	.10	.10		
14 Zelfeffectiviteit	3.69	0.81	-.13*	-.19**	.08	.13*	-.11*	.01	-.09	-.04	.34**	.34**	.11*	.45**	.29**	
Niets doen met advies	4.22	1.08	-.01	.02	.11*	.09	.03	.11*	-.06	.10	.08	.08	.10	.09	.13*	-.02
Advies opvolgen	4.54	0.64	-.10*	-.03	-0.00	.01	-.11	.03	.00	.07	.18**	.12*	.05	.13*	.19**	.18**
Zoeken naar informatie	4.23	0.92	.00	-1.06*	.14**	-.00	-.15**	-.00	-.01	.16**	.20**	.29**	.03	.23**	.24**	.18*
Intentie Informatie zoeken (koude fase)	3.26	1.09	-.06	-.06	-0.10	2.14**	-.04	-.04	-1.1*	.22**	.07	.14**	-.09	.11*	.17**	.04

*p <.05 **p<.01

Onderzoeksvraag 1 Zijn de variabelen risicoperceptie, sociale norm, opleidingsniveau, respons effectiviteit, zelfeffectiviteit, vertrouwen, geslacht, urbanisatie, leeftijd, van invloed op het vermijden van informatie?

Er is gebruikt gemaakt van de methode van lineaire regressie. Hierbij is als afhankelijke variabele het niets doen met advies gekozen en als onafhankelijke variabelen: risicoperceptie, sociale norm, respons efficacy, zelfeffectiviteit, vertrouwen, geslacht, urbanisatie, opleidingsniveau en leeftijd. Opleidingsniveau $\beta = .09$, $t(296) = 2.21$, $p = .03$, responseffectiviteit $\beta = 1.61$, $t(296) = 1.97$, $p = 0,0495$ en vertrouwen $\beta = .30$, $t(296) = 2.54$, $p = .01$ hadden significante invloed op het niets doen met advies. Een model van deze drie variabelen verklaart een klein gedeelte van de variatie in het niets doen met het advies $R^2 = .025$, $F(3, 319) = 2.76$, $p = .04$. De andere variabelen hadden geen significante invloed. In het onderzoek van Gutteling en De Vries (2016) bleken opleidingsniveau, sociale norm en in een van de twee datasets risicoperceptie van invloed op het niets doen met het advies. Risicoperceptie bleek bijna significant te zijn $\beta = .18$, $t(296) = 1.90$, $p = .06$ en sociale norm totaal niet $\beta = .05$, $t(296) = .635$, $p = .53$. Een hoger opleidingsniveau, responseffectiviteit en vertrouwen zorgen er voor dat iemand sneller iets zal doen met het advies van hulpverleners.

Onderzoeksvraag 2 Zijn de variabelen risicoperceptie, sociale norm, opleidingsniveau, respons effectiviteit, zelfeffectiviteit, vertrouwen, geslacht, urbanisatie, leeftijd, informatie zoek intentie van invloed op het opvolgen van advies?

Een lineaire regressie is uitgevoerd met als afhankelijke variabele het opvolgen van advies en als onafhankelijke variabelen: risicoperceptie, sociale norm, respons efficacy, zelfeffectiviteit, vertrouwen, geslacht, urbanisatie, leeftijd en informatie zoek intentie. De variabele zelfeffectiviteit bleek significant van invloed te zijn op het opvolgen van het advies $\beta = .11$, $t(296) = 2.46$, $p = .02$, en het zoeken naar informatie bleken ook significant $\beta = .35$, $t(296) = 9.04$, $p < .001$. Dit sluit volkomen aan bij de resultaten van Gutteling en De Vries (2016). Een model bestaande uit deze twee variabelen verklaart een groot deel van de variatie in het opvolgen van het advies van de hulpverleners $R^2 = .26$, $F(2, 365) = 64.61$, $p < .001$. Alle andere variabelen bleken geen significant voorspellende waarde te hebben.

Onderzoeksvraag 3 Zijn de variabelen risicoperceptie, sociale norm, opleidingsniveau, respons effectiviteit, zelfeffectiviteit, vertrouwen, geslacht, urbanisatie, leeftijd van invloed op het zoeken naar informatie?

Er is gebruikt gemaakt van de methode van lineaire regressie, met als afhankelijke variabele het zoeken naar informatie en als onafhankelijke variabelen: risicoperceptie, sociale norm, respons efficacy, zelfeffectiviteit, vertrouwen, geslacht, urbanisatie en leeftijd. Vertrouwen bleek de intentie tot informatie zoekgedrag significant te voorspellen $\beta = .20$, $t(297) = 2.27$, $p = .02$ net als sociale norm $\beta = .24$, $t(297) =$

3.64, $p < .001$, opleidingsniveau $\beta = .09$, $t(297) = 2.87$, $p = .004$, risicoperceptie $\beta = .22$, $t(297) = 3.04$, $p = .003$ en responseffectiviteit $\beta = .15$, $t(297) = 2.43$, $p = .02$). De andere variabelen waren niet significant. Gutteling en De Vries (2016) vonden dat risicoperceptie, opleidingsniveau en in een van de twee datasets leeftijd en sociale norm, van invloed waren op het zoeken naar informatie tijdens een crisis of ramp. Leeftijd bleek in dit onderzoek totaal niet significant van invloed op het zoeken naar informatie tijdens een crisis of ramp $\beta = -.01$, $t(297) = -0.22$, $p = .82$. Een model van de vijf significante variabelen verklaart een redelijk groot deel van de variatie in het op zoek gaan naar extra informatie na advies van hulpverleners $R^2 = .18$, $F(5, 302) = 11.98$, $p < .001$.

Onderzoeksvraag 4 Is gegeneraliseerde zelfeffectiviteit van invloed op de relatie tussen risicoperceptie en informatie zoekgedrag als moderator?

Om de mogelijke invloed van gegeneraliseerde zelfeffectiviteit op de relatie tussen risicoperceptie en informatie zoekgedrag te toetsen is gebruik gemaakt van een regressieanalyse. Ten eerste zijn de variabelen gegeneraliseerde zelfeffectiviteit en risicoperceptie met elkaar vermenigvuldigd. Vervolgens is deze interactievariabele meegenomen als onafhankelijke variabele, evenals de variabelen gegeneraliseerde zelfeffectiviteit en risicoperceptie. Als afhankelijke variabele in de analyse is de intentie om informatie te zoeken over het risico (koude fase) gebruikt. Gegeneraliseerde zelfeffectiviteit blijkt niet via moderatie van invloed op de relatie tussen risicoperceptie en informatie zoekgedrag $\beta = .07$, $t(324) = .78$, $p = .43$. Ook bleek gegeneraliseerde zelfeffectiviteit niet significant van invloed te zijn op het informatie zoekgedrag $\beta = -.18$, $t(324) = -.50$, $p = .62$ net als risicoperceptie $\beta = .06$, $t(324) = .162$, $p = .87$. Hierbij zijn gegeneraliseerde zelfeffectiviteit als onafhankelijke variabele en risicoperceptie als afhankelijke variabele zijn getoetst.

Onderzoeksvraag 5 Risicoperceptie hangt samen met de omgeving: woonafstand tot het risico, sociale omgeving, urbanisatie en kinderen in het huishouden?

Om de samenhang te berekenen tussen de variabelen woonafstand tot het risico, urbanisatie, gemeente, kinderen in het huishouden en de variabele risicoperceptie, is er gebruik gemaakt van een lineaire regressie analyse. Hierbij is als afhankelijke variabele risicoperceptie gekozen en de navolgende variabelen als onafhankelijke gekozen: woonafstand tot het risico, gemeente, urbanisatie en kinderen in het huishouden. Alleen de variabelen gemeente en afstand tot het spoor waren significant. De afstand tot het spoor bleek significant van invloed op de risicoperceptie $\beta = -1.56$, $t(338) = -5.26$, $p < .000$, net als de gemeente $\beta = -.09$, $t(338) = -2.37$, $p = .02$. De risicoperceptie bleek in de gemeente Vught het hoger (4.08 op 5 punt likert schaal), dan in Neerijnen (3.83) en het laagste in de gemeente Boxtel (3.61). Een model van deze beide variabelen verklaart een goede 9% van de variatie in de risicoperceptie $R^2 = .09$, $F(2, 342) = 17.11$, $p < .001$.

Om de invloed van de sociale omgeving op risicoperceptie te analyseren is gebruik gemaakt van een lineaire regressie analyse. Er is een representatie van de sociale omgeving gemaakt op basis van de variabelen gemeente, in welke gemeente iemand woonde en hoelang degene daar woonde. Om beide variabelen mee te nemen in een analyse is een verschilscore berekend tussen de variabelen risicoperceptie en het gemiddelde risicoperceptie per gemeente. Deze verschilscore is het verschil van de risicoperceptie van de betreffende persoon ten opzichte van de rest van de gemeente. Vervolgens is een regressieanalyse uitgevoerd met de variabele 'duur van wonen' als afhankelijke variabele en de verschilscore als afhankelijke variabele. De sociale omgeving, ofwel 'de woontijd binnen een gemeente', blijkt niet van invloed te zijn op de risicoperceptie $\beta = .04$, $t(340) = 1.00$, $\rho = .32$.

