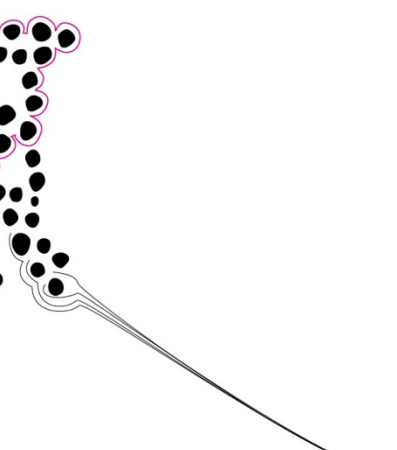




## Gebruik en effecten van NL-Alert:

WODC-project 2215

Eindrapportage 1 april 2014



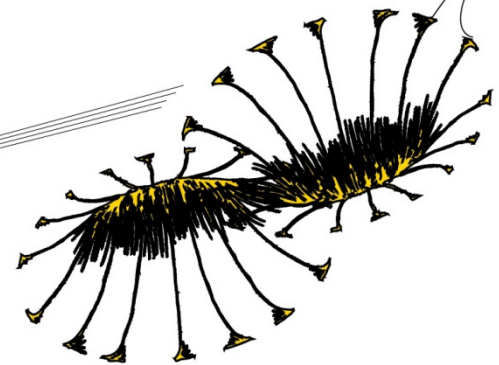
### Auteurs:

Dr. J.M. Gutteling (Universiteit Twente), projectleider

Prof Dr. J. Kerstholt (Universiteit Twente en TNO)

Dr. T. Terpstra (HKV)

Drs. N.K. van As (VDMMP)



## Gebruik en effecten van NL-Alert

Auteurs:

Dr. Jan M. Gutteling 1)  
Prof dr. José Kerstholt 2)  
Dr. Teun Terpstra 3)  
Drs. Niek van As 4)



De auteurs zijn verbonden aan:

- 1) Universiteit Twente, vakgroep Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid, tevens projectleider
- 2) Universiteit Twente, vakgroep Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid, en TNO, afdeling Human Behavior and Organisational Innovations
- 3) HKV lijn in water
- 4) VDMMP – Focus op veiligheid, cluster beleid en onderzoek.

**Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het WODC, afdeling Extern Wetenschappelijke Betrekkingen, ministerie van Veiligheid en Justitie.**

**©2014, WODC, ministerie van Veiligheid en Justitie. Auteursrechten voorbehouden**

## Samenvatting

NL-Alert is een nieuw alarmmiddel van de overheid om mensen in de directe omgeving van een (dreigende) ramp of noodsituatie te waarschuwen en te informeren via de mobiele telefoon. Bij een crisis of dreiging ontvangt men een bericht dat informatie bevat over wat er aan de hand is. Een NL-Alert biedt de mogelijkheid om de waarschuwing te voorzien van een handelingsperspectief en dit zo concreet mogelijk aan te passen aan de dreigingssituatie. Waarschuwingmiddelen als het sirene-alarm (WAS) hebben die mogelijkheid niet. NL-Alert maakt gebruik van de techniek "cell broadcast" via de mobiele netwerken van de providers die in Nederland opereren (zie Sanders, 2011). Hiermee kunnen alle mobiele telefoons, mits geschikt en ingesteld voor NL-Alert, worden bereikt. Kenmerkend voor cell broadcast is dat het gebruik maakt van radiofrequenties, waardoor het systeem ongevoelig is voor overbelasting van SMS- en telefoniekanalen (waaronder ook [mobiel] internet). Bovendien is het systeem anoniem en hoeven ontvangers zich niet aan te melden.

De minister van Veiligheid en Justitie besloot om NL-Alert in november 2012 landelijk in te voeren, ondersteund met een massamediale communicatie campagne, waardoor burgers op de hoogte worden gebracht van de wijze waarop ze hun toestellen moeten instellen om NL-Alert te kunnen ontvangen. Deze campagnes zijn met enige regelmaat herhaald, en bovendien zijn er tot 1 januari 2014 twee landelijke controle berichten uitgezonden (in februari en november 2013). Doel hiervan is het vergroten van de bekendheid van NL-Alert en om burgers hun telefoon te laten controleren op geschiktheid voor de ontvangst van NL-Alert en op de juiste instellingen daarvoor. Sinds november 2012 is NL-Alert ook meerdere keren ingezet om de bevolking te waarschuwen. Tot 1 februari 2014 is NL-Alert 23 maal gebruikt bij incidenten. Van deze inzetten waren er 21 bij kleinere en grotere branden met veel rookontwikkeling en de verdenking van gevaarlijke stoffen. In één geval was sprake van een dodelijk slachtoffer (bij de brand in Leeuwarden). Verder zijn er inzetten geweest bij de zeer zware storm op 28 oktober 2013 in de drie noordelijke provincies, en bij een windhoos in Wijk bij Duurstede op 3 november 2013).

In het onderhavige onderzoek richten wij ons op de evaluatie van NL-Alert in het kader van een daadwerkelijke inzet bij een noodsituatie, en gaan we na hoe burgers verder geactiveerd kunnen worden om hun toestel correct in te stellen. Dit onderzoek is voor zover bekend de eerste en enige groot-schalige analyse van NL-Alert, bij de inzet naar aanleiding van feitelijke incidenten, waarbij de resultaten van publieksonderzoek en onderzoek bij bestuurlijk/operationeel verantwoordelijken met elkaar in verband kunnen worden gebracht. In deze samenvatting geven we een kort overzicht van de onderzoeksvragen en verbinden we conclusies aan het onderzoek. In het rapport worden de resultaten bediscussieerd en formuleren we enkele vragen voor aanvullend onderzoek. De onderzoeksvragen in de onderhavige studie zijn achtereenvolgens:

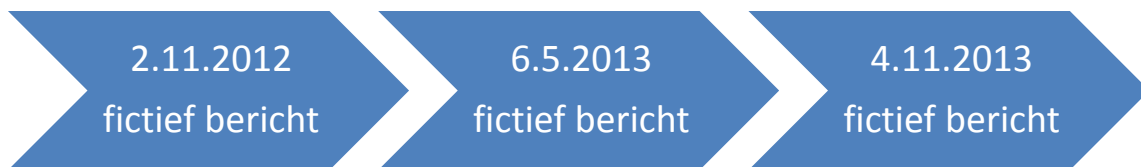
- bij hoeveel mensen (percentage) is het toestel correct ingesteld om een NL-Alert te ontvangen en hoeveel mensen (percentage) ontvangen een NL-Alert; (dit noemen we "bereik").
- hoe interpreteren en beleven mensen een NL-Alert; zowel wat betreft het bericht zelf (completeheid, relevantie, et cetera), alsook in vergelijking met andere alarmeringsinstrumenten (bijvoorbeeld de sirene, rampenzender, crisis.nl); (dit noemen we "beleving").
- in hoeverre handelen mensen daadwerkelijk volgens het handelingsperspectief dat wordt aangegeven in een NL-Alert; (dit noemen we "effecten").

Het onderzoek bij vertegenwoordigers van de bestuurlijk/operationele hulpverleningsdiensten is gericht op het beantwoorden van de volgende onderzoeksvraag:

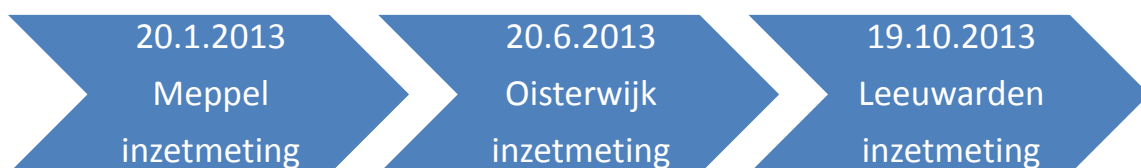
- in welke situaties wordt NL-Alert wel of juist niet ingezet en wat zijn daarbij de overwegingen (bestuurlijk/operationeel onderzoek); (dit noemen we "gebruik").

De zes publieksstudies (de publieksmetingen en de inzetmetingen gericht op het publiek) geven een kwantitatief antwoord op de onderzoeksvragen met betrekking tot het bereik, de beleving en effecten. De data waarmee de vragen worden beantwoord, zijn verzameld aan de hand van een vragenlijst, die online en voor een deel telefonisch is afgenomen bij groepen Nederlandse burgers. Er zijn drie metingen verricht waarbij de respondenten in de vragenlijst (dus niet via de mobiele telefoon) een fictief NL-Alert bericht kregen aangeboden. Dit noemen we publieksonderzoek met een fictief bericht. Daarnaast zijn er drie metingen geweest snel na een daadwerkelijke inzet van NL-Alert, in noodsituaties in Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden. Deze metingen noemen we inzetmetingen. De samples die bij de publieksonderzoeken met een fictief bericht zijn verzameld, beschouwen we als voldoende representatief voor de Nederlandse bevolking (steeds  $N > 500$ ). De samples bij de inzetmetingen beschouwen we niet als representatief omdat deze relatief klein van omvang zijn (tussen  $N = 175$  en  $N = 287$ ) en aan specifieke gebieden zijn gekoppeld.

