

28-09-2021

OOST
KRACHT
10



Pilot Communicatie Aandachtsgebieden

- *Omgevingsveiligheid* -

Opdrachtgever: ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

oostkracht10.nl
Milieu & Veiligheid

Oostkracht10 B.V.
Leeuwenbrug 87a Deventer
koffie@oostkracht10.nl
085 – 070 47 32

OK
10

Opdrachtgever



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat



provincie **HOLLAND**
ZUID

Opdrachtgever
(direct)



ONTWERP
VEILIGE
OMGEVING

Opdrachtnemer

Betrokkenen



Opdrachtnemer:



Uitvoerder



In samenwerking met:



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat



Omgevingsdienst
Regio Nijmegen

Het projectteam



Tom Reijers

E: tom@oostkracht10.nl
T: 06 57049991



Merle de Lange

E: merle@oostkracht10.nl
T: 06 82982538



Nandi van Voorst

E: nandi@oostkracht10.nl
T: 06 81855919

Bel of mail gerust bij vragen!



Inhoudsopgave

<u>Inleiding</u>	<i>pagina 6</i>	Aanleiding Doelstelling Proces Betrokkenen
<u>Fase 1</u>	<i>pagina 9</i>	Input bestuurders Input bedrijven
<u>Fase 2</u>	<i>pagina 18</i>	Input communicatieadviseurs Opstellen varianten bijsluiterteksten
<u>Fase 3</u>	<i>pagina 25</i>	Testen bijsluitervarianten bij burgers
<u>Fase 4</u>	<i>pagina 35</i>	Resultaten pilot

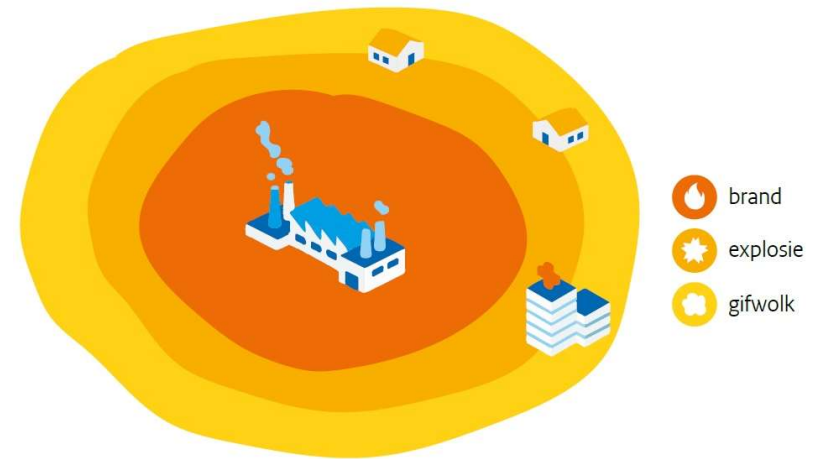
Aanleiding pilot

De aanleiding voor deze Pilot Communicatie Aandachtsgebieden is de modernisering omgevingsveiligheid (externe veiligheid) onder de Omgevingswet. Een verandering die hieruit voort komt is dat één van de twee risicomaten – het groepsrisico – in beginsel niet meer rekenkundig wordt beoordeeld. De gevaren die kunnen leiden tot een groepsrisico zullen voortaan gevisualiseerd worden met [aandachtsgebieden](#) voor brand, explosie en gifwolk (zie figuur 1).

De gedachte achter deze aandachtsgebieden is tevens dat de overheid transparant wil communiceren over de risico's in de leefomgeving. Dit betekent dat burgers op de hoogte worden gebracht van het bestaan en de werking van deze aandachtsgebieden. De [Atlas Leefomgeving](#), een website waar burgers de kwaliteit van hun leefomgeving kunnen checken, zal hier onder andere voor dienen. Alle aandachtsgebieden zullen hierop te zien zijn. Voor een goede duiding is het van belang dat bij aandachtsgebieden informatie wordt gevoegd die aansluit bij de behoeften van burgers (een 'bijsluitertekst').

Naar aanleiding van deze opgave zijn er verschillende vragen ontstaan:

- Hoe reageren burgers op de aandachtsgebieden?
- Wat willen burgers weten over de aandachtsgebieden?
- Hoe willen burgers hierover geïnformeerd worden?



Figuur 1: Aandachtsgebieden. Bron: 'Het chemisch cluster en de grote maatschappelijke opgaven', uitgave van het ministerie van Infrastructuur & Waterstaat.

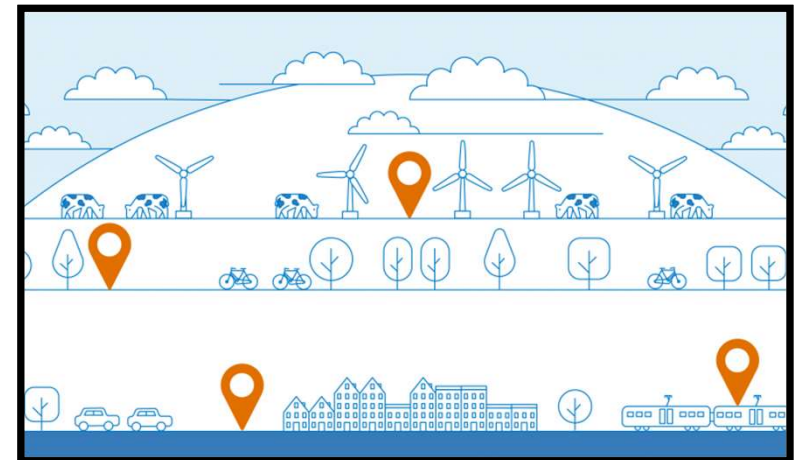
Doelstelling pilot

Het doel van deze pilot is om een eerste ervaring op te doen met de communicatie over aandachtsgebieden richting verschillende doelgroepen. Het betreft dan ook een verkennend, praktisch onderzoek onder een beperkte groep bestuurders, bedrijven en burgers.

Op basis van de resultaten uit deze pilot, is een basissjabloon ontstaan. Deze kan gebruikt worden bij het schrijven van de definitieve bijsluitertekst voor op de Atlas Leefomgeving.

Met dit basissjabloon kan er een bijsluitertekst worden geschreven die aansluit bij de informatiebehoefte van burgers wat betreft aandachtsgebieden.