Onderzoeksvraag 6 Hebben minder zelfredzamen minder de intentie om informatie te gaan zoeken over risico's ten opzichte van zelfredzamen?

Een Chi-Square analyse is uitgevoerd om de relatie tussen de zelfredzaamheid en het zoeken naar informatie (koude fase) te toetsen. Er blijkt geen significant verschil te zijn tussen mensen die minder en meer zelfredzaam zijn en het zoeken naar informatie $\chi^2(4, N = 365) = 3.26$, $\rho < .52$. Minder zelfredzamen blijken niet meer of minder behoefte te hebben aan informatie over risico's dan zelfredzamen.

Verdere analyse laat zien dat zelfredzaamheid wel sterk van invloed is op het informatie zoekgedrag tijdens een crisis $\beta = 0.28$, $t(366) = 3.98$, $\rho < .000$. Ook blijkt de zelfredzaamheid wel sterk samen te hangen met gegeneraliseerde zelfeffectiviteit $\beta = 0.57$, $t(355) = 12.18$, $\rho < .000$. Gegeneraliseerde zelfeffectiviteit blijkt op zijn beurt significant van invloed te zijn op het informatie zoekgedrag (koude fase) $\beta = .17$, $t(351) = 2.10$, $\rho < .04$. Om een mogelijk moderatieeffect te onderzoeken is een regressieanalyse gedaan. Een interactievariabele is berekend door de variabelen gegeneraliseerde zelfeffectiviteit en zelfredzaamheid te vermenigvuldigen. Een regressieanalyse met de onafhankelijke variabelen gegeneraliseerde zelfeffectiviteit, zelfredzaamheid en de interactievariabele is gedaan met afhankelijke variabele informatie zoek intentie. De interactievariabele bleek sterker significant $\beta = .20$, $t(355) = 2.68$, $\rho = .008$ te zijn dan de variabelen gegeneraliseerde zelfeffectiviteit $\beta = -0.67$, $t(345) = -2.10$, $\rho = .04$ en zelfredzaamheid $\beta = -0.56$, $t(345) = -1.95$, $\rho = .05$ apart. Er bestaat dus een moderatieeffect van gegeneraliseerde zelfeffectiviteit op de relatie tussen zelfredzaamheid en het zoeken van informatie (koude fase).

Onderzoeksvraag 7 Willen minder zelfredzamen andere informatie over risico's weten ten opzichte van zelfredzamen?

Om een verband aan te tonen tussen (minder) zelfredzaamheid en behoefte aan bepaalde soort informatie is er gebruik gemaakt van een Chi-Square analyse. Zelfredzaamheid had geen invloed op de

behoefte van bepaalde soort informatie. Minder zelfredzamen hebben dus geen andere informatiebehoefte dan zelfredzamen.

Onderzoeksvraag 8 Willen minder zelfredzamen informatie over risico's via andere kanalen ontvangen ten opzichte van zelfredzamen?

Een Chi-Square analyse is uitgevoerd om de relatie tussen de zelfredzaamheid en het gewenste informatie kanaal voor het zoeken naar informatie (koude fase) te toetsen. De gehele lijst met informatie kanalen is te vinden bij materialen. Om een verschil te maken tussen zelfredzamen en minder zelfredzamen is besloten dat, op de somscore van de items van zelfredzaamheid, een score van vier het omslagpunt te laten zijn ($M = 4.26$, $SD = 0.68$). Uit de analyse bleek dat er in de volgende kanalen significant andere behoefte was op basis van de zelfredzaamheid: website gemeente $\chi^2(1, N = 375) = 12.97$, $p < .000$, website betrokken bedrijf $\chi^2(1, N = 375) = 5.75$, $p = .02$, televisie $\chi^2(1, N = 375) = 9.25$, $p = .002$, radio $\chi^2(1, N = 375) = 4.66$, $p = .03$, app $\chi^2(1, N = 375) = 4.39$, $p = .04$. Correlaties laten zien dat de minder zelfredzamen minder graag informatie ontvangen via website gemeente, website betrokken bedrijf en via een app ten opzichte van zelfredzamen. Minder zelfredzamen blijken meer behoefte te hebben aan informatie via televisie en radio dan zelfredzamen.

Additionele analyses

Gezien de exploratie opzet van deze studie en de vele gemeten variabelen is het interessant de invloeden van alle variabelen op de risicoperceptie en het informatie zoekgedrag te onderzoeken. Hiervoor is een regressieanalyse gedaan met als afhankelijke variabele risicoperceptie en als onafhankelijke variabelen geslacht, opleidingsniveau, leeftijd, woontijd gemeente (ten opzichte van het gemiddelde van de gemeente), urbanisatie, woonafstand tot het spoor, zelfredzaamheid, sociale norm, gegeneraliseerde zelfeffectiviteit, vertrouwen in de media, vertrouwen (in het algemeen), responseeffectiviteit en zelfeffectiviteit. De variabelen leeftijd $\beta = 0.12$, $t(280) = 2.20$, $p = .03$, afstand tot het spoor $\beta = -0.12$, $t(280) = -3.62$, $p > .000$, sociale norm $\beta = .19$, $t(280) = 3.64$, $p > .000$, vertrouwen in de media $\beta = 0.362$, $t(280) = 4.72$, $p > .000$, vertrouwen (algemeen) $\beta = -0.87$, $t(280) = 2.20$, $p > .000$ bleken significant van invloed te zijn op de risicoperceptie. De risicoperceptie bleek steeds af te nemen bij een grotere woonafstand tot het spoor.

Hiernaast is een regressie analyse uitgevoerd met als afhankelijke variabele informatie zoek intentie (koude fase) en als onafhankelijke variabelen geslacht, opleidingsniveau, leeftijd, woontijd gemeente (ten opzichte van het gemiddelde van de gemeente), urbanisatie, woonafstand tot het spoor, zelfredzaamheid, sociale norm, gegeneraliseerde zelfeffectiviteit, vertrouwen in de media, vertrouwen (in het algemeen), responseeffectiviteit en zelfeffectiviteit. De variabelen geslacht $\beta = .41$, $t(283) = 3.43$, $p = .001$, zelfredzaamheid $\beta = -0.26$, $t(283) = -2.15$, $p = .03$, sociale norm $\beta = 1.92$, $t(283) = 2.27$, $p = .02$ en

vertrouwen (algemeen) $\beta = -0.29$, $t(283) = -2.02$, $p = .04$ bleken significant van invloed te zijn op de intentie om informatie zoekgedrag te uitten.

Discussie

In dit onderzoek is kennis vergaart over de sociale component van risicoperceptie door te onderzoeken wat de invloed is van psychologische determinanten op de risicoperceptie en het informatie zoekgedrag. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen het informatie zoekgedrag tijdens een crisis en wanneer er geen crisis is. Het onderzoek is gedaan aan de hand van het risico van het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor.

Ten eerste is in deze studie onderzocht welke psychologische determinanten van invloed zijn op het informatie zoekgedrag tijdens een crisis, bij het ontvangen van advies van hulpverleners. Hierbij zijn dezelfde variabelen onderzocht als die door Gutteling en De Vries (2016) bestudeerd zijn. Uit beide onderzoeken volgde dat het niets doen met het advies werd beïnvloed door het opleidingsniveau. Gutteling en De Vries (2016) vonden dat de sociale norm van invloed is op het niets doen met het advies. Dit blijkt niet uit dit onderzoek. Gutteling en De Vries (2016) zagen in een van beide datasets een invloed van risicoperceptie, die in dit onderzoek bijna significant bleek. In dit onderzoek werd in tegenstelling tot dat van Gutteling en De Vries (2016) een invloed gevonden van vertrouwen en responseffectiviteit. Voor het opvolgen van het advies van de hulpverleners bleken in beide onderzoeken de variabelen zelfeffectiviteit en het zoeken naar informatie tijdens een crisis significant. De intentie om informatie te zoeken na het verkrijgen van advies van hulpverleners, bleek in beide onderzoeken beïnvloed te worden door de sociale norm, het opleidingsniveau en de risicoperceptie.