In aanvulling op de inzetmetingen zijn er naar aanleiding van de noodsituaties in Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden drie kwalitatieve studies gedaan in de bestuurlijk/operationele kolommen om de onderzoeksvraag met betrekking tot het gebruik van NL-Alert te kunnen beantwoorden.



De gebruikte meetinstrumenten voor het publieksonderzoek (zowel met het fictieve bericht als de inzetmetingen) zijn in belangrijke mate gebaseerd op theoretische overwegingen en bestaande meetinstrumenten. Theorieontwikkeling is geen expliciete doelstelling van dit onderzoek. De indicatoren die we gebruiken voor de beoordeling van de kwaliteit van de verzamelde data (Cronbach's alpha) geven een gunstig beeld. Bovendien tonen de resultaten voor de publieksstudie (in essentie drie maal dezelfde meting, met enkele maanden tussenpoos) een consistent beeld. De onderzoekers verbinden hieraan de conclusie dat we de onderzoeksvragen met betrekking tot bereik, beleving en effecten met kwalitatief goede data kunnen beantwoorden. Kanttekening hierbij is wel dat de meting van beweerd gedrag (in de inzetmetingen) telefonisch is vastgesteld en om die reden met een eenvoudig ja/nee antwoord is bepaald. Dit beperkt de mogelijkheden van statistische analyse op dit punt.



De kwalitatieve inzetmetingen bestuurlijk/operationeel moeten het doen met veel minder deelnemers. Voor een deel is dat inherent aan de opzet; er zijn nu eenmaal niet erg veel personen betrokken uit de bestuurlijke/operationele kolommen bij de inzet van NL-Alert per onderzocht incident. Verder bleek het soms moeilijk en tijdrovend om deelnemers bereid te vinden mee te werken. In één van de drie casussen duurde het ongeveer twee maanden voordat deze data was verzameld. Anders dan bij het kwantitatieve publieksonderzoek is het niet mogelijk om de verzamelde kwalitatieve data uit het bestuurlijk/operationele inzetonderzoek van een kwaliteitsoordeel te voorzien. De gepresenteerde visies zijn vooral te beschouwen als visies van de deelnemende personen en niet van de organisaties die zij vertegenwoordigen.

### Het bereik van NL-Alert

De conclusie naar aanleiding van “bereik” is:

- Dat het percentage respondenten dat NL-Alert op de mobiel heeft ingesteld is tussen november 2012 en november 2013 gestegen van bijna 10% tot 33%.
- Een groot deel van de groep die de mobiele telefoon nog niet heeft ingesteld, is bereid om dat alsnog te doen, maar heeft kennelijk nog een zetje nodig om die stap te maken. Het verdient aanbeveling om in toekomstige publicitaire campagnes deze groep direct aan te spreken.
- Een kleine groep respondenten (geschat op zo'n 10%) is van plan nooit NL-Alert op de telefoon in te stellen. Deze groep bestaat niet uitsluitend uit personen die geen mobiele telefoon hebben.
- In de inzetmetingen geeft tussen 11% en 37% van de telefonisch benaderden aan een NL-Alert te hebben gehad.

### De beleving van NL-Alert

De conclusie naar aanleiding van “beleving”:

- NL-Alert scoort een ruime voldoende bij de bevolking
- Ongeveer 90% van de ondervraagden geeft het systeem een zes of hoger.
- NL-Alert berichten scoren goed op punten als compleetheid, begrijpelijkheid en betrouwbaarheid.
- NL-Alert scoort goed bij de respondenten op punten als snelheid, betrouwbaarheid en mogelijkheid om de dreiging goed te beoordelen.
- NL-Alert scoort aanzienlijk beter dan WAS bij de mogelijkheid om de situatie te beoordelen.

### De effecten van NL-Alert

Conclusie naar aanleiding van deze deelvraag:

- Gemiddeld vertonen ontvangers van een NL-Alert bericht (fictief of echt) een grotere neiging om het handelingsadvies op te volgen dan het te negeren.
- De neiging om een handelingsadvies te negeren, is kleiner bij een daadwerkelijke NL-Alert inzet (gemiddeld 1.1 [Meppel, Oisterwijk] – 1.5 [Leeuwarden]) dan bij een fictief bericht (2.1, steeds op een schaal van 1 tot 5).
- De beoordeelde dreiging is in de situatie dat men een fictief bericht beoordeelt hoger (gemiddeld 3.1) dan bij een daadwerkelijke NL-Alert inzet (2.5 [Meppel, Oisterwijk] – 2.9 [Leeuwarden]), op een schaal van 1 tot 5).
- De beoordeelde effectiviteit van het handelingsperspectief is in de studies met het fictieve bericht en bij de daadwerkelijke inzet tamelijk groot (waarde rond 4 op een 5-puntsschaal).
- Bij een daadwerkelijke inzet is het verantwoordelijkheidsgevoel jegens anderen (sociale norm) aanzienlijk lager (2.3) dan bij de fictieve situatie (2.9, op een schaal van 1 tot 5).
- Bij een daadwerkelijke inzet van NL-Alert vertonen respondenten een grotere informatiebehoefte (gemiddeld 3.6 [Meppel, Oisterwijk] – 3.0 [Leeuwarden]) dan bij een fictieve situatie (3.0, op een schaal van 1 tot 5).
- NL-Alert berichten worden goed beoordeeld op begrijpelijkheid, compleetheid en betrouwbaarheid.

Conclusie uit de analyses waarbij respondenten een fictief NL-Alert bericht lezen:

- Het fictieve NL-Alert bericht leidt tot een significante toename van de intentie tot zelfredzaam gedrag via een verhoogde risicoperceptie, een sterker verantwoordelijkheidsgevoel (sociale norm), een groter vertrouwen in zichzelf en het handelingsperspectief (beoordeelde effectiviteit)

en een groter vertrouwen in NL-Alert als waarschuwingkanaal (bron geloofwaardigheid; snel, betrouwbaar en voldoende om de situatie te beoordelen).

- Het fictieve NL-Alert bericht roept geen emoties op als angst, bezorgdheid of boosheid (affectieve respons).

Uit de correlatieanalyse naar aanleiding van de daadwerkelijke inzetmetingen is gebleken dat het beweerde gedrag vaak tamelijk zwak correleerde met de mate waarin de verschillende onderdelen van het NL-Alert bericht (afzender, situatie, locatie, advies) begrijpelijk, compleet en betrouwbaar werden gevonden. Hiervoor is een tweetal methodologische verklaringen denkbaar die ons nopen om de correlatiecoëfficiënten met voorzichtigheid te interpreteren, en ze beperken eveneens de mogelijkheden om het gedrag te verklaren via regressieanalyses. Deze analyses geven louter een (indicatief) beeld van de effecten van het NL-Alert bericht op het beweerde gedrag, waarbij we tevens analyseren of en in welke mate de belevingsvariabelen een verklaring kunnen bieden voor de vraag waarom er een effect is van het NL-Alert bericht op het gedrag.

Uit de analyses met betrekking tot de metingen waarbij NL-Alert daadwerkelijk is ingezet, trekken we de volgende indicatieve conclusies:

- Naarmate de afzender en het advies voor respondenten begrijpelijker, completer en betrouwbaarder waren, nam het vertrouwen in de uitvoerbaarheid en het nut van het gegeven advies toe waardoor men het advies vaker opvolgde.
- Naarmate men de locatieaanduiding begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vond, was men tevredener over de informatievoorziening waardoor men de omgeving vaker nauwkeurig in de gaten hield.
- Naarmate men de afzender, de situatie en het advies begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vond, was men vaker tevreden over de informatievoorziening waardoor men minder vaak naar informatie zocht, minder vaak met anderen overlegde over de beste actie en minder vaak de aanwijzingen in het bericht opvolgde.
- Naarmate respondenten de afzender van het bericht en de locatie beter begrepen en completer en betrouwbaarder vonden, waren zij minder bezorgd, angstig en boos. Een gematigder emotionele respons zorgde er vervolgens voor dat men de omgeving minder in de gaten hield en dat men minder vaak de aanwijzingen in het bericht opvolgde.

### Gebruik van NL-Alert in bestuurlijk/operationele zin

Conclusie naar aanleiding van “gebruik”

- In de meeste veiligheidsregio's zijn personen geïnstrueerd en/of geïnformeerd over de inzet van NL-Alert. Dit betekent alleen niet dat alle bestuurders en hulpverleners geïnformeerd en/of geïnstrueerd zijn. De meeste respondenten zijn te spreken over de mogelijkheden van het middel NL-Alert, zij willen het in de toekomst vaker inzetten. Het eindcijfer is een voldoende (6,4). De wijze van de inzet van NL-Alert (in termen van mandatering en besluitvorming) verschilt tussen de veiligheidsregio's. De mandaatregeling voor het inzetten van NL-Alert is niet bij iedereen in de regio duidelijk. Respondenten geven verschillende antwoorden over wie (functies en/of overleg-gremia) het mandaat heeft om NL-Alert in te zetten.
- In de meeste regio's is de inzet van NL-Alert gekoppeld aan een crisis/ramp en daarmee ook de GRIP-fasen. In diverse regio's is de inzet van NL-Alert gelijk aan de inzet van het WAS. Bij de onderzochte inzetten was er sprake van een grote brand met sterke rookontwikkeling welke mogelijk schadelijk was voor de (woon)omgeving. NL-Alert wordt ingezet in combinatie met verschillende andere communicatiemiddelen zoals website, sociale media (bijvoorbeeld Twitter) en de traditionele media. Dit is alleen niet altijd voorbereid, waardoor de communicatie niet synchroon verloopt en sommige partners (onder meer een gemeente) zich verrast voelden door de inzet van NL-Alert. Respondenten noemen verder dat de snelheid om NL-Alert in te zetten, omhoog dient te gaan. Dit kan volgens respondenten door het mandaat van de inzet lager in de

organisatie te plaatsen. Met de opmerking dat het systeem dan eenvoudig toegankelijk dient te zijn en goed dient te werken.