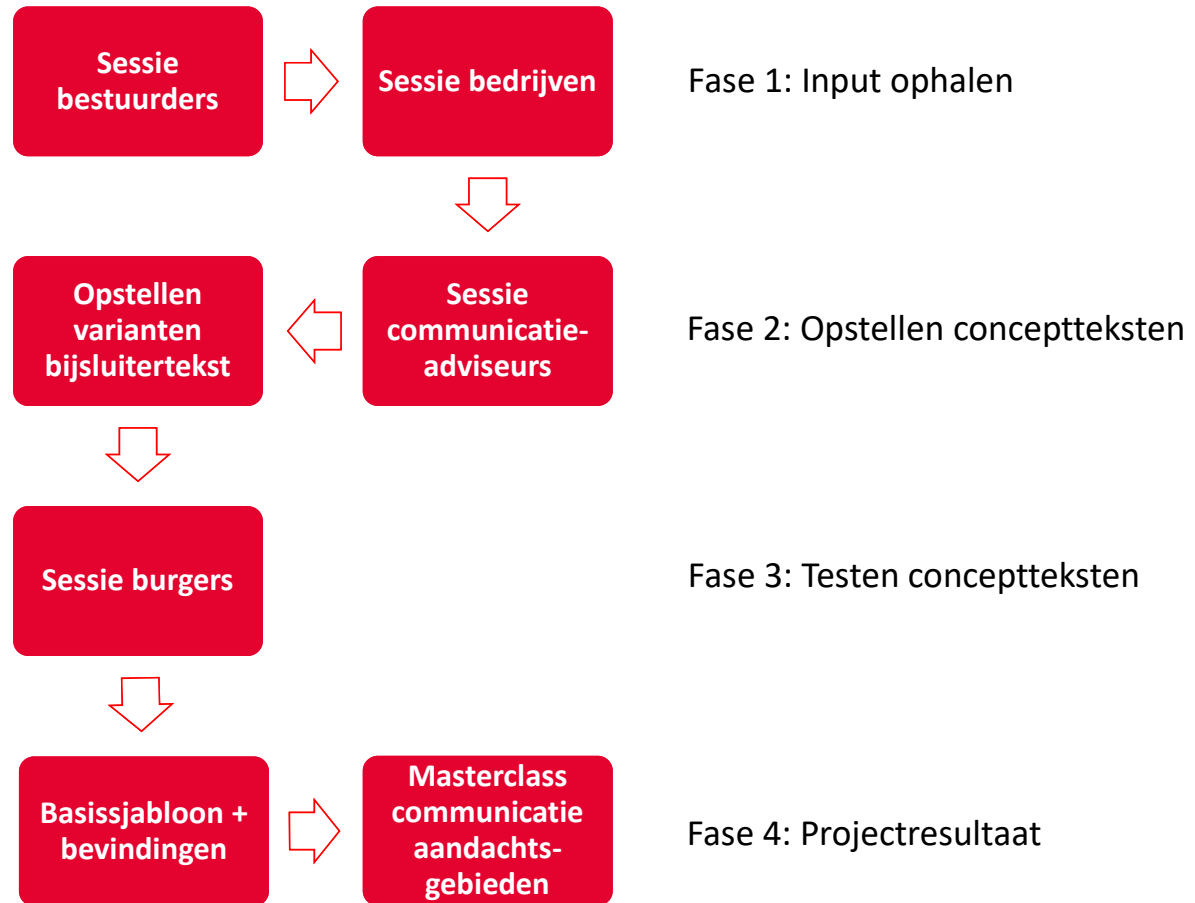
Deze pilot dient verder als input voor de communicatie die het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat met partners aan het ontwikkelen is voor het thema omgevingsveiligheid.





Proces pilot

Er zijn vier fasen doorlopen om te komen tot een basissjabloon voor de bijsluitertekst. Deze rapportage is ingedeeld in blokken, corresponderend met de fasen die hier rechts weergegeven zijn.





OOST
KRACHT
10

Fase 1: Input ophalen

oostkracht10.nl
Milieu & Veiligheid

Oostkracht10 B.V.
Leeuwenbrug 87a Deventer
koffie@oostkracht10.nl
085 – 070 47 32

OK
10

Fase 1: Input ophalen

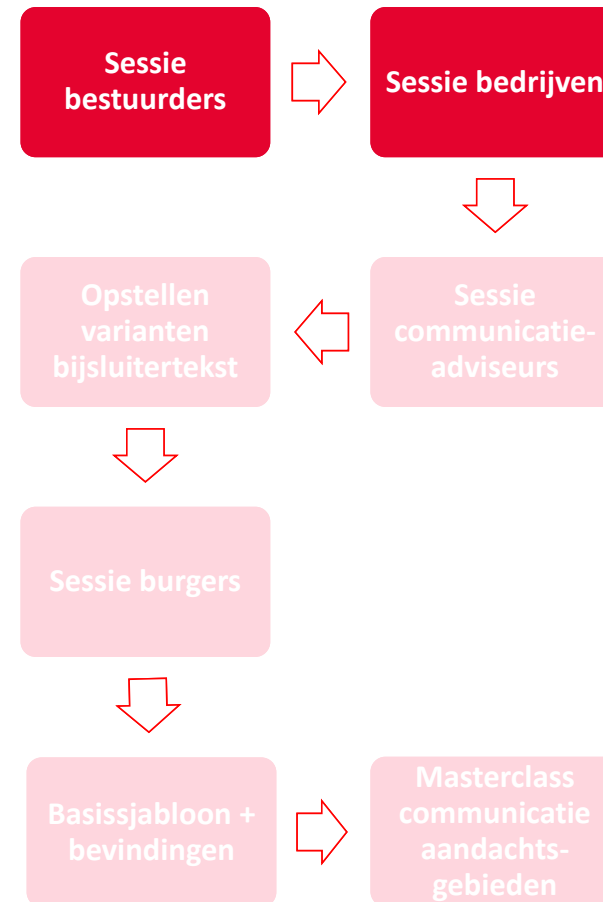
In deze fase heeft het projectteam gesproken met bestuurders en bedrijven. Het doel was om:

- hun eerste reacties bij het zien van aandachtsgebieden op te halen;
- hun voorkeuren te verkennen als het gaat om communicatie over aandachtsgebieden;
- input te verzamelen voor het opstellen van verschillende varianten van de bijsluitertekst.