Ten tweede is er onderzoek gedaan naar de invloed van de zelfredzaamheid op het informatie zoekgedrag, de mogelijke invloed van gegeneraliseerde zelfeffectiviteit op de relatie van risicoperceptie en het informatie zoekgedrag en de invloed van de sociale omgeving op de risicoperceptie. De gegeneraliseerde zelfeffectiviteit bleek niet van invloed te zijn op de relatie tussen de risicoperceptie en het informatie zoekgedrag. De woonafstand tot het spoor en de gemeente waar men woonde bleken significant van invloed te zijn op de risicoperceptie. De risicoperceptie bleek hoger bij mensen die dichter bij het spoor wonen. Verder bleken minder de zelfredzamen een even grote intentie te hebben om informatie te gaan zoeken dan de zelfredzamen. Wel hadden de minder zelfredzamen behoefte aan een andere soort informatie. De minder zelfredzamen bleken minder graag informatie te ontvangen aangaande het risico van gevaarlijke stoffen over het spoor via de website van de gemeente, de website van het betrokken bedrijf en via een app ten opzichte van de zelfredzamen. Minder zelfredzamen bleken liever informatie te ontvangen via de televisie en de radio dan de zelfredzamen.

Er is geen significante invloed gevonden van de variabele gegeneraliseerde zelfeffectiviteit of risicoperceptie, informatie zoek intentie (koude fase) of de relatie tussen de risicoperceptie en de informatie zoek intentie. Dit sluit echter niet uit dat gegeneraliseerde zelfeffectiviteit van invloed kan zijn met het omgaan van een risico. Het idee achter de invloed van gegeneraliseerde zelfeffectiviteit is dat er een algemene risicogevoeligheid die afhankelijk is van een persoon. In dit onderzoek is echter maar een risico gemeten is daardoor deze algemene risicogevoeligheid niet te onderscheiden van de risicoperceptie ten opzichte van het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor. Dit specifieke risico is daarnaast nog een erg afhankelijk van de aanwezigheid rondom het spoor. Als tweede is het gemiddelde van de gegeneraliseerde zelfeffectiviteit hoog ($M= 3.82$ $SD = 0.73$), het is mogelijk dat een plafondeffect is ontstaan en dit de invloed van de variabele verminderde. Vervolgonderzoek is nodig om de mogelijk invloed van gegeneraliseerde zelfeffectiviteit te meten op het omgaan met een risico. Dit zou het beste naar voren komen als ook een onderscheid wordt gemaakt tussen risicoperceptie op een specifiek risico en risicogevoeligheid (voor een persoon gelijk voor alle risico's). Dit is mogelijk door een aantal risicopercepties te meten van verschillende, uiteenlopende risico's, het gedeelte risicoperceptie die vervolgens correleert met de risicopercepties van de andere risico's is de risicogevoeligheid. De grote invloed van de risicogevoeligheid is aangetoond door Sjoberg (2000). Het is aannemelijk dat er een factor is die de omgang met de risicogevoeligheid beïnvloed net als dat zelfeffectiviteit dat doet met risicoperceptie.

Er is ook geen invloed gevonden van zelfeffectiviteit op het zoeken naar informatie (koude fase). Zelfeffectiviteit staat bekend als een erg belangrijke factor bij het omgaan met een risico (Witte, 1992) en het zoeken naar informatie (Ter Huurne, 2008). Een mogelijke verklaring is dat in de vragenlijst geen specifiek gedrag is aangegeven in het advies van de hulpverleners. Er is een hypothetisch advies aangeboden van een hulpverlener. Zelfeffectiviteit is gericht op een bepaald gedrag, het is mogelijk dat een hypothetisch advies niet specifiek genoeg was voor de proefpersonen. Het is immers lastig om te bepalen of je niet gespecificeerd gedrag kunt uitvoeren.

Een bijzonder resultaat is het gebrek aan verschil in risicoperceptie door geslacht. In voorgaand onderzoek is gevonden dat vrouwen een hogere risicoperceptie te hebben. (Flynn et al., 1994; Ipsos, 2016; Slovic et al., 1980) ook Karpowicz-Lazreg en Mullet (1993) vonden de link tussen geslacht en risicoperceptie toen zij het onderzoek van Slovic et al., (1980) reproduceerden. Het onderzoek van Gutteling en De Vries (2016) bleken geen invloed te vinden van geslacht op het zoeken naar informatie, het zoeken naar informatie is afhankelijk van de risicoperceptie. Het is mogelijk dat in Nederland de emancipatie er voor zorgt dat de verschillen in risicoperceptie verkleind worden. Slovic (1999) heeft gevonden dat witte mannen een lagere risicoperceptie hebben, hij argumenteerd dat de oorzaak mogelijk

ligt in de grotere invloed witte mannen hebben, net als voordelen rondom technologie. Als dit de oorzaak is van het verschil in risicoperceptie op basis van geslacht, dan is het mogelijk dat de groeiende gelijkheid in Nederland dit verschil in risicoperceptie verkleint. Een andere verklaring is dat het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor simpelweg niet anders wordt bekeken door vrouwen in vergelijking met mannen. De verschillen in risicoperceptie op basis van geslacht blijken afhankelijk van het risico (Flynn et al., 1994), zo vonden Karpowicz-Lazreg en Mullet (1993) dat er bij sommige risico's geen verschillen bestonden tussen mannen en vrouwen. Het is dus mogelijk dat specifiek dit risico bij mannen zorgt voor een hogere risicoperceptie.

De grootste limitatie in deze studie is dat de enquête is gestuurd namens de gemeente en dat de gemeente niet een onafhankelijke partij is. De gemeente is namelijk verantwoordelijk voor de veiligheid en hierdoor per definitie niet onafhankelijk. Dit kan van invloed zijn geweest op de perceptie van de burgers ten opzichte van de overheid en indirect van invloed op de risicoperceptie. Het is hiernaast mogelijk, ook gezien de recente media aandacht door het overschrijding van het basisnet (Omroep Brabant, 2016), dat de verontruste burger door het invullen van deze vragenlijst minder treinen wil laten rijden. Dit kan leiden tot bijvoorbeeld het aangeven van een hoger risicoperceptie dan werkelijk het geval is. Als laatste is het mogelijk dat het sturen van de vragenlijst de risicoperceptie beïnvloed, door het versturen van de vragenlijsten wordt verteld dat de burger blootgesteld wordt aan het risico vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor. Het versturen van de vragenlijst kan aan de andere kant ten opzichte van de overheid (gemeente) een hoger vertrouwen laten zien.

Er is gevonden dat er een samenhang is tussen vertrouwen in de media en een hogere risicoperceptie. In de literatuur zijn er verschillende resultaten van de effecten van media op risicoperceptie. Sommige onderzoeken hebben gevonden dat sociale media wel effect heeft op de risicoperceptie (Koné & Mullet, 1994) Andere onderzoeken onderschrijven dat het effect van media op risicoperceptie niet sterk is en vooral afhankelijk is van persoonlijke verschillen (Wählberg & Sjöberg, 2000). De gevonden link tussen vertrouwen van de media en risicoperceptie schijnt nieuw licht op de mogelijke manier waarop de media de risicoperceptie beïnvloed.

Referenties

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211. [http://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](http://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). Understanding attitudes and predicting social behaviour.
- Allum, N. (2007). An empirical test of competing theories of hazard-related Trust : the case of GM food, 27(4). <http://doi.org/10.1111/j.1539-6924.2007.00933.x>
- Babrow, A. S. (2001). Uncertainty, value, communication, and problematic integration. *Journal of Communication*, 51(3), 553–573. <http://doi.org/10.1093/joc/51.3.553>
- Beemster, I., Barten, C., Van den Broek, A., Cools, C., Kemp, A., Roozen, M., & Tiggeloven, S. (2003). *Dialogen en dilemma's: Het opzetten van een risicocommunicatietraject in 13 stappen*. Retrieved from <https://relevant.nl/download/attachments/1198/NB+casusboek+risicocommunicatie.pdf?version=1>
- Brashers, D. E., Neidig, J. L., Haas, S. M., Dobbs, L. K., Cardillo, L. W., & Russell, J. A. (2000). Communication in the management of uncertainty: The case of persons Living with HIV or AIDS. *Communication Monographs*, 67(1), 63–84. <http://doi.org/10.1080/03637750009376495>
- Covello, V. T., Peters, R. G., Wojtecki, J. G., & Hyde, R. C. (2001). Risk communication, the West Nile virus epidemic, and bioterrorism: Responding to the communication challenges posed by the intentional or unintentional release of a pathogen in an urban setting. *Journal of Urban Health*, 78(2), 382–391. <http://doi.org/10.1093/jurban/78.2.382>
- De Jonge, J., Van Trijp, H., Renes, R. J., & Frewer, L. (2007). Understanding consumer confidence in the safety of food: Its two-dimensional structure and determinants. *Risk Analysis*, 27(3), 729–740. <http://doi.org/10.1111/j.1539-6924.2007.00917.x>
- Douglas, M., & Wildavsky, A. (1983). Risk and culture: An essay on the selection of technological and environmental dangers. *University of California Press*.
- Evans, J. S. B. T. (2003). In two minds: Dual-process accounts of reasoning. *Trends in Cognitive Sciences*, 7(10), 454–459. <http://doi.org/10.1016/j.tics.2003.08.012>
- Fassaert, T., Lauriks, S., Van de Weerd, S., Theunissen, J., Kikkert, M., Dekker, J., ... De Wit, M. (2013). Psychometric properties of the Dutch version of the self-sufficiency matrix. *Community Mental Health Journal*. <http://doi.org/10.1007/s10597-013-9683-6>
- Fessenden-Raden, J., Fitchen, J. M., & Heath, J. S. (1987). Providing risk information in communities: Factors influencing what is heard and accepted. *Science, Technology, and Human Values*, 12(3), 94–101.