- Het is niet duidelijk of in alle regio's volledige overeenstemming is bij welke type incidenten NL-Alert in te zetten. Bij de drie inzetten is het voor respondenten (achteraf) niet volledig duidelijk gebleken wie de beslissing heeft genomen NL-Alert in te zetten en wie het daadwerkelijk heeft ingezet. De gemaakte afweging tot NL-Alert is voor respondenten achteraf niet altijd helder, waarbij de onderzoekers niet weten of die afweging is vastgelegd. Redenen om NL-Alert in te zetten, zijn vooral: snelheid om groot publiek te bereiken, noodzaak om informatie/kennis te delen, de ernst van de situatie en de zelfredzaamheid van de burgers te versterken. Argumenten om NL-Alert niet in te zetten, zijn onder meer: bevolkingsdichtheid van het doelgebied, ontbreken van onmiddellijke informatieverstrekking, niet duidelijk of er sprake is van een gezondheid bedreigende situatie.
- In de veiligheidsregio's leeft de discussie over de inzet van NL-Alert als communicatiemiddel of alarmeringsmiddel. Is NL-Alert een aanvullend middel op het WAS of is het gelijk aan de informatieverschaffing via bijvoorbeeld Twitter? Afhankelijk van de opvatting onder hulpverleners zal men adviseren NL-Alert eerder of later in te zetten en er mogelijk andere boodschappen mee willen versturen. Bij de inzet van NL-Alert lijken de hulpdiensten rekening te moeten houden met de levensduur van het bericht van NL-Alert. Benoemd wordt of het mogelijk is dat een bericht kan blijven repeteren als de situatie hetzelfde blijft en of het mogelijk is om een automatisch eind-bericht te versturen.

## Summary

NL-Alert is a new governmental means to alert people in the direct vicinity of an impending disaster or emergency and to inform them via the mobile phone. A NL-Alert message makes it possible to add an advice about what people should do to react adequately to the emergency, and to adjust this information according to the specific threat. Other means to alert the public like the alarm sirens lack this feature. NL-Alert works through the "cell broadcast" technology and the mobile networks of the providers that are active in the Netherlands (Sanders, 2011). All mobile phones can be reached, when suited and set to receive NL-Alert. Characteristic feature of cell broadcast is that it uses radio frequencies, making the system insensitive to overcharging of SMS and telephone channels (as well as mobile internet). The system is anonymous and people do not need to register.

In November 2012 the minister of Security and Justice decided to start using NL-Alert on a national basis. A mass communication campaign made citizens aware of the best way to set their mobile phones to be able to receive NL-Alerts. These campaigns were held on a regular basis. Furthermore, two national test messages were delivered (in February and November 2013) with the purpose to increase citizen's familiarity with NL-Alert and to motivate citizens to check their mobile phones for its readiness to receive NL-Alert messages. Between November 2012 and 1 February 2014 NL-Alert has been used 23 times to alert the public for emergencies. Twenty-one of these alerts were deployed during medium-sized or large fires with lots of smoke potentially containing hazardous substances. In one case there was a fatality (the fire in Leeuwarden). NL-Alert has been deployed too during the violent storm on October 28, 2013 in the three northern provinces, and during a tornado in Wijk bij Duurstede on November 3, 2013.

In the present study, we focus on the evaluation of NL-Alert in the context of an actual deployment in an emergency, and we examine how citizens can be further activated to properly set their device. As far as we know, this research is the first and only large-scale analysis of the deployment of NL-Alert in response to actual incidents, where public research and research in administrative / operational managers are performed simultaneously. In this summary, we provide a brief overview of the research questions and results and we draw conclusions from the study. Some questions for further study are formulated. The research questions in this study are successively:

- How many people (percentage) have correctly set their device to receive an NL-Alert and how many people (percentage) actually received an NL-Alert during an emergency, (called "range").
- How do people interpret and experience NL-Alert, both in terms of the NL-Alert message (completeness, relevance, etc.), as well as in comparison with other alerting tools (e.g., siren, emergency channel, crisis.nl) (we call this "experience").
- How people actually act according to the action advice that is specified in an NL-Alert, (called "Effects").

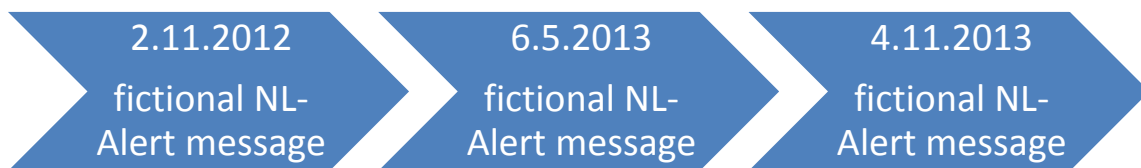
The study with representatives of the administrative / operational emergency services is aimed at answering the following research question:

- In which situations is NL-Alert used or not used, and under what considerations (administrative operational research) (we call this "use").

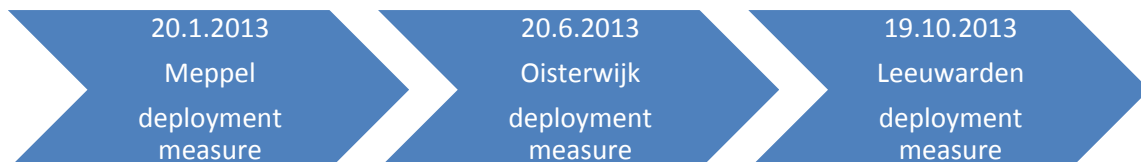
The six public studies (the audience measurement and the measurements when NL-Alert was actually deployed) are to give a quantitative response to the research questions in relation to the range, the experience and effects. The data are collected with an online questionnaire and partly by telephone. Three measurements were performed in which the respondents were confronted with an NL-



Alert message in the questionnaire (i.e. not via the mobile phone). We call this audience research with a fictional message. In addition, there have been three public measurements soon after an actual deployment of NL-Alert for emergencies in Meppel, Tilburg and Leeuwarden. These are called deployment measurements. We consider the samples collected at the audience measurement with a fictional message to be sufficiently representative of the Dutch population (always  $N > 500$ ). The samples in the deployment measurements are not considered to be representative because they are relatively small in size (between  $N = 175$  and  $N = 287$ ) and are linked to specific areas. In addition to the deployment measurements in response to the emergencies in Meppel, Tilburg and Leeuwarden, we did three qualitative studies with administrative / operational members of the emergency services to answer the research question regarding the use of NL-Alert.



The instruments used for public research (both measurement with the fictional message and the deployment measurements) are largely based on theoretical considerations and existing instruments. Theory development is not an explicit goal of this study. The indicators we use to assess the quality of the collected data (Cronbach's alpha) provide a favourable picture. Moreover, the results for the public measurement with the fictional message (in essence, the same measurement, three times, with a few months interval) provide a consistent picture. The researchers attach to this the conclusion that we can answer the research questions regarding range, experiences and effects with good quality data. Side note here is that the measurement of self-reported behaviour is determined by telephone (in the deployment measurements) with a simple yes / no answer. This limits the possibilities of statistical analysis at this point.



The qualitative measurements in the emergency services must do with far fewer participants. In part that is inherent to the study design; there really are not many people involved from the administrative / operational side in the deployment of NL-Alert at an incident. Furthermore, sometimes it proved difficult and time consuming to find participants willing to cooperate. In one of the three cases it took about two months before the data was collected. Unlike with the quantitative audience measurements, it is not possible to provide a quality assessment for the collected qualitative data from the administrative / operational deployment measures. The views presented are mostly regarded as visions of the participating individuals, not the organizations they represent.

### The range of NL-Alert

The conclusions to be drawn for the research question "range" are:

- The percentage of respondents that has set NL-Alert on the mobile is increased between November 2012 and November 2013 from nearly 10% to 33%.
- A large part of the group that the mobile phone has not been set, it is ready to do that but apparently needs some motivation to make that step. It is advisable to address this group directly in future publicity campaigns

- A small group of respondents (estimated at 10%) plans to never set NL-Alert on their phone.
- The deployment measurements indicate that between 11% and 37% of the respondents received an NL-Alert.