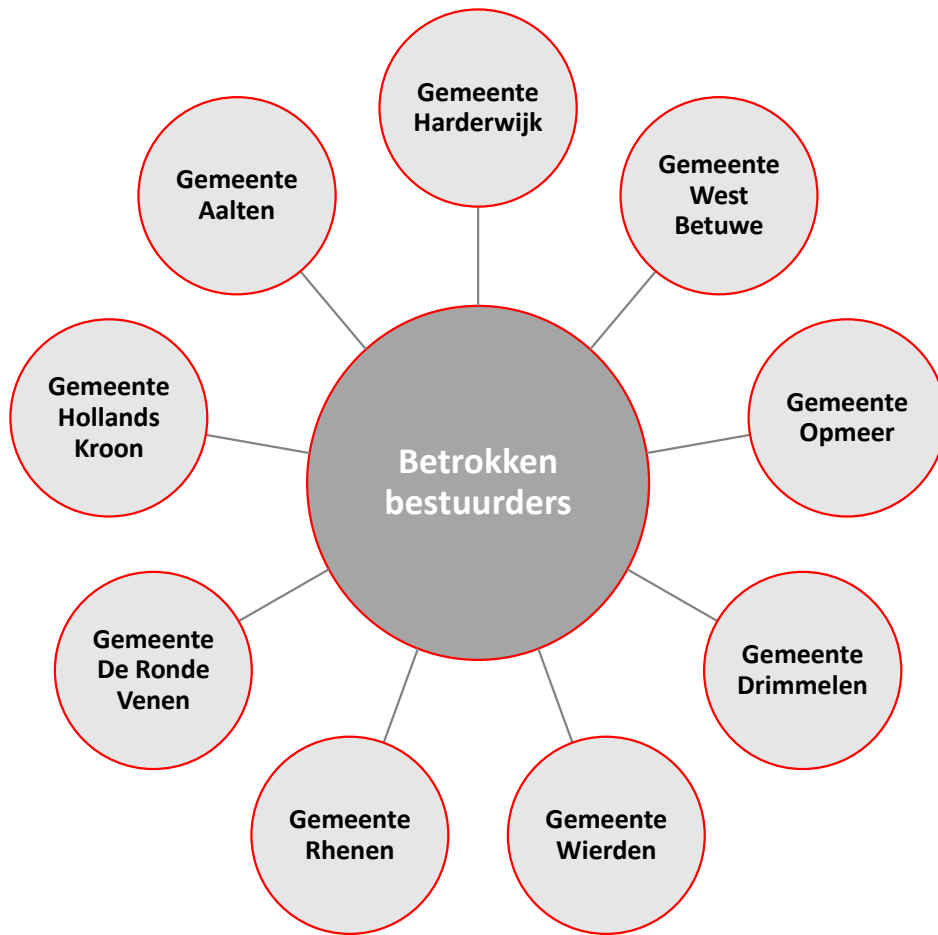
Beide sessies hebben, in verband met COVID-19, online plaatsgevonden. Tijdens de sessies zijn de volgende twee hoofvragen gesteld en bediscussieerd:

- Wat is uw eerste reactie bij het zien van aandachtsgebieden?
- Waar moeten we aan denken bij het schrijven van de bijsluitertekst?

Op de volgende pagina's zijn de betrokkenen en hun reacties weergegeven. Tijdens de sessie met de bedrijven is tevens gebruik gemaakt van Mentimeter waardoor reacties ook 'geteld' konden worden.



Sessie met bestuurders



BESTUURDERS



Wat is uw eerste reactie bij het zien van aandachtsgebieden?

Het gifwolk aandachtsgebied is groot. Het is een flinke opgave om dat te ontruimen.

Wordt er binnen een brandaandachtsgebied ook brandoverslag verwacht?

Is er in Nederland dan nog een gebied tot waar de effecten van een gifwolk niet zouden reiken?

Ik zou wel graag informatie willen hebben over de kans op een ongeval en welke mitigerende maatregelen genomen kunnen worden.

Wat betekent het als aandachtsgebieden van verschillende bedrijven over elkaar heen liggen?

Ik schrik wel van het gifwolk aandachtsgebied.

Bij de vergunningverlening van nieuwe situaties gaat dit wel discussie opleveren.

In hoeverre speelt risicocumulatie een rol?

Ik zou een bedrijf met dergelijke aandachtsgebieden absoluut niet midden in onze gemeente willen hebben, want daar staan veel woningen.

BESTUURDERS



Waar moeten we aan denken bij het schrijven van de bijsluitertekst?

Proactief communiceren over dat er een risicobron ligt.

Als je dit voor het eerst ziet, schrik je.

Het woord risico maakt alert. Alleen op basis van een kaartje zou ik besluiten hier niet te gaan wonen.

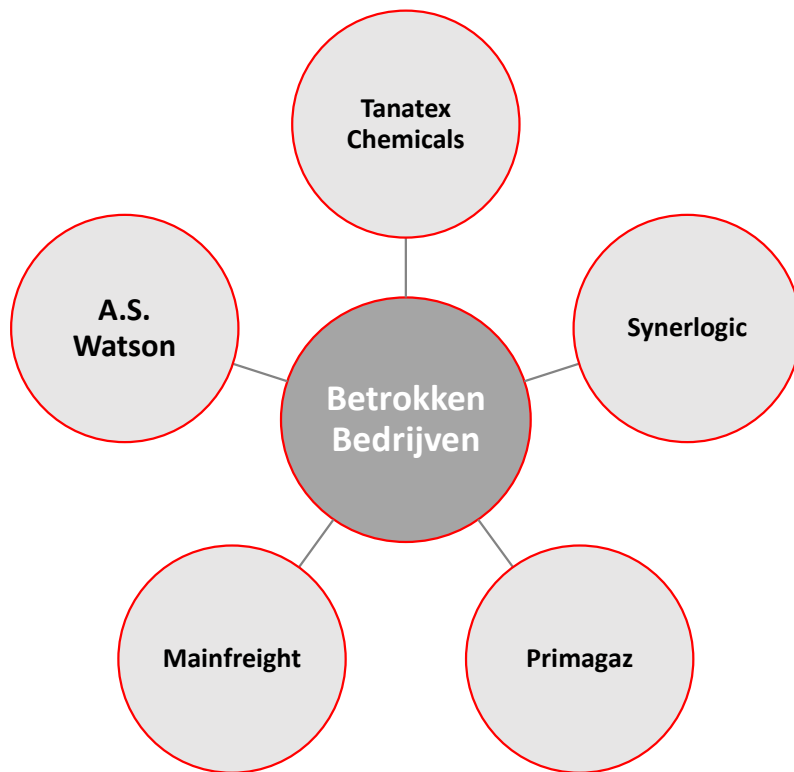
Wat het handelingsperspectief is voor burgers

Duidelijk aangeven wat het risico is. Als het een verwaarloosbaar risico is, kun je onrust wegnemen.

Transparantie is heel relevant.

BESTUURDERS

Sessie met bedrijven



Alle betrokken bedrijven vallen onder de werking van het Besluit risico's zware ongevallen (BRZO) (en zijn daarop ook geselecteerd voor deze pilot).



Wat is uw eerste reactie bij het zien van aandachtsgebieden?

Hoe reëel zijn deze scenario's (1x*)?

Wat betekent dit voor mij (1x)?

Wat moet ik hiermee doen (4x)?

Zo'n gifwolk is heftig (1x).

Het geeft te weinig informatie (3x).

Ik zie bepaalde gevaren (4x).

Ik ga ervan uit dat er goede regelgeving mee gepaard gaat (1x).

BEDRIJVEN

* Dit geeft aan hoe vaak het desbetreffende antwoord is gegeven.



Waar moeten we aan denken bij het schrijven van de bijsluitertekst?

Wat voor kwetsbare personen er in de omgeving zijn (1x*).

Wat een aandachtsgebied betekent voor een burger (1x).

Soorten scenario's (2x).

Hoe de veiligheid is geregeld (1x).

Hoe een burger risico's kan herkennen (1x).

Kans en effect (3x).

Kansen vergelijken (1x).