- Finucane, M. L. (2008). Emotion, affect, and risk communication with older adults: challenges and opportunities. *Journal of Risk Research*, 11(8), 983–997. <http://doi.org/10.1080/13669870802261595>
- Finucane, M. L., Alhakami, A., Slovic, P., & Johnson, S. M. (2000). The affect heuristic in judgments of risks and benefits, 17, 1–17. [http://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-0771\(200001/03\)13:1<1::AID-BDM333>3.0.CO;2-S](http://doi.org/10.1002/(SICI)1099-0771(200001/03)13:1<1::AID-BDM333>3.0.CO;2-S)
- Flynn, J., Slovic, P., & Mertz, C. K. (1994). Gender, race, and perception of environmental health risks. *Risk Analysis*, 14(6), 1101–1108. <http://doi.org/10.1111/j.1539-6924.1994.tb00082.x>
- Frewer, L. (2004). The public and effective risk communication. *Toxicology Letters*, 149(1–3), 391–397. <http://doi.org/10.1016/j.toxlet.2003.12.049>
- Frewer, L., Miles, S., & Marsh, R. (2002). The media and genetically modified foods: Evidence in support of social amplification of risk. *Risk Analysis*, 22(4), 701–711. <http://doi.org/10.1111/0272-4332.00062>
- Garland, D. (2003). The rise of risk. In *Risk and morality* (Vol. 1, pp. 48–86). <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Gerbner, G., & Gross, L. (1976). Living with television: The violence profile. *Journal of Communication*, 26, 173–199. <http://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1976.tb01397.x>
- Griffin, R. J., Dunwoody, S., & Neuwirth, K. (1999). Proposed model of the relationship of risk information seeking and processing to the development of preventive behaviors. *Environmental Research*, 80(2 Pt 2), S230–S245. <http://doi.org/10.1006/enrs.1998.3940>
- Groothuis, P. A., & Miller, G. (1997). The role of social distrust in risk-benefit analysis : A study of the siting of a hazardous waste disposal facility, 257, 241–257.
- Gutteling, J. M., & De Vries, P. W. (2016). Determinants of seeking and avoiding risk-related information in times of crisis. <http://doi.org/10.1111/risa.12632>
- Gutteling, J. M., & Seydel, E. R. (1986). Previous Experiences with Epilepsy and Effectiveness of Information to Change Public Perception of Epilepsy, 27(6), 739–745.
- Gutteling, J. M., & Seydel, E. R. (2000). Risicocommunicatie. Retrieved from http://doc.utwente.nl/34777/1/K468____.PDF
- Hall, T. E. A., & Slothower, M. B. (2009). Cognitive factors affecting homeowners' reactions to defensible space in the Oregon Coast Range. *Society and Natural Resources*, 22(2), 95–110. <http://doi.org/10.1080/08941920802392187>
- Heath, R. L., Seshadri, S., Lee, J., & Özer, Ö. (1998). Risk communication: A two-community analysis of proximity, dread, trust, involvement, uncertainty, openness/accessibility, and knowledge on

- support/opposition toward chemical companies. *Journal of Public Relations Research*, 10(1), 35–56. <http://doi.org/10.1207/s1532754xjpr1001>
- Henwood, K., Pidgeon, N., Sarre, S., Simmons, P., & Smith, N. (2008). Risk, framing and everyday life: Epistemological and methodological reflections from three socio- cultural projects. *Health, Risk & Society*, 10(5), 421–438. <http://doi.org/10.1080/13698570802381451>
- Ipsos. (2016). *Risico- en crisisbarometer*. Retrieved from https://www.nctv.nl/onderwerpen_a_z/Risico-en-crisisbarometer/index.aspx
- Jönsson, A. M., Boström, M., Dreyer, M., & Söderström, S. (2016). Risk communication and the role of the public: Towards inclusive environmental governance of the Baltic Sea? In *Environmental Governance of the Baltic Sea* (pp. 205–227). http://doi.org/10.1007/978-3-319-27006-7_9
- Karpowicz-Lazreg, C., & Mullet, E. (1993). Societal risk as seen by the french public. *Risk Analysis*, 13(3), 253–258. <http://doi.org/10.1111/j.1539-6924.1993.tb01076.x>
- Kasperson, R. E., Renn, O., Slovic, P., Brown, H. S., Emel, J., Goble, R., ... Ratick, S. (1988). The social amplification of risk: A conceptual framework. *Risk Analysis*, 8(2), 177–187. <http://doi.org/10.1111/j.1539-6924.1988.tb01168.x>
- Knuth, D., Kehl, D., Hulse, L., & Schmidt, S. (2014). Risk Perception, Experience, and Objective Risk: A Cross-National Study with European Emergency Survivors. *Risk Analysis*, 34(7), 1286–1298. <http://doi.org/10.1111/risa.12157>
- Koné, D., & Mullet, E. (1994). Societal risk perception and media coverage. *Risk Analysis*, 14(1), 21–24. <http://doi.org/10.1111/j.1539-6924.1994.tb00024.x>
- Krueger, R. A., Donner, J., & Maack, J. N. (2001). Selected tools and techniques, (36).
- Kunreuther, H. . (2001). Protective decisions: Fear or prudence. *Wharton on Making Decisions*, 259–272.
- Kuttschreuter, M. (2006). Psychological determinants of reactions to food risk messages. *Risk Analysis*, 26(4), 1045–1057. <http://doi.org/10.1111/j.1539-6924.2006.00799.x>
- Lindell, M. K., & Hwang, S. N. (2008). Households' perceived personal risk and responses in a multihazard environment. *Risk Analysis*, 28(2), 539–556. <http://doi.org/10.1111/j.1539-6924.2008.01032.x>
- Lindell, M. K., & Whitney, D. J. (2000). Correlates of household seismic hazard adjustment adoption. *Risk Analysis*, 20(1), 13–25. <http://doi.org/10.1111/0272-4332.00002>
- Linke, S., & Jentoft, S. (2013). Exploring the phronetic dimension of stakeholders' knowledge in EU fisheries governance. *Marine Policy*, 1–9. <http://doi.org/10.1016/j.marpol.2013.10.010>
- Loewenstein, G. F., Weber, E. U., Hsee, C. K., & Welch, N. (2001). Risk as feelings, 127(2), 267–286. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.127.2.267>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). Model of trust. *Academy of Management*, 20(3),

- 709–734. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/258792>
- Miceli, R., Sotgiu, I., & Settanni, M. (2008). Disaster preparedness and perception of flood risk: A study in an alpine valley in Italy. *Journal of Environmental Psychology*, 28(2), 164–173. <http://doi.org/10.1016/j.jenvp.2007.10.006>
- Mileti, D. ., & O'Brien, P. (1993). Public response to aftershock warning. *US Geological Survey Professional Paper*, 31–42.
- Mileti, D. ., & O'Brien, P. W. (1992). Warnings during disaster: normalizing communicated risk. *Social Problems*, 39(1), 40–57. <http://doi.org/10.2307/3096912>
- Ministerie van Infrastructuur en Milieu. (2009). Trendanalyse 2008.
- Neill, P. O. (2004). Developing a risk communication model to encourage community safety from natural hazards, 1–52.
- Noordanus, P. G. ., & Haanen, G. G. H. M. (2015). *Treinongeval Tilburg 6 maart 2015*. Tilburg. Retrieved from https://cms.dordrecht.nl/Dordrecht/up/ZmavhbgJcC_Brief_spoorveiligheid.pdf
- OmroepBrabant. (2016). Veel meer gevaarlijke stoffen op Brabantse spoor dan toegestaan, zware overschrijding regels. *Www.omroepbrabant.nl*. Retrieved from <http://www.omroepbrabant.nl/?news/2497551203/Veel+meer+gevaarlijke+stoffen+op+Brabantse+spoor+dan+toegestaan,+zware+overschrijding+regels.aspx>
- Onderzoeksraad voor Veiligheid. (2016). Onnodige risico's bij spoorvervoer met gevaarlijke stoffen. *Www.onderzoeksraad.nl*. Retrieved from <https://www.onderzoeksraad.nl/nl/onderzoek/2113/risicobeheersing-bij-spoorvervoer-gevaarlijke-stoffen-6-maart-2015/publicatie/1679/onnodige-risico-s-bij-spoorvervoer-met-gevaarlijke-stoffen>
- Palm, R., & Hodgson, M. E. (1992). Earthquake insurance - Mandaged disclosure and homeowner response in California - Palm 1992.pdf.
- Paton, D., Smith, L., & Johnston, D. (2000). Volcanic hazards: risk percpetion and preparedness. *New Zealand Journal of Psychology*.
- Peacock, W. G., Brody, S. D., & Highfield, W. (2005). Hurricane risk perceptions among Florida's single family homeowners. *Landscape and Urban Planning*, 73(2–3), 120–135. <http://doi.org/10.1016/j.landurbplan.2004.11.004>
- Peters, E., & Slovic, P. (1996). The Role of Affect and Worldviews as Orienting Dispositions in the Perception and Acceptance of Nuclear Power. *Journal of Applied Social Psychology*, 26(16), 1427–1453. <http://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1996.tb00079.x>
- Pidgeon, N., & Rogers-Hayden, T. (2007). Opening up nanotechnology dialogue with the publics: Risk communication or “upstream engagement”? *Health, Risk & Society*, 9(2), 191–210.