### The NL-Alert “experience”

The conclusions to be drawn for the research question on "experience" are:

- NL-Alert gets a more than average grade by the respondents (on a scale 1 – 10).
- About 90% of respondents attributed the system a grade six or higher (on a scale 1 – 10).
- NL-Alert messages score well on issues such as completeness, comprehensiveness and reliability.
- NL-Alert scores well among respondents on issues such as speed, reliability and ability to assess the threat adequately.
- NL-Alert scored better than WAS (alarm sirens) regarding the ability to assess the situation.

### The effects of NL-Alert

The conclusions to be drawn for the research question on “effects” are:

- On average recipients of NL-Alert message (fictional or real) have a greater tendency to follow the given advice than to ignore it.
- The tendency to ignore the given advice is less in an actual NL-Alert deployment (on average 1.1 [Meppel, Oisterwijk] – 1.5 [Leeuwarden]) than with a fictional message (2.1, always on a scale 1 to 5).
- The perceived threat is assessed as higher with a fictional NL-Alert message (on average 3.1) than with an actual NL-Alert deployment (2.5 [Meppel, Oisterwijk] – 2.9 [Leeuwarden] on a scale 1 to 5).
- The assessed effectiveness of the given advice is fairly large in both the studies with the fictitious message as well as the actual deployment (average around 4 on a 5-point scale).
- In an actual deployment, the sense of responsibility towards others (social norm) is considerably lower (2.3) than with a fictitious NL-Alert message (2.9 on a scale 1 to 5).
- In an actual deployment of NL-Alert respondents exhibit greater information needs (on average 3.6 [Meppel, Oisterwijk] – 3.0 [Leeuwarden]) than in a fictitious situation (3.0, on a scale 1 to 5).
- NL-Alert messages are judged as good on aspects like comprehensible, complete and reliable.

Conclusion from the analysis in which respondents read a fictitious NL-Alert message:

- The fictional NL-Alert message leads to a significant increase in the intention to perform resilient behaviour via an increased risk perception, a stronger sense of responsibility (social norm), a greater confidence in themselves and the given advice (assessed effectiveness) and a greater confidence in NL-alert as an adequate warning channel (source credibility, fast, reliable and sufficient to assess the situation).
- The fictional NL-Alert message does not evoke emotions such as fear, anxiety or anger (affective response).

The correlation analysis with the data of the actual deployment measurements indicated that the self-reported behaviour is rather weakly correlated with the evaluation of the various components of the NL-Alert message (sender, situation, location, advice) in terms of being understandable, complete and reliable. Two methodological explanations are conceivable here, which require us to interpret the correlation coefficients with some caution, and they also limit the possibilities to explain the self-reported behaviour by regression analysis. So, subsequent analyses give a mere (indicative) picture of the effects of the NL-Alert message on the self-reported behaviour, and on whether and to what extent the perception variables mediate the effect of the NL-Alert message components on the beha-

viour. The analyses regarding the measurements, in which NL-Alert was actually deployed, yield the following indicative conclusions:

- As the sender and given advice were perceived as more understandable, more complete and more reliable, the confidence in the feasibility and usefulness of the advice increased, resulting in a higher compliance.
- As the description of the location was found more understandable, more complete and more reliable, respondents were more satisfied with the information, resulting in a more closely monitoring of the environment.
- As one perceived the sender, the situation and the advice as more understandable, more complete and more reliable, respondents were more satisfied with the information, resulting in less frequent information seeking, less frequent consultation of others about the best action to take, and less frequent complying with the given advice.
- As respondents better understood the sender of the message and the location, and perceived that information as more complete and reliable, respondents were less anxious, fearful and angry. A more moderate emotional response resulted in a less monitoring of the environment and less compliance with the given advice.

### Use of NL-Alert in the managerial / operational sense

The conclusions to be drawn regarding the research question on "use" are:

- In most security regions individuals are trained and / or informed about the use of NL-Alert. This does not mean that all directors and advisors are informed and / or instructed. Most respondents were enthusiastic about the possibilities of the medium NL-Alert; they want to use it more often in the future. The final grade is sufficient (6.4 on a scale 1 - 10). The actual deployment of NL-Alert (in terms of mandate and decision) varies between the security regions. The mandate regulation for NL-Alert deployment is not clear to everyone in the region. Respondents give different answers regarding who (functions and / or consultative bodies) has the mandate to deploy NL-Alert.
- In most regions, the deployment of NL-Alert is linked to a crisis / disaster and thus the GRIP phases. In several regions, the NL-Alert deployment is equal to that of WAS (Alarm sirens). In the surveyed deployments the incidents were large fires with thick smoke which was potentially harmful to the (living) environment. NL-Alert is used in combination with various other means of communication, such as website, social media (e.g., Twitter) and traditional media. However, this was not always prepared, so the communication was not synchronized and some partners (including a municipality) were taken by surprise over the NL-Alert deployment. Respondents also mention that the speed to deploy NL-Alert should increase. According to respondents, this can be accomplished by placing the mandate for the deployment lower in the organization. In addition it was mentioned that the system should then be easily accessible and should function well.
- It is unclear whether in all regions full agreement exists about the type of incidents for which to deploy NL-Alert. In the three surveyed deployments it was not entirely clear to respondents (afterwards) who took the decision to deploy NL-Alert. The considerations to deploy NL-Alert are not always clear to respondents afterwards either, and the researchers do not know whether these considerations were properly recorded. Reasons that were mentioned to use NL-Alert are primarily: speed to reach large audiences, the need to share information / knowledge, the seriousness of the situation, and to reinforce the resilience of citizens. Arguments to not deploy NL-Alert include: population density of the target area, lack of immediate information, and uncertainty about the health-threatening aspects of the incident.
- In some security regions there is discussion about the deployment of NL-Alert either as a communication tool or as an alerting tool. Is NL-Alert an addition to WAS (the Alarm sirens) or is it some-

thing resembling Twitter? Depending on their view, advisors may suggest to deploy NL-Alert later (as a communication tool to send out different messages) or sooner (when it is seen as an alerting tool). When they deploy NL-Alert emergency services must consider the NL-Alert message's lifetime. It is suggested that the message keeps rehearsing when the situation remains the same, and that an automated "end-of-emergency" message should be send.

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	14
Leeswijzer .....	15
1 Inleiding .....	16
1.1 Wat is NL-Alert .....	16
1.2 Waar is NL-Alert tot nu toe ingezet, met welke ervaringen.....	17
1.3 Andere studies met betrekking tot NL-Alert .....	19
1.4 Vraagstelling van dit onderzoek (gebruik, bereik, beleving, effecten) .....	20
1.5 Design van deze studie .....	21
2 Theoretisch en meetkader van deze studie .....	23
2.1 Inleiding .....	23
2.2 Theoretische en conceptuele uitgangspunten bij het publieksonderzoek .....	23
2.2.1 Wat is het bereik van NL-Alert .....	23
2.2.2 De psychologische/communicatieve verwerking van de NL-Alert boodschap .....	23
2.2.3 Wat doet men als een NL-Alert is ontvangen .....	27
2.2.4 De bestuurlijke en operationele afwegingen .....	29
3 Resultaten Publieksonderzoek (3 metingen) .....	32
3.1 Participanten .....	32
3.2 Beschrijving van de uitkomsten (descriptieve analyses).....	33
3.3 Nadere analyse naar determinanten .....	37
4 Resultaten Inzetmeting Publiek (3 metingen).....	39
4.1 Participanten .....	40
4.2 Beschrijving van de uitkomsten (descriptieve analyses).....	41
4.3 Nadere analyse naar determinanten .....	47
4.3.1 Zelfredzaam gedrag van respondenten die zelf een NL-Alert ontvingen .....	47
4.3.2 Correlatieanalyse.....	48
4.3.3 Samenhang tussen beleving en gedrag.....	49
4.3.4 Regressieanalyse .....	50
5 Resultaten Inzetmeting Bestuurlijk/Operationeel (3 metingen).....	52
5.1 Algemeen onderzoek veiligheidsregio's voorafgaande aan de inzet.....	52
5.2 Inzetmeting Meppel .....	53
5.3 Inzetmeting Oisterwijk .....	55
5.4 Inzetmeting Leeuwarden.....	57
5.5 Conclusie .....	59
6 Conclusie & Discussie .....	60
6.1 De onderzoeksvragen en het onderzoek .....	60
6.2 De onderzoeksvraag naar het bereik van NL-Alert .....	61
6.3 De onderzoeksvraag naar de beleving van NL-Alert .....	62
6.4 De onderzoeksvraag naar de effecten van NL-Alert .....	63
6.5 De onderzoeksvraag naar gebruik van NL-Alert.....	66
6.6 Reflectie op het onderzoek en suggesties voor vervolgonderzoek .....	68

Referenties .....	70
Bijlage 1 Meetinstrument (op het niveau van Q uit tabellen 2 en 3).....	73
Bijlage 2 Onbewerkte data publieksmetingen en inzetmetingen publiek .....	91
Bijlage 3 Steekproeftrekking en deelnemers aan het onderzoek .....	114
Bijlage 4 Statistische verantwoording model “Alle publieksmetingen samen en separaat” .....	117
Bijlage 5 Kwaliteit meetinstrument publieksonderzoek .....	137
Bijlage 6 Afkortingenlijst .....	138

## Voorwoord

Dit rapport is het resultaat van een onderzoekstraject dat ruim anderhalf jaar in beslag heeft genomen, en waaraan een aantal personen een belangrijke bijdrage heeft geleverd.