Wat te doen als burger bij een calamiteit (4x).

BEDRIJVEN

* Dit geeft aan hoe vaak het desbetreffende antwoord is gegeven.

Bevindingen fase 1

Volgens bestuurders en bedrijven is het belangrijk om de volgende elementen op te nemen in de bijsluitertekst:

- Informatie over kans en het effect en wat dit betekent voor bewoners;
- Handelingsperspectief meegegeven, zodat burgers weten wat te doen;
- Informatie over de veiligheidsmaatregelen die zijn genomen;
- Het maken van een vergelijking met alledaagse risico's.

Verder heeft het projectteam nog een aantal belangrijke observaties gedaan tijdens de gesprekken met bestuurders en bedrijven. Zo worden er vaak aannames gedaan over hoe andere stakeholdergroepen zullen reageren op aandachtsgebieden. Bijvoorbeeld dat:

- Burgers niet realistisch over risico's kunnen nadenken;
- Burgers verontrust raken door het zien van aandachtsgebieden;
- Bedrijven niet transparant willen communiceren over de risico's.

Wat betreft de laatste aanname: bedrijven geven aan dat ze best willen communiceren over de risico's, maar dat dit voor hun een praktische uitdaging is (i.v.m. kennis en capaciteit). Bedrijven willen wel graag samen met het bevoegd gezag optrekken bij de communicatie.





OOST
KRACHT
10

Fase 2: Opstellen conceptteksten

oostkracht10.nl
Milieu & Veiligheid

Oostkracht10 B.V.
Leeuwenbrug 87a Deventer
koffie@oostkracht10.nl
085 – 070 47 32

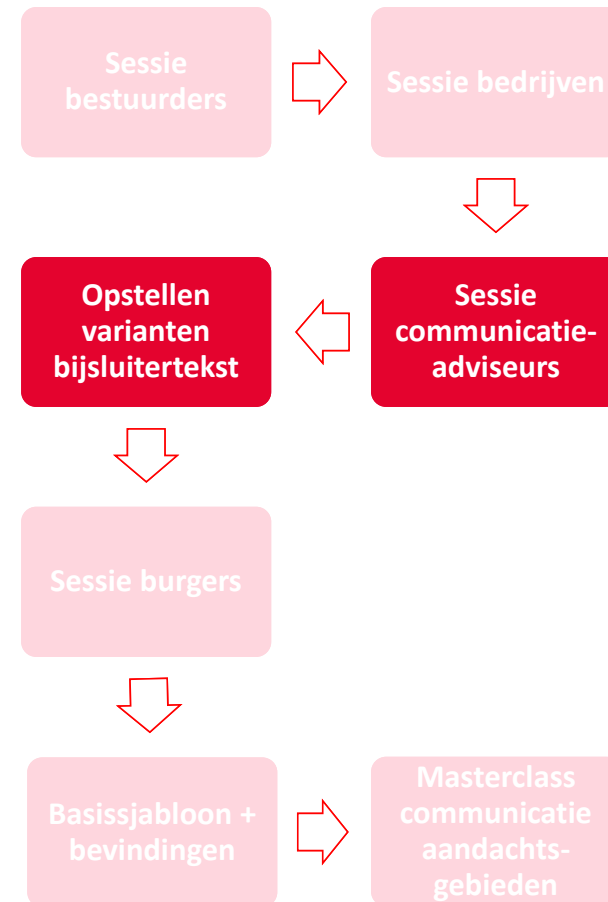
OK
10

Fase 2: Opstellen conceptteksten

In deze fase heeft het projectteam gesproken met communicatieadviseurs en andere professionals van Omgevingsdienst Regio Nijmegen, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, team Atlas leefomgeving (RIVM) en Rijkswaterstaat. Deze gesprekken gingen over de structuur en de inhoud van de bijsluitertekst. Op basis van deze gesprekken en de input van bestuurders en bedrijven, zijn er verschillende bijsluitervarianten opgesteld volgens de onderstaande principes:

- Om focus aan te brengen in de burgersessies, wordt er enkel ingegaan op één type aandachtsgebied. Er is gekozen voor het explosieaandachtsgebied, omdat een brandaandachtsgebied beperkt is qua omvang en er nog onduidelijkheid is over de uitwerking van het gifwolkaandachtsgebied.
- Er worden twee varianten van de bijsluitertekst opgesteld. De ene zal geruststellender van aard zijn met vooral abstracte informatie en de ander zal technischer van aard zijn met vooral concrete informatie. Op die manier zal duidelijk worden wat de communicatievoorkeuren zijn van burgers.
- De bijsluitertekst zal opeenvolgend de volgende vier onderwerpen behandelen; definitie explosieaandachtsgebied, het bijhorende gevaar, genomen veiligheidsmaatregelen en handelingsperspectief.
- Het zal een beknopte tekst worden met een lengte en structuur die vergelijkbaar is met de andere bijsluiterteksten op de Atlas Leefomgeving.

De teksten die hiermee zijn ontstaan, zijn op de volgende pagina's opgenomen.



Bijsluiterteksten

Wat is een explosieaandachtsgebied?	
Tekst 1 = geruststellender	Tekst 2 = technischer
<p>Rondom bedrijven en transportroutes met gevaarlijke stoffen zijn explosieaandachtsgebieden weergegeven. Deze gebieden zijn bedoeld om aan te geven tot waar een eventuele explosie bij die bedrijven of op die routes gevaar kan opleveren.</p> <p>Binnen een explosieaandachtsgebied is daarom aandacht nodig voor veiligheid: Waar kun je wel en waar beter niet bouwen? Hoe verkleinen we de gevaren? Wat moet ik doen bij een explosie?</p>	<p>Rondom bedrijven en transportroutes met gevaarlijke stoffen zijn explosieaandachtsgebieden weergegeven. Deze gebieden geven aan tot op welke afstand een eventuele explosie bij die bedrijven of op die routes dodelijke slachtoffers kunnen vallen.</p> <p>Binnen een explosieaandachtsgebied is daarom aandacht nodig voor veiligheid. Dit kan door het uitsluiten van kwetsbare gebouwen in deze gebieden of door het treffen van ruimtelijke of bouwkundige maatregelen. Daarnaast moet er binnen aandachtsgebieden gecommuniceerd worden over de risico's.</p>

Bijsluiterteksten

Wat is het gevaar?	
Tekst 1 = geruststellender	Tekst 2 = technischer
<p>De gevolgen van een explosie kunnen zeer groot zijn. Je kunt gewond raken en gebouwen kunnen instorten. Gelukkig is de kans op een explosie zeer klein door strenge regels.</p> <p>Uiteraard bestaat er geen leven zonder risico's. Je kunt evengoed slachtoffer worden van een verkeersongeval. De kans daarop is vele malen groter. Toch gebeurt ook dit niet snel omdat je daar maatregelen tegen neemt. Dit doen we ook tegen explosies.</p>	<p>Binnen een explosieaandachtsgebied kan in geval van een explosie 1% van de aanwezige personen komen te overlijden. De kans op dit scenario is echter zeer klein.</p> <p>In Nederland is wettelijk geregeld dat een basisbeschermingsniveau moet worden gegarandeerd ten aanzien van de risico's van bedrijven en transportroutes met gevaarlijke stoffen: de kans een persoon komt te overlijden door ongevallen bij deze bedrijven en routes mag niet groter zijn dan eens in de miljoen jaar.</p>