- <http://doi.org/10.1080/13698570701306906>
- ProRail. (n.d.). Meteren-Boxtel. Retrieved February 14, 2017, from <https://www.prorail.nl/projecten/meteren-boxtel>
- Rabiee, F. (2004). Focus Group interview and data analysis. *Proceedings of The Nutrition Society*, (July). <http://doi.org/10.1079/PNS2004399>
- Schul, Y., Mayo, R., & Burnstein, E. (2004). Encoding under trust and distrust: the spontaneous activation of incongruent cognitions. *J. Pers. Soc. Psychol.*, 86(5), 668–679. <http://doi.org/10.1037/0022-3514.86.5.668>
- Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1995). General self-efficacy scale. *Measures in Health Psychology: A User's Portfolio. Causal and Control Beliefs*, (2008), 35–37. <http://doi.org/10.1037/t00393-000>
- Scolobig, A., De Marchi, B., & Borga, M. (2012). The missing link between flood risk awareness and preparedness: Findings from case studies in an Alpine Region. *Natural Hazards*, 63(2), 499–520. <http://doi.org/10.1007/s11069-012-0161-1>
- Sjöberg, L. (2000). Factors in risk perception. *Risk Analysis : An Official Publication of the Society for Risk Analysis*, 20(1), 1–11. <http://doi.org/10.1111/0272-4332.00001>
- Slovic, P. (1987). Perception of risk. *Science*, 236, 280–290.
- Slovic, P. (1999). Trust, emotion, sex, politics , and science: surveying the risk-assessment battlefield, 19(4).
- Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E., & MacGregor, D. G. (2004). Risk as analysis and risk as feelings: Some thoughts about affect, reason, risk, and rationality. *Risk Analysis*, 24(2), 311–322. <http://doi.org/10.1111/j.0272-4332.2004.00433.x>
- Slovic, P., Fischhoff, B., & Sarah, L. (1980). Facts and fears: understanding perceived risk. *Societal Risk Assessment*, 181*216.
- Ter Huurne, E. F. J. (2008). *Information seeking in a risk world. The theoretical and empirical development of FRIS: A framework of risk information seeking.*
- Van der Horst, D. (2007). NIMBY or not? Exploring the relevance of location and the politics of voiced opinions in renewable energy siting controversies. *Energy Policy*, 35(5), 2705–2714. <http://doi.org/10.1016/j.enpol.2006.12.012>
- Wachinger, G., Renn, O., Begg, C., & Kuhlicke, C. (2013). The risk perception paradox-implications for governance and communication of natural hazards. *Risk Analysis*, 33(6), 1049–1065. <http://doi.org/10.1111/j.1539-6924.2012.01942.x>
- Wählberg, A. A. ., & Sjöberg, L. (2000). Risk perception and the media. *Journal of Risk Research*, 3(1), 31–50. <http://doi.org/10.1080/136698700376699>

- Weigman, O., Gutteling, J. M., Boer, H., Houwen, R. J., & Wiegman, O. (1989). Newspaper Coverage of Hazards And the Reactions of Readers. *Journalism Quarterly*, 66(4), 846–863. <http://doi.org/10.1177/107769908906600410>
- Wiegman, O., & Gutteling, J. M. (1995). Risk appraisal and risk communication: Some empirical data from the Netherlands reviewed, 16, 227–249.
- Wiegman, O., Gutteling, J. M., & Boer, H. (1991). Verification of information through direct experiences with an industrial hazard. *Basic and Applied Social Psychology*, 12(3), 325–339. http://doi.org/10.1207/s15324834basp1203_6
- Witte, K. (1992). Putting the fear back into fear appeals: The extended parallel process model. *Communications Monographs*, 59(4), 329–349.
- Witte, K. (2010). Predicting risk behaviors: development and validation of a diagnostic scale, (January 2015), 37–41. <http://doi.org/10.1080/108107396127988>
- Wu, L., Lin, J., Liu, J., Chang, S., Wang, Y., & Liu, Z. (2016). Affect heuristic as a function of trust in risk communication, 44(4), 619–630.

Bijlage 1 - brief richting klankbordgroep

Onderwerp: Deelname onderzoek risicocommunicatie gevaarlijke stoffen vervoer over het spoor

Geachte meneer/mevrouw,

Als gemeenten zijn we constant bezig met de risico's in ons gebied. We vinden het belangrijk dat u weet wat voor risico's er in uw omgeving zijn en hoe u hier mee om kunt gaan. De heer Jetse Jellema doet een afstudeeronderzoek bij de Veiligheidsregio naar het risico vervoer gevaarlijke stoffen over het spoor in Boxtel en Haaren. Wij werken hier graag aan mee. Het doel van dit onderzoek is het verbeteren van de communicatie over het risico gevaarlijke stoffen over het spoor.

Aan u de vraag of u mee wilt doen aan het onderzoek. U helpt ons beter inzicht te krijgen in risicocommunicatie en u helpt andere inwoners doordat wij hierdoor onze risicocommunicatie kunnen verbeteren.

U bent geselecteerd om mee te doen aan het onderzoek omdat u in een klankbordgroep of werkgroep zit omtrent het spoor. Daarnaast proberen wij een groep personen uit te nodigen die minder zelfredzaam zijn, denk hierbij aan ouderen en gehandicapten. Deze groep is kwetsbaar gezien zij, als er iets gebeurt, zichzelf niet altijd in veiligheid kunnen brengen. Hun inbreng vinden wij daarom ook van belang.

De vorm van het onderzoek is een vergadersetting waarin we discussiëren aan de hand van vragen, genaamd focusgroep. Een gespreksleider stelt de vragen. Dit gesprek nemen we op om geen opmerkingen/argumenten te missen. Deze opnamen gebruiken we alleen voor analyse van het gesprek. De opname is alleen toegankelijk voor de onderzoeker en na het uitwerken hiervan wordt de opname verwijderd. De gegevens/gesprekken worden alleen anoniem en vertrouwelijk aan derden getoond. Denk hierbij aan begeleiders van het onderzoek en bij het mogelijk publiceren van het onderzoek aan andere wetenschappers.

De focusgroep neemt ongeveer 1,5 uur in beslag. Op elk moment van het onderzoek bent u vrij om te stoppen met het onderzoek zonder opgave van reden. Het onderzoek zal gehouden worden op dinsdag 13 september om 19.00 uur bij een nog nader te bepalen locatie in Boxtel. Per focusgroep kunnen ongeveer 8 mensen deelnemen. Van te voren hoeft u zich niet voor te bereiden op het onderwerp.

De informatie die ontstaat tijdens de focusgroep wordt mogelijk gebruikt om een vragenlijst te ontwikkelen die verspreid wordt onder de bewoners van Boxtel. Dit zodat we een goede representatie van de mening van de inwoners van Boxtel krijgen. Als echter blijkt dat binnen de focusgroepen de meningen erg op elkaar lijken kan het zijn dat in plaats van de vragenlijst een effectstudie wordt gedaan. Het doel van deze

effectstudie is om het effect van een bepaald communicatiemiddel te onderzoeken. Bijvoorbeeld wat is het effect van sociale media? Ook kan bij de effectstudie gekeken worden welke onderdelen van een boodschap voor inwoners belangrijk zijn.