Allereerst zijn we met raad en daad terzijde gestaan door de begeleidingscommissie bestaande uit:

- Prof. Dr. S.J.H.M. van der Putte (UvA, vz)
- Drs. T.L. van Mullekom (WODC, opdrachtgever)
- Dr. A. Scholtens (Stichting Crisislab, lid)
- E.D. Hazendonk (NCTV, lid)
- J. Lodder (NCTV, lid vanaf 1.1.2013)
- D. Dijkema (NCTV, lid tot 1.1.2013)

Wij zijn de voorzitter en de leden van de begeleidingscommissie erkentelijk voor de input, de prettige samenwerking en constructieve discussies.

Dit onderzoek zou niet mogelijk zijn geweest zonder de medewerking van de honderden anonieme leden van het publiek, dat bereidwillig zijn ervaringen en visies wilde delen (via de telefoon met interviewers van TNS-NiPO, of via het invullen van een online enquête). Onze dank gaat ook uit naar de medewerkers van de hulpdiensten en gemeenten, die hun ervaringen en opvattingen met ons deelden. Zonder hun medewerking was dit onderzoek niet mogelijk geweest – waarvoor onze dank!

Enschede, Universiteit Twente, 1 april 2014,

Dr. Jan M. Gutteling  
Prof dr. J. Kerstholt  
Dr. T. Terpstra  
Drs. N.K. van As

Contact opnemen met de auteurs? Dat kan per email:

[j.m.gutteling@utwente.nl](mailto:j.m.gutteling@utwente.nl)  
[j.h.kerstholt@utwente.nl](mailto:j.h.kerstholt@utwente.nl)  
[T.Terpstra@hkv.nl](mailto:T.Terpstra@hkv.nl)  
[as@vdmmp.nl](mailto:as@vdmmp.nl)

## Leeswijzer

Dit is een complex onderzoek en daarmee ook een complex onderzoeksrapport. In totaal zijn er zes publiekssurveys gedaan en drie studies bij vertegenwoordigers uit de bestuurlijke en operationele kolommen. Het rapport krijgt daarmee de vorm van een naslagwerk. De auteurs realiseren zich dat de inhoud toegankelijk moet zijn voor eenieder die beroepsmatig met NL-Alert bezig is, maar tegelijkertijd is het ook een wetenschappelijke rapportage en dat stelt eisen aan de inhoud en de mate van detail waarin methodische elementen van het onderzoek worden beschreven. In deze leeswijzer geven we een korte aanduiding wat de lezer in dit rapport kan vinden, en waar.

Hoofdstukken 1 en 2 geven een korte aanduiding van NL-Alert in de context van de burgerwaarschuwing bij noodsituaties <sup>1</sup>. Vervolgens worden de inhoudelijke keuzes van de onderzoekers beschreven aan de hand waarvan de onderzoeksvragen zullen worden beantwoord.

Hoofdstukken 3 en 4 beschrijven globaal de uitkomsten van de publieksstudies, zowel naar aanleiding van een fictief bericht, als naar aanleiding van de daadwerkelijke inzetten. De analyses zijn gericht op het beantwoorden van de gestelde onderzoeksvragen, en maken veelal gebruik van de door de onderzoekers benoemde concepten (zoals risicobeoordeling of zelfeffectiviteit). In aanvulling daarop beschrijft Bijlage 2 de uitkomsten van de metingen op vraagniveau.

Hoofdstuk 5 beschrijft en analyseert de resultaten van de metingen met betrekking tot het gebruik van NL-Alert in bestuurlijk/operationele zin bij de drie bestudeerde inzetten. En beschrijft het kort de stand van zaken in de veiligheidsregio's.

Hoofdstuk 6 geeft de belangrijkste conclusies uit het onderzoek in de vorm van antwoorden op de gestelde onderzoeksvragen, bediscussieert deze en sluit af met enkele suggesties voor vervolgstudies.

De Bijlagen bevatten gedetailleerde informatie over de meetinstrumenten (Bijlage 1: gebruikte items in de publieksstudies en de bestuurlijk/operationele studie), over de ruwe onbewerkte gegevens per publieksmeting (Bijlage 2). Bijlage 3 geeft een verantwoording voor de gebruikte wijzen van dataverzameling en de selectie van potentiële respondenten. Bijlage 4 geeft de verantwoording voor de analyses die zijn gebruikt om na te gaan welke invloed de NL-Alert boodschap op het (zelfredzame) gedrag van de ontvangers van die boodschap uitoefent, bij zowel de fictieve als de daadwerkelijke boodschappen. Bijlage 5 bevat aanvullende informatie over de interne consistentie van het meetinstrument uit het publieksonderzoek. Bijlage 6 bevat een lijst met een aantal afkortingen.

---

<sup>1</sup> De term noodsituatie gebruiken we om de situatie aan te geven waarin NL-Alert wordt toegepast. Incidenteel kunnen ook termen voorkomen als calamiteit, grootschalig incident, crisis, die steeds gebruikt worden met als betekenis noodsituatie.



# 1 Inleiding

## 1.1 Wat is NL-Alert

NL-Alert is een nieuw alarmmiddel van de overheid om mensen in de directe omgeving van een (dreigende) ramp of noodsituatie te waarschuwen en te informeren via de mobiele telefoon. Bij een crisis of dreiging ontvangt men een bericht dat informatie bevat over wat er aan de hand is. Bovendien kan er een handelingsperspectief worden gegeven. Het belang van een “near” real-time, gebied-gebonden waarschuwing wordt algemeen erkend (zie onder meer Bhattacharya & Ghosh, 2010; Sorensen, 2000; Fernandes, 2008). De mobiele telefoontechniek en het bereik en impact ervan bieden een uitgelezen mogelijkheid voor een waarschuwingsmiddel met een groot bereik (Sorensen, 2000).

Een NL-Alert biedt de mogelijkheid om de waarschuwing te voorzien van een handelingsperspectief en dit zo concreet mogelijk aan te passen aan de dreigingssituatie (zie bijvoorbeeld Horii et al., 2010; Rauhala & Schultz, 2009). Waarschuwingsmiddelen als het sirene-alarm (WAS: Waarschuwing- en Alarmeringssysteem, beter bekend als “de sirene”) hebben die mogelijkheid niet. NL-Alert wordt door het Ministerie van Veiligheid en Justitie (VenJ) gepositioneerd als een aanvullend alarmmiddel, dat wil zeggen aanvullend aan onder meer WAS. In de praktijk betekent dit dat na de eerste alarmering burgers via aanvullende middelen extra informatie ontvangen (zoals sociale of journalistieke media), of zelf kunnen bemachtigen (via internet of door interactie via sociale media) (zie onder meer Terpstra et al., 2012; Sonjé, 2012). Soortgelijke ontwikkelingen gebaseerd op de SMS-technologie zijn er ook (Bhattacharya & Ghosh, 2010), vaak gekoppeld aan gebied-specifieke risico’s (bijvoorbeeld aardbevingen en aardverschuivingen [Cardellini & Osimani, 2008; Wenzel et al., 2001], overstromingen [zie onder meer Hussin et al., 2012] of op een universiteit [Lee et al., 2013]).

NL-Alert maakt gebruik van de techniek “cell broadcast” via de mobiele netwerken van de providers die in Nederland opereren (zie Sanders, 2011). Hiermee kunnen – in principe<sup>2</sup> – alle mobiele telefoons worden bereikt. Kenmerkend voor cell broadcast is dat het gebruik maakt van radiofrequenties om de boodschap bij de mobiele telefoons van ontvangers te bezorgen (en niet bijvoorbeeld SMS- of telefoniekkanalen). Dat betekent dat iedereen in een bepaald gebied (of ‘cell’) dezelfde boodschap krijgt, mits het ontvangende toestel daartoe in staat is en correct is ingesteld<sup>3</sup>. Daarmee is NL-Alert ook “gebied-specifiek”. Een landelijk beleidsdocument (beleidskader NL-Alert Min VenJ) gaat in op de inzet van NL-Alert in de regio; uiteindelijk bepalen de regio’s hoe de inzet zal plaatsvinden. Afhankelijk van regionale afspraken stellen hulpverleningsdiensten een bericht op en ze geven aan voor welk gebied de waarschuwing geldt. Hierop verstuurt de meldkamer het bericht. Vervolgens wordt het bericht gedurende een bepaalde tijd uitgezonden naar alle mobiele telefoons binnen de cell. Het systeem is ongevoelig voor overbelasting van SMS- en telefoniekkanalen (waaronder [ook] mobiel internet). Een dergelijke overbelasting kan voorkomen bij een noodsituatie als getroffen mensen massaal van deze diensten gebruik gaan maken (Wood, 2005). Praktijk leert echter dat er zich ook bij de geleidelijke invoering van NL-Alert een aantal andere (technische) problemen voordeden<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Dat alle telefoons in principe kunnen worden bereikt, betekent dus niet automatisch dat alle telefoons in een noodsituatie worden bereikt. In de praktijk kan het bereik bijvoorbeeld door technische problemen kleiner zijn.