Bijsluiterteksten

Welke veiligheidsmaatregelen zijn er getroffen?	
Tekst 1 = geruststellender	Tekst 2 = technischer
<p>Om te voorkomen dat je gevaar loopt door explosies bij bedrijven en transportroutes met gevaarlijke stoffen zorgen we er allereerst voor dat dit soort bedrijven en transportroutes zo ver mogelijk van woongebieden zijn gelegen.</p> <p>Dit is in Nederland alleen niet altijd mogelijk. Daarom gelden er ook strenge regels voor het veilig werken met en vervoeren van gevaarlijke stoffen. De overheid ziet er op toe dat bedrijven en transporteurs zich houden aan deze regels.</p>	<p>Om een basisbeschermingsniveau te garanderen wordt zowel bij de ruimtelijke ordening als bij het verlenen van vergunningen rekening gehouden met deze risico's. Daarnaast gelden er nationale en internationale voorschriften. De overheid ziet toe op de naleving van de vergunningen en voorschriften en gaat indien nodig over tot handhaving.</p>

Bijsluiterteksten



Wat moet ik doen bij een explosie?	
Tekst 1 = geruststellender	Tekst 2 = technischer
Mocht er onverhoopt toch een explosie plaatsvinden, vlucht dan zo ver mogelijk weg van het gevaar en zoek een veilige plek, bijvoorbeeld achter een muur. Zorg er verder voor dat je de berichtgeving in de gaten en volg de instructies van de hulpdiensten op.	Op een explosie kan men zich niet voorbereiden, meestal vindt deze direct plaats. In dat geval, verlaat dan zo snel mogelijk het gebouw vanwege instortingsgevaar. Vlucht in tegengestelde richting van de risicobron of zoek een schuilplaats. Houdt verder de berichtgeving in de gaten en volg de instructies van de hulpdiensten op.

Noot bij de bijsluiterteksten

- Getracht is om in elke tekstvariant een andere *tone of voice* te gebruiken. Het is daarbij een uitdaging gebleken om dezelfde informatie te geven in de twee tekstvarianten, maar dan in andere bewoording.
- Op de Atlas werkconferentie 2021 heeft Bureau taalstrategie tijdens [een presentatie](#) 8 tips gegeven voor het vormgeven van een effectieve risicocommunicatie boodschap. Deze tips zijn meegenomen in het project, maar komen niet direct tot uiting in de twee tekstvarianten. Er is namelijk bewust voor gekozen om burgers te dwingen tot een keuze tussen twee verschillende teksten.
- De keuze tussen twee teksten betreft een ‘vals dilemma’. Het ging bij deze pilot niet om de feitelijke keuze tussen de varianten, maar om de motivaties op basis waarvan keuzes zijn gemaakt. Door het ‘vals dilemma’ is het mogelijk dat andere communicatievoorkeuren niet naar voren zijn gekomen. Wellicht is een derde tekstvariant nog passender.





OOST
KRACHT
10

Fase 3: Testen conceptteksten

oostkracht10.nl
Milieu & Veiligheid

Oostkracht10 B.V.
Leeuwenbrug 87a Deventer
koffie@oostkracht10.nl
085 – 070 47 32

OOST
KRACHT
10

Fase 3: Testen conceptteksten

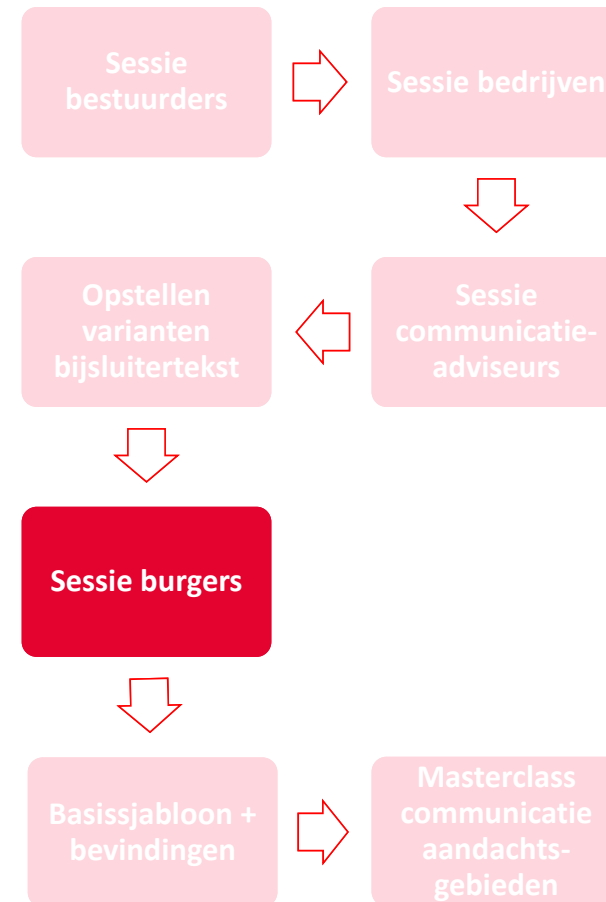
In deze fase heeft het projectteam de bijsluiterteksten aan burgers voorgelegd. Het doel hiervan was om antwoord te krijgen op te volgende drie vragen:

- Hoe reageren burgers op aandachtsgebieden?
- Wat willen burgers weten over aandachtsgebieden?
- Hoe willen burgers geïnformeerd worden over aandachtsgebieden?

Meerdere (online) sessies met burgers diende als middel op deze vragen te beantwoorden. Tijdens deze sessies is het gesprek gevoerd middels Mentimeter. Daarbij zijn de volgende stappen doorlopen:

1. De deelnemers kregen eerst te zien om welke site het gaat; de Atlas Leefomgeving en de pagina Check Je Plek;
2. Vervolgens zijn de woonadressen van een paar deelnemers ingevoerd om te kijken of zij in/naast een aandachtsgebied wonen. In Mentimeter mochten ze aangeven wat voor gevoelens/vragen dit bij hen oproept;
3. Daarna mochten ze per vraag (4x) de bijsluiterteksten lezen en een van de twee kiezen als voorkeurstekst. Na iedere keuze werden de deelnemers gevraagd een korte motivatie te geven.
4. Stap 1 t/m 3 werd in stilte, zonder discussie, doorlopen zodat deelnemers elkaars keuzes zo min mogelijk zouden beïnvloeden. Na stap 3 was er ruimte voor discussie.

De resultaten die uit deze sessie zijn voort gekomen, zijn op de volgende pagina's opgenomen.