Aanmelden:

U kunt zich aanmelden voor deelname aan dit onderzoek door een mail te sturen naar:

[om de privacy te waarborgen is dit mail adres weggelaten]

Informatie:

Voor vragen over het onderzoek kunt u contact opnemen met de onderzoeker:

Jetse Jellema

[om de privacy te waarborgen zijn dit mail adres en telefoonnummer weggelaten]

Met vriendelijke groet,

Bijlage 2 - gespreksprotocol

Introductie

Marcelle stelt zichzelf kort vertelt wat de veiligheidsregio doet, relatie gemeenten en veiligheidsregio en stelt Maria voor

Welkom – tutoyeren?
– bedankt dat jullie er allemaal zijn
– voorstelrondje

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de veiligheidsregio Brabant Noord, de gemeente Boxtel en de gemeente Haaren. In de veiligheidsregio Brabant-Noord werken 19 gemeenten, de GGD, de politie, de brandweer en de centrale meldkamer in Den Bosch samen op het gebied van brandweezorg, rampenbestrijding, crisisbeheersing, geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen.

Wat gaan we komende 1,5 uur doen?

Aan de hand van een zogenaamde focus groep gaan we het hebben over het risico gevaarlijke stoffen over het spoor. Het doel daarbij is om jullie visies en behoeften te verzamelen om zo risicocommunicatie goed aan te pakken. Risicocommunicatie is communicatie over risico's, we hebben het vandaag vooral over het communiceren over risico's vanuit de overheid naar inwoners.

We gaan het niet hebben over de maatregelen om risico's veiliger te maken maar over als het een keer mis gaat welke informatie je als inwoner nodig hebt om je goed voor te kunnen bereiden. Het gaat hierbij om informatie voordat er iets verkeerd gaat en over wat je zelf kunt doen of wilt weten om hierop voorbereid te zijn.

Een focus groep is wat we zo gaan doen, dit is een groep mensen die bijeenkomt in een vergadersetting. Het is hierin de bedoeling om een discussie te krijgen onder de deelnemers, dit zijn jullie. Ik stel straks een aantal vragen en het is hierbij de bedoeling dat jullie hier op reageren en dat er dan een discussie op gang komt tussen jullie, ik doe in principe niet mee aan de discussie. Wel kan ik af en toe vragen stellen.

Ethische punten

- Je kunt altijd stoppen zonder opgaaf van reden
- Dit gesprek wordt opgenomen, alleen toegankelijk voor onderzoeker, opname wordt verwerkt en de resultaten worden rondgestuurd daarbij wordt jullie feedback gevraagd: kunnen je je vinden in wat er staat? Daarna wordt opname vernietigt.
- De resultaten zullen gebruikt worden om een vragenlijst op te stellen die verder zal ingaan op hoe we het beste risicocommunicatie kunnen doen.
- De resultaten zullen anoniem worden verwerkt.

Nog een aantal punten voor tijdens het gesprek.

- Wij zijn hier om van jullie te leren
- Niet door elkaar heen praten
- Positieve en negatieve meningen over de overheid mogen genoemd worden
- Discussie onderling belangrijk, niet richten tot Maria, maar reageer voornamelijk op anderen.

Vragen

- Is er toevallig iemand die een ongeluk met gevaarlijke stoffen heeft meegemaakt?

Risicoperceptie

- Wisten jullie dat er hier over het spoor wagons rijden die gevaarlijke stoffen vervoeren?
 - Wat vinden jullie hier van?
 - In hoeverre denken jullie dat er iets zou kunnen gebeuren?
 - Ten opzichte van andere risico's hoe schatten jullie het risico gevaarlijke stoffen over het spoor in?

Verantwoordelijkheid & vertrouwen

- Bij wie vinden jullie dat de verantwoordelijkheid ligt voor een veilige leefomgeving op het gebied van gevaarlijke stoffen over het spoor?
 - In hoeverre hebben jullie de indruk dat de [genoemd hierboven] (overheid of risico-veroorzaker) risicobronnen goed controleert
 - Heeft de overheid de kennis en expertise om de risico's te controleren?
 - In hoeverre verwachten jullie dat de overheid open en volledig informeert over risico's?
- In hoeverre ligt de verantwoordelijkheid acties te ondernemen om het risico te verkleinen bij jezelf?

Informatiebehoefte

- Hebben jullie behoefte aan informatie over het risico gevaarlijke stoffen over het spoor?
 - Wie moet de boodschap verzenden?
 - Via welk kanaal wil je de informatie krijgen?
 - Wat moet de inhoud zijn van deze informatie?
 - Wanneer en hoe vaak?
- In hoeverre voel je je verantwoordelijk om jezelf te informeren?

Als laatste wil ik jullie vragen nog eens na te denken over waar we het hebben gehad. Ik benoem straks een scenario waarin jullie zelf moeten bedenken hoe je de risicocommunicatie zou kunnen doen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de punten die langs zijn gekomen die je belangrijk vindt en misschien de punten die je bent vergeten tijdens dit gesprek.

Stel je voor dat je in de zomer 's avonds een rondje in het dorp aan het lopen bent en je ziet dat een trein ontspoord. Op de wagons zie je labels met gevaarlijke stoffen staan. Op een speeltuin zie je drie kinderen spelen. Je ziet dat er veel huizen in de buurt staan en je weet dat er een verzorgingstehuis in de buurt staat.

Wat zouden jullie VAN TEVOREN willen weten om goed voorbereid te zijn op deze situatie? Kortom, hoe en wat zou je jezelf of iemand anders willen vertellen om goed te weten wat je op dat moment zou moeten doen.

Afsluiten

- Heeft iemand iets gemist of willen iemand nog iets kwijt?
- Bedanken

Bijlage 3 - Resultaten studie 1

Gespreksonderwerpen	Behoeften, vragen, wensen
<p><i>Risicoperceptie</i> Er zijn twee ongelukken geweest in de gemeente die een aantal deelnemers zeer bewust hebben meegemaakt. De kans dat iets gebeurd wordt laag geacht maar zeker mogelijk. De impact van een eventueel ongeluk wordt erg groot geschat. Het risico wordt vergeleken met de chloorgas aanvallen in Syrië. Er wordt opgemerkt of we niet naar meer risico's moeten kijken. Er wordt ervaren dat er heel veel treinen langs komen met gevaarlijke stoffen en dat er ook meer verschillende stoffen zijn dan vroeger en dat er meer wagons aan één trein zitten waardoor de impact groter (ontploffing van alle wagons) wordt aangevoeld. Het spoor wordt ervaren als een risico door de deelnemers maar zij denken dat een heleboel inwoners dit niet zo zien. Er wordt niet altijd bij stil gestaan en daar zijn de deelnemers ook blij om. Er zijn ook financiële gevolgen, bijvoorbeeld huizen zijn minder waard. Nieuws over het risico versterkt de perceptie.</p>	
<p><i>Vertrouwen</i> Er is over het algemeen weinig vertrouwen in de overheid wel worden de hulpverleners als goed opgeleid en professioneel gezien. Oorzaken zijn het overtreden van het basisnet, gevoel niet gehoord worden, gevoel overlopen te worden. De beleving is dat de overheid kosten belangrijker vindt dan veiligheid en dat de</p>	

gemeente geen geld heeft. Ook is het idee dat de veiligheidsregio niet klaar is voor een ramp. De veiligheidsregio is wel goed in onderzoek en het opzetten van communicatie. Wel wordt de kennis en expertise van hulpverleners als goed ervaren, echter de beschikbare middelen die ze hebben wordt als te weinig ervaren. De deelnemers denken dat hulpverleners bij een uitruk niet weten om welke gevaarlijke stof het exact gaat. De gemeente zou meer open moeten communiceren tijdens een ramp. Zo is de ervaring dat tijdens de chloortrein ramp alles uit de media gehouden moest worden. De risicoveroorzaker is alleen op geld uit, de NS wordt gezien als vervoerder. Als het gaat om het bieden van hulp aan verminderd- en niet-zelfredzamen dan vragen de bewoners zich hardop af op welke hulp, en van wie, ze kunnen rekenen. Ze hebben het idee dat er weinig oog is voor hun veiligheid.

Verantwoordelijkheid

De overheid wordt gezien verantwoordelijk te zijn voor de veiligheid van haar inwoners. Al hebben inwoners in bepaalde mate ook een eigen verantwoordelijkheid.

Informatiebehoefte

Er is veel behoefte aan informatie bij de deelnemers. Tegelijkertijd verwachten zij dat de gemiddelde inwoner van hun gemeente hier in veel mindere mate behoefte aan heeft. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen willen weten wat de overheid doet, nu al en tijdens

Wat voor informatie

- Leven we veilig? Hoe zit het met de zones rond risico's inclusief zones waar niet gebouwd mag worden.
- Risicoscan - wat voor risico's zijn er in mijn buurt?

crisis en wat er van de burger wordt verwacht, nu en tijdens. Er is benadrukt dat één communicatiemiddel geen communicatie is, er zouden meerdere kanalen gebruikt moeten worden om iedereen te bereiken.