<sup>3</sup> Apple’s iPhone en de Nokia Lumia waren smartphones die cell broadcast niet ondersteunden ten tijde van het begin van de landelijke uitrol in november 2012. Voor een deel van de iPhones (namelijk vanaf 4s en hoger) is dit opgelost per eind september 2013 met de uitrol van IOS7.

<sup>4</sup> Providers ondervonden soms problemen met het uitzenden van NL-Alert berichten. Er zijn technische problemen bij Vodafone (reboot-probleem) gesignaleerd en opgelost. NL-Alert werkte door een technische storing niet meteen bij de brand in Oosterhout (4 juni 2013).

De eerste trials met cell broadcast in ons land dateren uit de periode 2005-2007, waarin met name werd gekeken welk percentage van de bevolking met deze technologie bereikt zou kunnen worden (Jagtman, 2010). In 2011 heeft het Ministerie van VenJ praktijktesten gedaan met NL-Alert. Hierbij is getest of de techniek (goed) werkt en of er besluitvorming kan zijn volgens de geldende processen en procedures om een NL-Alert uit te sturen. Tijdens de testen is er in opdracht van het WODC een belevingsonderzoek gedaan. Hierbij is in drie testgebieden onderzocht wat de beleving/perceptie en het draagvlak is van burgers ten aanzien van alarmering via NL-Alert (Holzmann et al., 2011). De conclusie van het onderzoek was dat burgers overwegend positief staan ten opzichte van NL-Alert als nieuw alarmeringsinstrument, omdat het (meer dan bijvoorbeeld de sirene) informatie kan verschaffen over de situatie, consequenties en te nemen veiligheidsmaatregelen, en niet uitsluitend dat er gevaar dreigt. Op basis van de praktijktesten en de uitkomsten van een Gateway review<sup>5</sup> heeft de minister van VenJ besloten dat NL-Alert in november 2012 landelijk ingevoerd wordt, en dat de invoering ondersteund wordt met een massamediale publiekscampagne, waarmee burgers worden geïnformeerd over NL-Alert en de wijze waarop ze hun toestellen kunnen controleren en instellen om NL-Alert te kunnen ontvangen. Deze campagnes zijn met enige regelmaat herhaald. Bovendien zijn er inmiddels twee landelijke controleberichten uitgezonden (In februari en november 2013) aan de hand waarvan het publiek kon bepalen of men de mobiele telefoon correct heeft ingesteld.

## **1.2 Waar is NL-Alert tot nu toe ingezet, met welke ervaringen**

Sinds november 2012 is NL-Alert meerdere keren ingezet om de bevolking te waarschuwen. Door het Nationaal CrisisCentrum (NCC) zijn in samenwerking met functionarissen van de betrokken veiligheidsregio korte evaluatieve notities bij elke inzet gemaakt, met tot doel om te leren van de inzet, en de verworven kennis en inzichten breed te delen met alle veiligheidsregio's. Tabel 1 geeft een overzicht van een aantal aspecten uit die evaluaties.

Uit deze tabel valt af te leiden dat tot 1 februari 2014 NL-Alert 23 maal is gebruikt bij noodsituaties in 12 veiligheidsregio's. Van deze inzetten waren er 21 bij kleinere en grotere branden met veel rookontwikkeling en de verdenking van gevaarlijke stoffen. Bij al deze inzetten was er in één geval sprake van een dodelijk slachtoffer (bij de brand in Leeuwarden). De inzetten die niet bij een brand plaatsvonden, waren bij de zeer zware storm op 28 oktober 2013 met twee dodelijke slachtoffers. NL-Alert werd in de drie noordelijke provincies ingezet waar uitsluitend materiële schade was. De tweede inzet bij een niet-brand was bij een windhoos in Wijk bij Duurstede op 3 november 2013.

Uit de tabel kunnen we verder afleiden dat er in 13 veiligheidsregio's nog geen inzetten van NL-Alert zijn geweest. Over het algemeen ligt het percentage bereikte cellen (dat is equivalent voor het uitzendgebied per zendmast) bij een NL-Alert inzet op 80% of hoger (voor zover bekend). Soms zijn er technische oorzaken voor een lager percentage, in een enkel geval had het te maken met de selectie van een te klein uitzendgebied.

In het kader van dit onderzoeksproject zijn 3 inzetmetingen bij publiek en bestuurlijk/operationeel betrokkenen en 3 publiekmetingen rond momenten van testberichten uitgevoerd. In dit rapport beschrijven we de opzet, uitvoering en resultaten van de betreffende metingen.

<sup>5</sup> Kamerstuk II, 29 668, nr. 36, is te vinden op <https://zoek.officiëlebevestigingen.nl/kst-29668-36.html>.

**Tabel 1:** Inzetten NL-Alert en controleberichten NL-Alert tussen 2 november 2012 en 1 februari 2014.

Locatie	Datum	Aanleiding	Event tijd	Eerste NL-Alert	% cellen <sup>6</sup> bereikt	Veiligheidsregio
<b>Inzetten NL-Alert (onderstreepte inzetten zijn in dit onderzoek als casus opgenomen)</b>						
Tolbert	14.12.2012	Brand winkel	06:32	07:35	100 <sup>7</sup>	Groningen
<u>Meppel</u>	<u>20.1.2013</u>	Brand loods	Onbekend	14:50 <sup>8</sup>	90	Drenthe
Cothen	30.1.2013	Brand loodsen	Onbekend	20:47	100 <sup>9</sup>	Utrecht
Hoogeveen	2.4.2013	Brand winkels	Onbekend	09:00	85	Drenthe
Haarlem	3.4.2013	Brand leeg pand	21:10	21:56	86	Kennemerland
Alkmaar	5.5.2013	Brand autosloperij	Onbekend	10:40	85	Noord-Holland noord
Rijsenhout	15.5.2013	Brand kerk	10:50	11:47 <sup>10</sup>	82	Kennemerland
Dinteloord	26.5.2013	Brand café	04:50	05:52 <sup>11</sup>	82	Midden&West-Brabant
Garsthuizen	27.5.2013	Brand buurthuis	Onbekend	17:36	100	Groningen
Oosterhout	4.6.2013	Brand chemie	21:15	23:54 <sup>12</sup>	79	Midden&West-Brabant
Heerenveen	9.6.2013	Brand loods	08:00	09:01	100	Fryslân
<u>Oisterwijk</u>	<u>20.6.2013</u>	Brand fire-up	Onbekend	06:08	81	Midden&West-Brabant
Zevenaar	6.9.2013	Brand	06:15	07:26 <sup>13</sup>	52	Gelderland Midden
Ameland	13.9.2013	Brand camping	12:00	13:25 <sup>14</sup>	100	Fryslân
Rotterdam	29.9.2013	Brand AVR	16:00	17:19	90	Rotterdam-Rijnm.
Assen	4.10.2013	Brand kantoor	Onbekend	18:56	91	Drenthe
Dieren	5.10.2013	Brand Gazelle	03:00	04:52 <sup>15</sup>	100	Gelderland Midden
<u>Leeuwarden</u>	<u>19.10.2013</u>	Brand Kelders	17:30	20:05	100	Fryslân
Noord-Nederland	28.10.2013	Zware storm	00:01	13:38	76	Groningen, Drenthe, Fryslân
Wijk bij Duurstede	3.11.2013	Windhoos	onbekend	onbekend	onbek	Utrecht
Zeewolde	21.12.2013	Brand bedrijf	07:45	onbekend	onbek	Flevoland
Goes	09.1.2014	Brand bedrijf	22:00	onbekend	onbek	Zeeland
Serooskerke	10.1.2014	Brand bedrijf	12:20	onbekend	onbek	Zeeland
<b>Controleberichten (onderstreepte controleberichten zijn in dit onderzoek als casus opgenomen)</b>						
<u>#1</u>	<u>2.11.2012</u>					Geheel Nederland
<u>#2</u>	<u>4.2.2013</u>					Geheel Nederland
<u>#3</u>	<u>6.5.2013</u>		Gecancelled VenJ			Geheel Nederland
<u>#4</u>	<u>4.11.2013</u>					Geheel Nederland

<sup>6</sup> het percentage bereikte cellen is equivalent voor het uitzendgebied per zendmast.

<sup>7</sup> In Tolbert alleen uitgezonden via masten van T-Mobile. KPN en Vodafone hadden geen masten in betreffende, kleine uitzendgebied.

<sup>8</sup> In Meppel is om 18:28 een "alles veilig" bericht uitgezonden.

<sup>9</sup> 1 zendmast van KPN, door de te kleine gebiedsselectie.

<sup>10</sup> Hierna werd om 13:00 WAS ingezet.

<sup>11</sup> In Dinteloord zijn in totaal 4 NL-Alerts gemaakt, waaronder een "alles veilig" bericht. Hiervan is er maar één daadwerkelijk uitgezonden, om 5:59 uur.