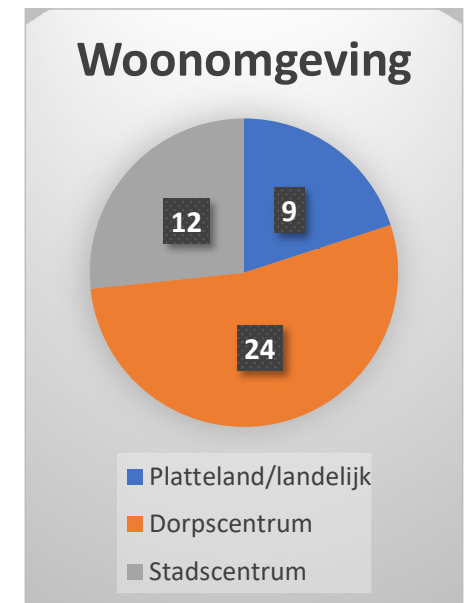
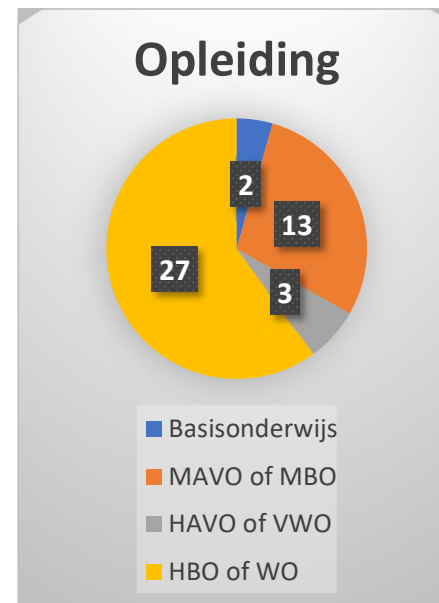
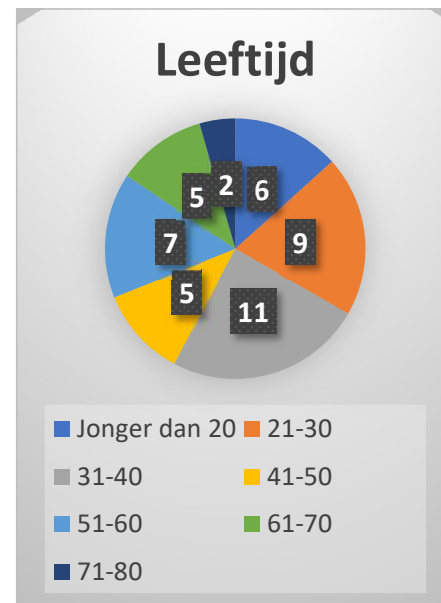
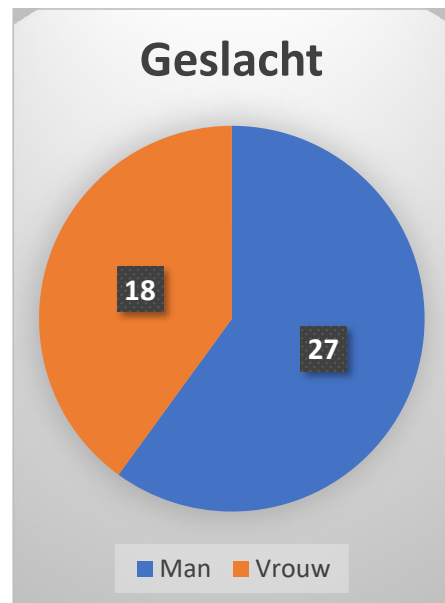


Sessies met burgers



Kenmerken deelnemende burgers

In totaal hebben 45 burgers deelgenomen aan een sessie. In onderstaande taartdiagrammen zijn de kenmerken van deze burgers weergegeven. Het gaat niet om een steekproef die representatief is voor de gehele Nederlandse bevolking. Op basis van deze steekproef kunnen dan ook geen kwantitatieve uitspraken worden gedaan, maar dat is ook niet het doel van deze pilot. Dit is een verkennend onderzoek en een aftrap voor verder verdiepend onderzoek (bijvoorbeeld naar verschillen in de communicatievoorkeuren van bevolkingscategorieën)





Wat is uw eerste reactie bij het zien van aandachtsgebieden?

Aan het begin van de sessie mochten burgers meteen aangeven welke gevoelens en vragen bij hun naar boven komen als ze aandachtsgebieden in hun omgeving zien liggen. Om zo weinig mogelijk te sturen, kregen ze op dat moment nog geen uitleg over de werking van aandachtsgebieden. Op de volgende pagina zijn alle gegeven antwoorden weergegeven, waarvan hieronder een samenvatting staat:

Burgers lijken vooral te willen weten:

- wat voor risico's bij deze aandachtsgebieden horen;
- hoe groot het risico op een ongeval binnen een aandachtsgebied is;
- welke veiligheidsmaatregelen al zijn genomen om de veiligheid te waarborgen;

Een opvallende vraag die naar voren kwam is 'wat voor effect heeft dit op mijn woningwaarde?'. Dit onderwerp is nog niet eerder naar voren gekomen in de voorgaande sessies met bestuurders en bedrijven.

Verder valt op dat de deelnemende burgers niet overdreven angstig reageren of schrikken bij het zien van aandachtsgebieden in hun eigen leefomgeving. Zij blijken reëel over deze risico's na te kunnen denken.

BURGERS



Wat is uw eerste reactie bij het zien van aandachtsgebieden?

Maken we mensen niet onnodig ongerust? (1x*)

In hoeverre hebben we inspraak op het lopen van dit risico? (1x)

Hoe kan ik me op een ongeval voorbereiden? (2x)

Wat voor effect heeft dit op de waarde van mijn woning? (6x)

Hoe groot is het risico op een ongeval? (8x)

Waarom mag er binnen dit gebied gebouwd worden? (1x)

Wie is hier verantwoordelijk voor onze veiligheid? (1x)

Ben ik veiliger als ik dichterbij de buitenste rand van het gebied woon? (2x)

Ik ga ervan uit dat het goed is geregeld. (5x)

Wat wordt er al gedaan om de veiligheid te waarborgen (9x)

Hoe worden wij hierover geïnformeerd? (1x)

Wat moet ik doen bij een ongeval? (1x)

Is er geen gevaar als ik net buiten het gebied woon? (3x)

Kan de overheid ons hier actiever over informeren? (4x)

Wat voor risico's brengt dit met zich mee? (14x)

Hoe vaak wordt de veiligheidssituatie gecontroleerd? (1x)

Kan ik me hier tegen verzekeren? (1x)

Om wat voor gevaarlijke stoffen gaat het? (4x)

Kan ik hier veilig blijven wonen? (4x)

BURGERS

* Dit geeft aan hoe vaak het desbetreffende antwoord is gegeven.

Sluit dit aan bij de verwachtingen?