- Hoeveel treinen/wagons rijden er
- Wat doet de overheid ter voorbereiding
- Wat kunnen we zelf doen ter voorbereiding
- Als de sirene gaat, wat doet de overheid
- Als de sirene gaat, wat moeten we doen (voordat de hulpverleners er zijn)
- Wie zijn de eerste hulpverleners
- Is er in het verpleeghuis een ploeg die mensen red
- Hulpverleners moeten weten wat voor stoffen er in de trein zit waar ze naartoe gaan
- Informatie over het minder waard zijn van het huis
- Gemeenteraad informatie over risicocommunicatie
- Communicatie richting en via jeugd zij staan er waarschijnlijk niet voor open
- Informatie over fly-over die er zou komen
- Geen informatie wat er in de treinen zit voor gevaarlijke stoffen
- Welke communicatiemiddelen worden ten tijde van crisis gebruikt
- Wanneer moeten mensen iets doen

Wie moet de communicatie verzenden?

- Gemeente
- TV (nieuws) is geen communicatie zender
- Gemeenteraad als ze in de wijk zijn
- Jeugd richting mensen zonder nieuwe media

Informatiekanalen

- Schriftelijk - kaart, lijst voor in de meterkast (max 10/15 regels) map (net als verzekering)

- Geen appjes (waarschijnlijk ook NL mee bedoeld)
- Sirene en radio belangrijk
- NL alert
- Ambtenaar (vertrouwenspersoon) naar gebouw als er iets is
- Kleine bijeenkomsten
- 1 of 2 per verdieping die leidende rol vervullen
- Oefenen evacuatie
- Herhalen
- Flyer (mondeling toelichten)
- WhatsApp - moet wel van tevoren afgesproken zijn
- YouTube
- Overheid.nl
- Belkring - oudere mensen
- Studenten inspreken bij de raad
- Raad die door de wijk gaat
- Jeugd - sociale media
- Woonstichtingen/verhuurders
- TV spotjes - Omroep Brabant
- Illustraties - analfabeten, buitenlanders en leuk voor jeugd

Wanneer en hoe vaak moet er gecommuniceerd over risico's?

- Eens per jaar
- Als er iets verandert
- Herhalen

Randvoorwaarden communiceren

- Zones - vanaf bron meest intensief communiceren, dan afzwakken
- Communicatie voor en tijdens crisis moet verweven zijn
- Gewoon doen, niet te lang wachten, het hoeft niet perfect te zijn
- Niet als angstbericht brengen maar informatief
- Simpel

Gedrag van mensen

De deelnemers denken dat de meeste mensen lastig te sturen zijn om veilig gedrag te vertonen. Zo zullen mensen snel de ramptoerist uithangen (gebrek aan informatie wat er aan de hand is) als er een ramp is, mensen zijn niet voorbereid (ze hebben ook geen gevoel het risico te kunnen voorkomen/verkleinen). Mensen kijken als ze een gebouw binnen komen niet naar de nooduitgangen zijn. Een deelnemer zei ook als de sirene zou gaan de intentie te hebben te vluchten met zijn vrouw - ik ga mij toch niet opsluiten.

Oplossingen

Door de deelnemers zijn een aantal oplossingen aangedragen die niet direct aan communicatie te relateren zijn. De oplossingen variëren van de kans of impact te verkleinen tot het gedrag veranderen van mensen tijdens een crisis.

- Verschillende niveaus communicatie, 'Jip en Janneke' taal en moeilijker voor mensen die zich daar aan storen

- Betuwelijn als goederentraject
- Kaart met veiligheidspunten in gezamenlijke ruimte
- Team samenstellen die mensen gaat redden
- Risicoscan van de omgeving
- Zones aangeven per risico om hierop beleid te voeren, intensiever communiceren bij de haard
- Zone waar niet gebouwd mag worden.
- Gedrag testen mensen bij sirene
- Risico's opnemen in het kadaster
- Belkring voor ouderen
- Klankbordgroep voor risicocommunicatie boodschappen
- Als er iets is langs de deuren bij oude mensen

Anders/rest

Onder anders/rest vallen de thema's die niet van tevoren vastgelegd zijn. Zo kwamen doelgroepen die mogelijk specifieke aandacht nodig hebben aan de orde. Ook werd er lang gesproken over het gevoel of je jezelf wel kunt beschermen tegen het risico. De deelnemers gaven aan dat zij toch geen invloed hebben op de hoeveelheid treinen op het spoor. Bij de doelgroepen komen vooral ouderen naar voren, de jeugd, mensen die ergens nieuw komen wonen, niet Nederlands sprekenden waaronder analfabeten en mensen die niet in Nederland zijn geboren. Ouderen zijn specifiek kwetsbaar als ze niet in een woongroep wonen waar naar elkaar wordt omgekeken. Ook het handelingsperspectief dat gecommuniceerd wordt als er een ramp is (Ramen en deuren sluiten, ventilatie uit) wordt niet als effectief beschouwd – "Ik ga mijzelf niet opsluiten".

- Treinen met gevaarlijke stoffen een maximale snelheid laten rijden

Ouderen

- Moeilijk ter been - rollator, mensen die in bed moeten blijven
- Slechte ogen
- Vergeetachtigheid
- Niet om kunnen gaan met tablet/smartphone/computer

Oplossingen ouderen

- Ploeg die ze gaat redden
- Flyer - persoonlijke uitleg
- Korte en krachtige boodschap
- Tekst met grote letters
- Persoonlijke uitleg - kleine bijeenkomsten
- Kaart voor de binnenkant kast - max 10/15 regels
- Herhaling
- Belkring
- Jeugd doorgeven van boodschap
- Vertrouwenspersoon (ambtenaar) die langs de deur gaan als er iets is

Jeugd

- Minder gedetailleerde informatie
- Mindere interesse
- Illustraties

Nieuwe inwoners

- Kadaster - risico's in de buurt opnemen
- Woningstichtingen/verhuurders

Niet Nederlands lezende mensen

- Illustraties

Mensen die dicht bij het risico wonen

- Gepaste communicatie aan de hand van zones

Bijlage 4 - Vragenlijst vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor

Het doel van dit onderzoek is het verbeteren van de communicatie over het risico van gevaarlijke stoffen over het spoor. Het onderzoek bestaat uit een vragenlijst waarin stellingen en vragen staan, waar uw mening over wordt gevraagd. Er zijn geen goede of foute antwoorden. De vragenlijst duurt ongeveer 10 tot 15 minuten.

Alle antwoorden worden anoniem verwerkt en zullen in geen geval te herleiden zijn naar u als persoon. De gegevens worden uitsluitend gebruikt voor wetenschappelijke doeleinden.

Deze vragenlijst is specifiek uitgezet bij mensen die wonen rond het spoortraject Meteren – Zaltbommel – 's-Hertogenbosch – Boxtel. Sommige vragen zijn hierop aangepast. Als u echter ergens anders woont kunt u gewoon de vragenlijst invullen, uw mening levert ook waardevolle informatie op.

Toestemmingsverklaring

Ik verklaar geheel vrijwillig deel te nemen aan dit onderzoek. Ik behoud mij daarbij het recht voor om op elk moment zonder opgave van redenen mijn deelname aan dit onderzoek te beëindigen.

Datum:

Handtekening/paraaf:

Voor vragen over het onderzoek kunt u contact opnemen met de onderzoeker:

Jetse Jellema

jjellema@brwbn.nl

06 – 36 17 12 05

Demografische gegevens

Kruis hieronder aan wat voor u van toepassing is. Er is iedere keer maar 1 antwoord mogelijk.

Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- Basisonderwijs
- Voorbereidend beroepsonderwijs (VBO/LVO/VMBO)
- Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (MULO/MAVO)
- Middelbaar beroepsonderwijs (MBO)
- Hoger algemeen onderwijs (HAVO/VWO)
- Hoger beroepsonderwijs (HBO)
- Universiteit
- Anders, namelijk.....

Wat is uw leeftijd in jaren?

- 18-30
- 31-50
- 51-70
- 71+

In welke gemeente woont u?

- Vught
- Zaltbommel
- Neerijnen
- Maasdriel
- Boxtel
- Anders, namelijk

Hoelang woont u al in deze gemeente?

- 0-5 jaar
- 6-10 jaar
- 11-20 jaar
- 20+ jaar

Waar woont u?

- Binnen de bebouwde kom
- Buiten de bebouwde kom

Hoever schat u dat u hemelsbreed van het spoor woont?

- 0-100 meter
- 101-250 meter
- 251-500 meter
- 501+ meter

Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden (inclusief uzelf)?

- 1 persoon
- 2 personen
- 3 personen
- 4 personen
- 5 personen
- 6 of meer personen

Hieronder ziet u een aantal stellingen en rechts een aantal vakken. Het is de bedoeling dat u in de vakken aankruist in hoeverre u het met de stellingen eens bent. Als u het helemaal niet eens bent met de stelling kruist u het linker vakje aan. Als u zich een klein beetje in de stelling kunt vinden dan kruist u het tweede vakje aan. Het middelste vakje is als u neutraal over deze stelling denkt. Het vierde vakje van links is als u het eens bent met de stelling en het vijfde vakje als u zich helemaal in de stelling kunt vinden.