<sup>12</sup> Diverse technische storingen zorgde voor oponthoud bij het versturen. De beslissing daartoe was om 23:05 genomen.

<sup>13</sup> In Zevenaar werden vier berichten uitgezonden. Het aantal bereikte cellen in bericht 1 was 52%, in het tweede bericht werden meer cellen aangestuurd en bereikt (85%).

<sup>14</sup> In Ameland werd om 14:40 een "alles veilig" bericht uitgezonden.

<sup>15</sup> In Dieren zijn twee NL-Alerts verzonden, de tweede om 05:11.

### 1.3 Andere studies met betrekking tot NL-Alert

Cell broadcast is een bestaande technologie die op innovatieve wijze wordt ingezet. In Europa heeft naast Nederland alleen Litouwen een landelijk ingevoerd alarmmiddel gebaseerd op cell broadcast. Buiten Europa wordt de techniek ook gebruikt in enkele staten van de VS, Israël, Japan en Chili. Er zijn er nog geen directe leerervaringen wat betreft het gebruik, bereik, beleving of effecten van NL-Alert gerapporteerd.

Uitgangspunt in het beleid is dat NL-Alert een positieve invloed moet hebben op de zelfredzaamheid van de burger. De zelfredzaamheid en redzaamheid van burgers spelen een belangrijke rol om de impact van noodsituaties te verkleinen<sup>16</sup>. De overheid definieert zelfredzaamheid als volgt:

*Zelfredzaamheid is het vermogen van burgers om zichzelf en anderen te helpen in voorbereiding op, tijdens en na een crisis, waar nodig en mogelijk gefaciliteerd door de overheid<sup>17</sup>.*

Redzaamheid betreft hierbij alle handelingen om anderen te helpen. Uit onderzoek blijkt dat zelfredzaamheid en burgerparticipatie eerder regel dan uitzondering zijn, en dat mensen (die niet worden gerekend tot de groep verminderd zelfredzamen) over het algemeen goed in staat zijn zichzelf enige tijd te redden. Ze raken meestal niet in paniek en handelen tamelijk rationeel. Ook blijken veel mensen bereid om slachtoffers hulp te verlenen (Ruitenbergh & Helsloot, 2004).

NL-Alert kan burgers ondersteunen bij het kiezen van de meest adequate handeling. Daarvoor is het nodig dat burgers de boodschap opmerken en het geboden handelingsperspectief accepteren. De eerdere pilotstudie toont aan dat draagvlak bij de burger aanwezig is (Holzmann et al., 2011), maar dat was een onderzoek waarbij NL-Alert nog niet operationeel was ingezet en burgers, maar ook bestuurders en hulpverleningsdiensten, dus nog geen positieve of negatieve ervaringen konden hebben met het systeem. Het gesignaleerde draagvlak duidt om die reden wellicht op een 'voordeel van de twijfel' (Sillema & Wiersma, 2006). In een recente studie naar het oordeel van de bevolking over verschillende alarmeringsystemen (Amber Alert, Burgernet, NL-Alert) wordt echter geconcludeerd dat er veel draagvlak is voor alarmering door de overheid bij noodsituaties (Bouwmeester et al., 2013).

Op het vlak van de theoretische onderbouwing van de invloed van NL-Alert op zelfredzaam gedrag is nog veel onduidelijk. Er is nog geen systematisch antwoord te geven op de vraag of, en hoe burgers in ons land reageren op massale alarmering (Sillema, 2010). Er bestaat enige anekdotische evidentie dat burgers niet altijd adequaat reageren op de inzet van de sirene (bijvoorbeeld door niet naar binnen te gaan), en soms is dat bevestigd door onderzoek ter plaatse (Gemeente Helmond, 2007). Omdat NL-Alert zal worden ingezet in noodsituaties, waarbij de ontvangst en verwerking van de waarschuwing door de burger van vitaal belang is, is inzicht in en begrip van de psychologische, communicatieve en gedragsmatige reacties van het gealarmeerde publiek de sleutel tot een succesvol alarmeringssysteem (Malizia et al., 2010).

Er kunnen naast psychologische, communicatieve of gedragsmatige kwesties bij het publiek ook bestuurlijke en operationele hindernissen zijn op weg naar de succesvolle inzet van NL-Alert bij noodsituaties. Wie mag bijvoorbeeld NL-Alert inzetten, wie bepaalt de boodschap en is er afstemming met andere communicatiemiddelen? Beleidsmatig vereist dit op lokaal en regionaal niveau afstemming en afspraken voorafgaande aan een inzet. Ook moeten betrokkenen weten hoe NL-Alert

<sup>16</sup> In het kader van de Strategie Nationale Veiligheid is bijvoorbeeld geconstateerd dat bij het ergst denkbare overstromingsscenario volledige evacuatie van het overstromde gebied geen optie is, en dat mensen dus hoe dan ook enige tijd onder moeilijke omstandigheden op zichzelf aangewezen zullen zijn.

<sup>17</sup> Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2007).

in te zetten is (mogelijk door middel van opleiden/oefenen). Vindt de inzet eenmaal plaats dan dienen betrokkenen te weten op welke wijze NL-Alert is in te zetten, wie het mandaat heeft om NL-Alert in te zetten en of het middel proportioneel is aan de noodsituatie. Indien crisisstructuren in werking treden en opschaling plaatsvindt (middels de Gecoördineerde Regionale Inzet Procedure, kortweg GRIP), kunnen ook andere functionarissen betrokken raken bij de afweging wel of niet NL-Alert in te zetten.

Uit onderzoek komt naar voren dat mensen (die niet gerekend worden tot de groep verminderd zelfredzamen) gehinderd kunnen worden door een slechte voorbereiding, gebrek aan vertrouwen in eigen kunnen, en onvoldoende of onbetrouwbare informatie tijdens een noodsituatie (Ruitenbergh & Helsloot, 2004; Opten & Van Wijk, 2010). Deze aspecten hebben ook veel met elkaar te maken: als men zich slecht voorbereidt, geeft men zichzelf ook niet de kans om vertrouwen in het eigen kunnen te ontwikkelen. Anderzijds, als men twijfelt aan zichzelf, dan schuift men de oproep om zich voor te bereiden op een noodsituatie wellicht ook eerder aan de kant. Gebrekkige communicatie in een cruciale fase van een noodsituatie vergroot het probleem enorm, onder meer omdat onzekerheid over het meest adequate gedrag prevaleert (Newton, 2010). Daarnaast vormt de diversiteit van de doelgroep een grote uitdaging, zo is een aanzienlijk deel van de bevolking verminderd (zelf)redzaam<sup>18</sup>. Er zijn omstandigheden denkbaar waarin zelfs de als zelfredzaam aangeduide burger zonder adequate informatie gedrag vertoont dat niet (zelf)redzaam is, met als mogelijke consequentie dat het gevaar of de schade eerder toe- dan afneemt. De juiste communicatie op het juiste moment kan letterlijk en figuurlijk van levensbelang zijn. NL-Alert biedt daartoe de mogelijkheid, meer dan een middel als de sirene.

In het voorbereidingstraject van NL-Alert is bestudeerd hoe de boodschappen het best kunnen worden vormgegeven. Een reeks workshops met experts leverde op dat een adequate boodschap aan drie criteria moet voldoen: compleetheid, relevantie en correctheid (Jagtman, 2013). Een aanvullende studie met niet-experts liet zien dat de gewenste berichten niet veel van die van de experts verschilden op basis van lengte, inhoud, opbouw en taalniveau. Het vermelden van de locatie van de situatie is het moeilijkst, en de meest voor de hand liggende bericht volgorde is: [risico], [locatie], en [advies] (Jagtman, 2013).

#### **1.4 Vraagstelling van dit onderzoek (gebruik, bereik, beleving, effecten)**

In het onderhavige onderzoek richten wij ons op de evaluatie van NL-Alert in het kader van daadwerkelijke inzet bij noodsituaties, en bestuderen we mogelijkheden om burgers te activeren hun toestel correct in te stellen. Dit onderzoek heeft de volgende doelstelling: Inzicht krijgen in het gebruik, het bereik, de beleving en de effecten van NL-Alert als instrument voor alarmering en informatievoorziening in het geval van (dreigende) rampen en crises, teneinde de minister van VenJ in staat te stellen om te bezien in hoeverre het instrument voldoet aan de gestelde ambities en doelstellingen of

<sup>18</sup> Een grote groep mensen in Nederland is verminderd zelfredzaam. Volgens onderzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties betreft deze groep 20 tot 25% van de Nederlandse bevolking. Hierbij valt te denken aan mensen met een lichamelijke, psychische, zintuiglijke (visueel, auditief en spraak) of verstandelijke beperking, een chronische ziekte en een tijdelijke beperking. Ook mensen ouder dan 65 jaar of jonger dan 12 jaar, laaggeletterden en niet-Nederlandssprekenden worden gezien als verminderd zelfredzaam. Verminderd zelfredzame mensen kunnen problemen ervaren om een noodsituatie te signaleren, te interpreteren dan wel hierbij te handelen. In dit project richten we ons niet specifiek op deze groep, maar zullen we in elke publiekmeting in kaart brengen in hoeverre de doelgroep verminderd zelfredzaam is of zichzelf als zodanig ziet (Ministerie BZK, 2007).