De informatiebehoefte van burgers blijkt goed aan te sluiten op de vragen uit de bijsluitertekst, en dus de verwachtingen van bestuurders en bedrijven. Drie van de vier vragen komen overeen met de meest prangende vragen van burgers.

Daarentegen is handelingsperspectief niet het eerst waar burgers om vragen, terwijl dit wel een van de onderwerpen in de bijsluitertekst is.

Dat betekent niet dat er geen handelingsperspectief gegeven moet worden. Mogelijke verklaringen waarom burgers hier in de eerste instantie niet naar vragen kunnen zijn:

- Ze verwachten dat de overheid zorgt voor hun veiligheid.
- Ze verwachten dat het risico op een ongeval met gevaarlijke stoffen zo klein is, dat voorbereiding niet nodig is.
- Ze verwachten dat het risico op een ongeval met gevaarlijke stoffen zo groot is, dat voorbereiding niet mogelijk is.
- Ze zijn niet bewust van het risico op een ongeval met gevaarlijkste stoffen.

Hoe groot is het risico op een ongeval? (9x)

Wat voor risico's brengt dit met zich mee? (16x)

Wat wordt er al gedaan om de veiligheid te waarborgen? (9x)



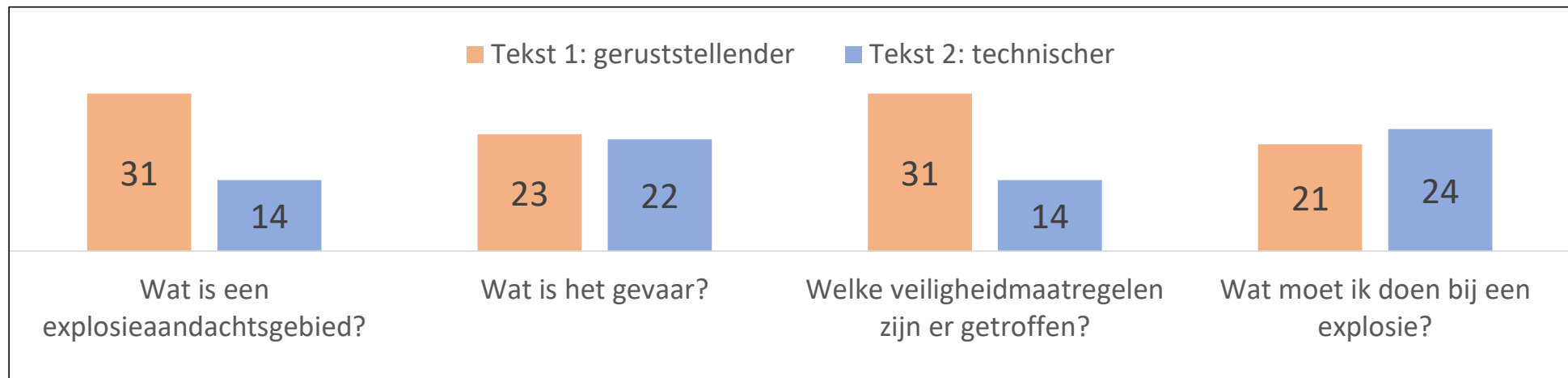
1. **Wat is een explosieaandachtsgebied?**
2. **Wat is het gevaar?**

3. **Welke veiligheidsmaatregelen zijn er getroffen?**

4. **Wat moet ik doen bij een explosie?**

BURGERS

Welke tekst heeft uw voorkeur?



Van de 180 keuzemomenten (45 respondenten keer 4 vragen) is er 106 keer (59%) gekozen voor tekst 1 en 74 keer (41%) voor tekst 2. Er lijkt vooral een lichte voorkeur te zijn voor een geruststellende tekst bij de vraag ‘Wat is een explosieaandachtsgebied?’ en ‘Welke veiligheidsmaatregelen er zijn getroffen?’. Echter blijkt dat burgers niet consequent voor één tekstvariant kiezen. Hun keuze wisselt per vraag. Uit de argumentatie (zie volgende pagina) blijkt ook dat voor zowel tekst 1 als tekst 2 redenen zijn om deze als voorkeurstekst te kiezen. Soms is de keuze gebaseerd op een duidelijke voorkeur vóór een bepaalde tekst, soms omdat de andere tekst niet aanspreekt.

BURGERS



Argumentatie

Mensen kiezen voor tekst 1, want:

- **Pro** = kortere tekst en zinnen.
- **Pro** = geen moeilijke termen.
- **Pro** = aanspreekvorm is persoonlijker.

Mensen kiezen niet voor tekst 1, want:

- **Contra** = betuttelend door uitspraken als *“het leven is niet zonder risico’s”*.
- **Contra** = vergelijking met alledaagse risico’s (verkeersongeval) is kort door de bocht.

Mensen kiezen voor tekst 2, want:

- **Pro** = onderbouwd met feiten, daardoor objectiever.
- **Pro** = concretere informatie, komt daardoor betrouwbaarder over.

Mensen kiezen niet voor tekst 2, want:

- **Contra** = moeilijke vaktermen: *“basisbeschermingsniveau, kwetsbare gebouwen, ruimtelijke ordening”*
- **Contra** = verontrustende vaktermen: *“dodelijke slachtoffer”*
- **Contra** = niets zeggende cijfers: *“1% van de aanwezigen, kans is 1 op de miljoen jaar”*

Bevindingen fase 3

Een belangrijke observatie bij de aangedragen argumenten is dat mensen vooral de voorkeur voor een tekst hebben, omdat ze de andere variant nog minder passend vinden. De argumenten die zijn aangedragen zeggen niet altijd waarom de gekozen tekst goed is, maar waarom deze beter is dan de andere tekst. Burgers kiezen voor tekst 1, omdat ze tekst 2 te moeilijk vinden. Burgers kiezen voor tekst 2, omdat ze tekst 1 te betuttelend vinden. Bij deze bevindingen zijn er twee kanttekeningen van toepassing:

- Als burgers maar één bijsluitertekst te zien zouden krijgen, vallen de kenmerken van beide teksten misschien minder op. Dan is er namelijk geen vergelijkingsmateriaal. Dan was tekst 1 wellicht niet als betuttelend overgekomen, omdat het contrast met de technische termen in tekst 2 niet zichtbaar was.
- Als burgers niet hoefden te kiezen tussen twee teksten, was er misschien nog wel een derde variant naar boven gekomen die de voorkeur zou krijgen. Het gesprek ging nu vooral over welke tekst beter was dan de ander, maar misschien is er nog wel een andere *tone of voice* die eigenlijk de voorkeur heeft.