U kunt dat als volgt doen (de kleur van de pen maakt niet uit)

Als u een fout maakt kunt u dit verbeteren door het foute vak helemaal in te kleuren en een kruis te zetten in het goede vak

Houding ten opzichte van vervoer gevaarlijke stoffen over het spoor

Geef bij de volgende stellingen aan in hoeverre u het met de stelling eens bent

	zeer mee oneens			zeer mee eens	
Ik denk dat het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor ernstig is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik denk dat het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor negatieve gevolgen heeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik denk dat het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor zeer schadelijk is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben kwetsbaar voor een ongeluk door het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik loop het risico dat mij een ongeluk met gevaarlijke stoffen over het spoor overkomt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het is mogelijk dat ik bij een ongeluk met gevaarlijke stoffen over het spoor betrokken raak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De overheid is op het gebied van het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor eerlijk richting de inwoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De overheid neemt op het gebied van het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor haar verantwoordelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De overheid heeft op het gebied van vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor kennis om goede beslissingen te maken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De overheid is op de hoogte van alle belangrijke kwesties rondom het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zelfredzaamheid (in en om het huis)

Geef bij de volgende stellingen aan in hoeverre u zichzelf kunt redden

	zeer mee oneens			zeer mee eens	
Ik kan activiteiten doen die ik belangrijk en leuk vind	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan mij volledig redden in en om de eigen woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb directe of voortdurende medische problemen die mij belemmeren in mijn dagelijks doen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben vaak somber en/of heb angsten, waardoor ik belemmerd ben in mijn dagelijks doen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb problemen met het geheugen, met aandacht en/of met plannen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb moeite met het eten, wassen, aankleden, naar toilet gaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb voldoende sociale contacten, waardoor ik niet eenzaam ben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben in staat het huishouden volledig zelfstandig te doen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben beperkt in het buitenshuis verplaatsen, bijvoorbeeld boodschappen doen of naar mensen of activiteiten te gaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan mijzelf financieel goed redden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan tijdens een noodsituatie mijzelf verplaatsen/redden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als iemand mij tegenwerkt kan ik middelen en manieren vinden om toch te krijgen wat ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het is gemakkelijk voor mij om vast te houden aan mijn doelen en deze te behalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb het vertrouwen dat ik goed om kan gaan met onverwachtse gebeurtenissen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door mijn vindingrijkheid kan ik omgaan met onvoorziene omstandigheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik mijn best maar doe kan ik altijd moeilijke problemen oplossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	zeer mee oneens			zeer mee eens	
Ik kan de meeste problemen oplossen als ik er genoeg moeite voor doe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan rustig blijven wanneer ik tegen problemen aanloop, omdat ik weet hoe ik er mee om kan gaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik tegen een probleem aan loop kan ik meestal meerdere oplossingen vinden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik in de problemen zit kan ik meestal een oplossing bedenken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan problemen die op mijn pad komen meestal aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vertrouwen in informatiebronnen

Geef in de volgende stellingen aan in hoeverre u vertrouwen heeft in de bronnen

	Heel weinig			Heel veel	
	vertrouwen			vertrouwen	
Gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Provincie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Landelijke overheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vervoerder van gevaarlijke stoffen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regionale omroepen (Omroep Brabant/ Omroep Gelderland)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regionale kranten (Brabants Dagblad/ De Gelderlander)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Landelijke kranten (NRC/ Trouw/ De Telegraaf)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NOS (Nederlandse Omroep Stichting)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brandweer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Verantwoordelijkheid van veiligheid van vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor

Geef aan in hoeverre een partij verantwoordelijkheid is voor de veiligheid

Overheid

Risicoveroorzaker

Burger zelf/ mijzelf

Brandweer

Heel weinig		Heel veel		
verantwoordelijkheid		verantwoordelijkheid		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Verantwoordelijkheid informeren over het vervoer van gevaarlijke stoffen

Geef aan in hoeverre een partij verantwoordelijk is voor de veiligheid

Overheid

Risicoveroorzaker

Burger zelf/ mijzelf

Brandweer

zeer mee oneens		zeer mee eens		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hoe wilt u geïnformeerd worden over het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor?

Ik ben voldoende geïnformeerd over het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor

Ik heb in het verleden informatie ingewonnen over het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor

Ik weet voldoende over het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor

Ik weet wat ik moet doen als er zich een ongeluk voordoet door het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor

Ik heb behoefte aan informatie over het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor

Ik ga in de toekomst informatie opzoeken over het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Via welk kanaal wilt u horen dat er een crisis/ramp/ongeluk gebeurd is en wat u moet doen?

- Gemeente | Burgemeester | Provincie | Risicoveroorzaker | Nieuws | Brandweer

Via welk kanaal wilt u informatie krijgen hoe u zich het beste kunt voorbereiden op een mogelijk ongeval met gevaarlijke stoffen over het spoor?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

Internet

- Zoekprogramma's (Google, Bing)
- Website gemeente
- Website provincie
- Website betrokken bedrijf
- Website landelijke overheid
- Website Veiligheidsregio
- Website risicokaart (kaart waar per gebied de verschillende gevaren staan)

Sociale media

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- LinkedIn
- Google+
- Pinterest
- Snapchat
- Vine
- YouTube
- Andere sociale media

Krant

- Huis aan huis bladen
- Regionaal dagblad (Brabants Dagblad/De Gelderlander)
- Landelijke kranten

Bijeenkomst

- Door gemeente
- Door veroorzaker van het risico

Anders

- Posters in openbare ruimten
 - Buurt/wijkorganisatie
 - Flyer
 - Televisie
 - Mondeling
 - Woonstichting/ verhuurder
 - Radio
 - Brief van de gemeente
 - e-mail van de gemeente
 - Een app

 - Anders, namelijk :
-

Wat wilt u weten over hoe u zich kunt voorbereiden op een ongeluk met het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Hoe veilig mijn leefomgeving is
- Hoeveel treinen er rijden met gevaarlijke stoffen
- Wat voor gevaarlijke stoffen er vervoerd worden
- Wat de overheid nu al doet op het gebied van gevaarlijke stoffen over het spoor
- Wat u kunt doen om het gevaar van vervoer van gevaarlijke stoffen te verkleinen/ mee om te gaan
- Wat voor (andere) gevaren er in uw omgeving zijn
- Wat de overheid nu al doet op het gebied van andere gevaren
- Wat u kunt doen om andere gevaren te verkleinen/ mee om te gaan
- Hoe u ten tijde van een ramp/crisis gealarmeerd wordt
- Wat u moet doen tijdens een ramp/crisis
- Niets, ik wil geen informatie ontvangen over het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor

Hoe vaak wilt u geïnformeerd worden over het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor?

(één antwoord mogelijk)

- Één keer
- Eens per maand
- Eens per jaar
- Eens in de 5 jaar
- Als er iets verandert
- Niet, ik wil geen informatie ontvangen over het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor

Vink hieronder aan van wie u informatie wil krijgen over het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Iemand die bij u langs komt aan de deur
(buurman/kennis)
- Sociale media
- Radio
- Televisie

- Sirene +radio
- Belkring
- WhatsApp/sms
- NL Alert

- Crisis.nl
- Website gemeente
- Website Veiligheidsregio
- Anders, namelijk

Welke waarde hecht u aan informatie van de gemeente hoe u zich het beste kunt voorbereiden op een ongeval met gevaarlijke stoffen over het spoor?

zeer mee **oneens**

zeer mee eens

Het gegeven advies voorkomt nadelige gevolgen

Het gegeven advies helpt de gevolgen te beperken

Als ik het gegeven advies uitvoer, is de kans op nadelige gevolgen klein

zeer mee **oneens**

zeer mee eens

Ik ben uitstekend in staat om het gegeven advies uit te voeren

Het is voor mij gemakkelijk om het gegeven advies uit te voeren

De kans is groot dat ik te maken krijg met de gevolgen van de situatie

De situatie heeft ernstige gevolgen

De situatie is schadelijk voor mij en mijn naasten

Als deze situatie zich voordoet, verwachten anderen van mij dat ik iets doe

In deze situatie voel ik mij verantwoordelijk om mensen in mijn omgeving te informeren

Deze situatie kan snel, grote gevolgen hebben

Wat doet u als een ongeluk met gevaarlijke stoffen over het spoor zich voordoet?

	zeer kleine kans			zeer grote kans	
<i>Hoe groot is de kans dat u advies van hulpverleners opvolgt?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Hoe groot is de kans dat u op zoek gaat naar aanvullende informatie?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Hoe groot is de kans dat u niets doet met deze informatie?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gebruik onderstaande ruimte voor algemene opmerkingen over dit onderzoek of als u iets heeft gemist in deze