OOST
KRACHT
10

Fase 4: Projectresultaat

oostkracht10.nl
Milieu & Veiligheid

Oostkracht10 B.V.
Leeuwenbrug 87a Deventer
koffie@oostkracht10.nl
085 – 070 47 32

OK
10

Fase 4: Projectresultaat

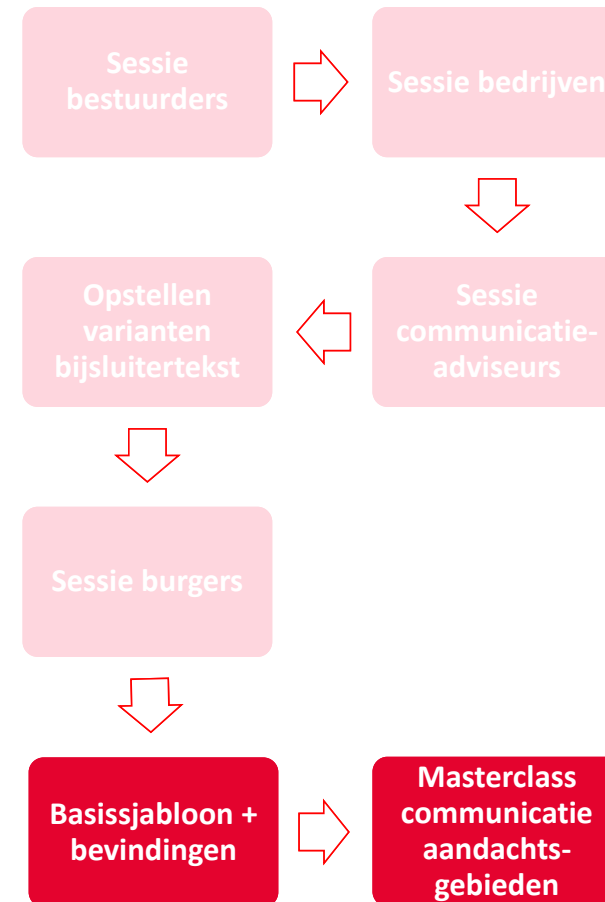
In deze fase heeft het projectteam de belangrijkste bevindingen samengevat en de elementen benoemd waar in ieder geval aan moet worden gedacht bij het schrijven van de bijsluitertekst.

Wat was ook alweer het doel?

- Een eerste ervaring op doen met de communicatie over aandachtsgebieden richting burgers.
- Komen tot een basissjabloon voor een bijsluitertekst die weergegeven kan worden bij de aandachtsgebieden in de Atlas Leefomgeving.

Het projectresultaat bestaat dus uit:

1. De belangrijkste bevindingen
2. Het basissjabloon voor de bijsluitertekst



Belangrijkste bevindingen

- Tussen de verschillende doelgroepen (bestuurders, bedrijven en burgers) leven veelal onjuiste beelden over 'de ander'. Bijvoorbeeld over het wel/niet transparant willen zijn over risico's of over het wel/niet realistisch kunnen omgaan met informatie over risico's.
- Burgers blijken overwegend geïnteresseerd te zijn in het onderwerp en blijken realistisch om te kunnen gaan met de risico's in hun leefomgeving.
- Burgers verdiepen zich waarschijnlijk niet uit zichzelf in het onderwerp. Nagenoeg geen van de deelnemende burgers was bekend met de risicokaart (www.risicokaart.nl) of de Atlas leefomgeving (www.checkjeplek.nl). Uitzonderingen hierop waren zij die zich beroepsmatig met het onderwerp bezig houden.



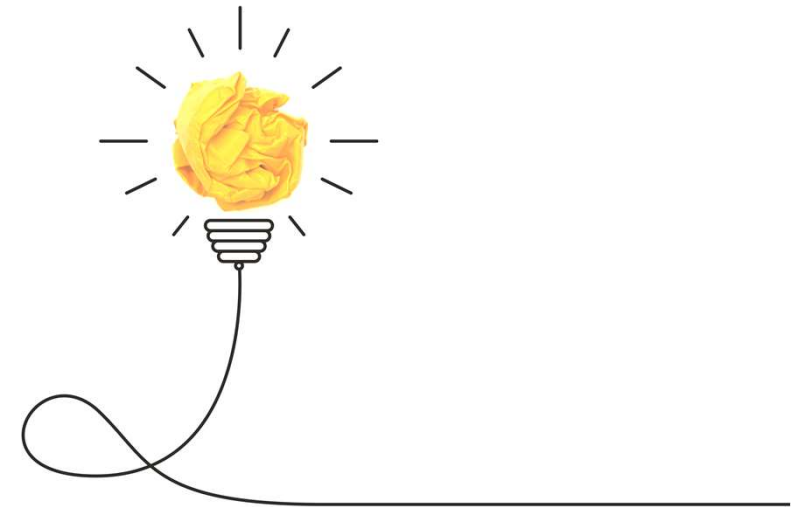
Basissjabloon bijsluitertekst

- De vier onderwerpen van de geteste tekstvarianten sluiten goed aan bij de informatiebehoefte van de deelnemende burgers. Behandel dus vooral:
 - Wat een brandaandachtsgebied is;
 - Wat het bijhorende gevaar is;
 - Welke veiligheidsmaatregelen al zijn genomen;
 - Wat men kan doen tijdens een ongeval.
- De deelnemende burgers hebben geen duidelijke voorkeur voor één van de twee geteste tekstvarianten. Het is wel duidelijk dat de ene groep niet zit te wachten op betutteling en de andere groep niets heeft met moeilijke vaktermen. Wees dus zuinig met zowel geruststellende als technische zinnen.
- Behalve de *tone of voice* (geruststellend of technisch) van een tekstvariant, spelen voor de deelnemende burgers ook andere aspecten mee bij het kiezen van een voorkeursvariant (tekstlengte, taalniveau, detailniveau, aanspreekvorm, etc.).



Hoe nu verder?

- Dit was een pilot met een relatief kleine steekproef. We bevelen verdiepend onderzoek met een grotere en meer gevarieerde steekproef aan. Daarbij is het wenselijk om ook doelgroepen te betrekken die in deze pilot onderbelicht zijn (zoals laaggeletterden, ouderen en burgers met een migratieachtergrond).
- Er is niet één bijsluitertekst die aansluit op de informatiebehoefte van iedere burger. Zorg daarom voor gelaagde communicatie waarmee een zo breed mogelijke groep wordt bereikt:
 - Gebruik verschillende communicatiemiddelen (tekst, video, etc.);
 - Combineer *tones of voices*: wees zuinig met geruststellende en technische zinnen;
 - Wees niet te gedetailleerd, maar zorg voor doorkliklinkjes naar meer gedetailleerde informatie (voor mensen met een grotere informatiebehoefte);
 - Gebruikt een taalniveau dat ook aansluit bij doelgroepen met minder taalbeheersing.
- Leg het initiatief niet bij de burgers zelf, maar breng de informatie onder hun aandacht. Promoot communicatiekanalen zoals de Atlas Leefomgeving actief.





OOST
KRACHT
10

Einde

oostkracht10.nl
Milieu & Veiligheid

Oostkracht10 B.V.
Leeuwenbrug 87a Deventer
koffie@oostkracht10.nl
085 – 070 47 32

OOST
KRACHT
10