dat eventueel aanpassingen nodig zijn. Deze doelstelling is in het kader van dit onderzoek vertaald in de volgende onderzoeksvragen:

Hoe is de feitelijke toepassing van NL-Alert als instrument voor alarmering en communicatie ingeval van rampen en crises, gemeten naar de aspecten:

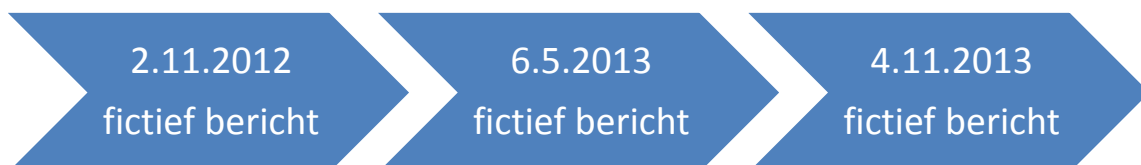
- **Gebruik**  
In welke situaties wordt NL-Alert wel of juist niet ingezet, en wat zijn daarbij de overwegingen (bestuurlijk/operationeel onderzoek);
- **Bereik**  
Bij hoeveel mensen (percentage) is het toestel correct ingesteld om een NL-Alert te ontvangen en hoeveel mensen (percentage) ontvangen een NL-Alert (publieksonderzoek);
- **Beleving**  
Hoe interpreteren en beleven mensen een NL-Alert; zowel wat betreft het bericht zelf (completeheid, relevantie, et cetera), alsook in vergelijking met andere alarmeringsinstrumenten (bijvoorbeeld de sirene, rampenzender, crisis.nl) (publieksonderzoek);
- **Effecten**  
In hoeverre handelen mensen daadwerkelijk volgens het handelingsperspectief dat wordt aangegeven in een NL-Alert (publieksonderzoek).

### 1.5 Design van deze studie

Op basis van de vraagstelling en de uitwerking daarvan in de vorige paragraaf, komen we tot een onderzoeksopzet die bestaat uit publieksonderzoek en onderzoek bij operationeel/bestuurlijk betrokkenen. Het onderzoek bestaat uit de volgende drie onderdelen:

- **Drie Publieksmetingen**

Bij de drie publieksmetingen gaat het om de aspecten bereik, beleving en effecten in een situatie waarbij er geen daadwerkelijk NL-Alert is uitgezonden. De publieksmetingen zijn uitgevoerd met een via internet verspreide vragenlijst, en bestaan uit minimaal 500 gerealiseerde cases. In de vragenlijst werd men gevraagd om een fictief bericht te beoordelen<sup>19</sup>. De dataverzameling is drie maal uitgevoerd op momenten van verhoogde publicitaire aandacht voor NL-Alert (onder meer bij de start van de landelijke uitrol, en vlak na de uitzending van de controleberichten). In mei 2013 is weliswaar het geplande controlebericht niet uitgezonden, maar is de publieksmeting toch uitgevoerd. De dataverzameling is uitgevoerd door TNS-NiPO. De potentiële respondenten zijn geput uit het online panel TNS-NiPObase, waarvan we aannemen dat dit een representatief beeld geeft van de Nederlandse populatie.



- **Drie Inzetmetingen publiek**

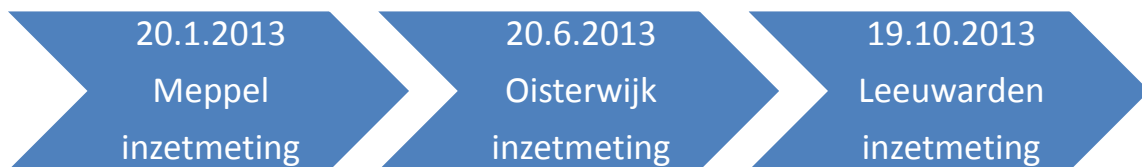
Bij de drie inzetmetingen publiek gaat het om de aspecten bereik, beleving en effecten bij een daadwerkelijke inzet van NL-Alert. Voor een inzetmeting publiek is gebruik gemaakt van een combinatie

<sup>19</sup> We noemen dit onderdeel vanaf nu: Publieksmeting met een fictief bericht.

van een telefonische enquête, gevolgd door een online enquête. In de onderzoeksperiode heeft een aantal inzetten plaatsgevonden, waarvan er drie nader zijn onderzocht. De keuze is nader bepaald in samenspraak met de opdrachtgever en beoogde een zekere spreiding te geven qua geografie, tijd (in de context van de duur van het onderzoeksproject) en aard van de dreiging. Op dit laatste punt is de opzet niet geslaagd, omdat het overgrote deel van de inzetten plaatsvond naar aanleiding van branden. Het onderzoek is verricht naar aanleiding van noodsituaties in Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden. De dataverzameling is uitgevoerd door TNS-NiPO. De potentiële respondenten komen deels uit het online panel TNS-NiPObase en zijn deels verworven via het kopen van telefoongegevens (via Cendris). Gegeven de kleine samples en de specifieke meet-locaties gaan we er niet van uit dat het hier representatieve gegevens voor de gehele Nederlandse populatie betreft.

- Drie Inzetmetingen bestuurlijk/operationeel

Bij de drie inzetmetingen bestuurlijk/operationeel gaat het om de inzet van NL-Alert en de daarbij behorende bestuurlijke en operationele (de zogenoemde governance) aspecten. In het onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst. Allereerst is het eerste deel van de vragenlijst voorgelegd aan aanspreekpunten, de contactpersonen NL-Alert in de veiligheidsregio's voor het ministerie van VenJ om een eerste inzicht te krijgen in de stand van zaken per regio. Daarna zijn, net zoals bij de drie inzetmetingen publiek, de inzetmetingen bestuurlijk/operationeel gekoppeld aan de inzet van NL-Alert bij noodsituaties in Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden. Zo ontstond er een zo goed mogelijk beeld van de operationele/bestuurlijke overwegingen per inzet. De online vragenlijst is uitgezet door VDMMP (Van der Minnen, Monchen en Partners).



## 2 Theoretisch en meetkader van deze studie

### 2.1 Inleiding

In het kader van dit onderzoek is de verdere ontwikkeling van het conceptuele of theoretisch kader niet een doel, maar we gebruiken kennis (en operationalisaties) uit eerder onderzoek om het alarmeringsproces psychologisch, communicatief en bestuurlijk/operationeel in beeld te brengen. Die kennis en inzichten lichten we in dit hoofdstuk nader toe.

### 2.2 Theoretische en conceptuele uitgangspunten bij het publieksonderzoek

NL-Alert wordt toegepast in een ‘warme’ crisissituatie. Alles moet dus toegesneden zijn op de nood-situatie: de ontvangst van de waarschuwingsboodschap via de mobiele telefoon, de inhoud van de boodschap met daarin een aanduiding van de dreiging en een handelingsperspectief, de verwerking van die informatie en het omzetten van het handelingsperspectief in zelfredzaam gedrag. Als een alarmeringsboodschap via NL-Alert een ontvanger (burger) bereikt, dan kunnen er voor die persoon omstandigheden zijn die van invloed zijn op het bereik en de (psychologische en communicatieve) beleving van de situatie, met een eventuele impact op de afweging om te komen tot adequaat, adaptief, (zelf)redzaam gedrag.

#### 2.2.1 Wat is het bereik van NL-Alert

Een noodzakelijke voorwaarde om het voorgestelde handelingsperspectief uit te voeren, is dat burgers met de alarmeringsboodschap in aanraking komen. Dat kan doordat men zelf de boodschap direct ontvangt of via de sociale omgeving waarvan men deel uitmaakt. Komt de burger niet in aanraking met de inhoud van de boodschap, dan is de kans op het opvolgen van het handelingsadvies klein en de kans op het uitvoeren van (zelf)redzaam gedrag ook.

In het kader van dit onderzoek beschouwen we deze kwestie onder de onderzoeksvraag “bereik”. In tabel 2 is te zien hoe bereik in de verschillende deelstudies is geoperationaliseerd. We gaan hierbij onder meer na of men een mobiele telefoon gebruikt, of deze is ingesteld om NL-Alert te ontvangen en op welke momenten van de dag men goed of minder goed bereikbaar is via de mobiele telefoon.

#### 2.2.2 De psychologische/communicatieve verwerking van de NL-Alert boodschap

In de situatie waarin de burger geconfronteerd wordt met een NL-Alert boodschap, zal deze merken dat de boodschap gestandaardiseerd is. De boodschap bevat idealiter een viertal elementen over de aard van de dreiging, de locatie van de dreiging, het handelingsperspectief en de afzender. Een NL-Alert boodschap neemt over het algemeen de volgende vorm aan:

*“NL-Alert 4-11-2013 15:34 Giftige stoffen bij brand Bedrijf X, Gemeente Y. Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender.”*



We herkennen hierin de standaardelementen: afzender (NL-Alert 4-11-2013 15:34), aard van de dreiging (Giftige stoffen bij brand), locatie (Bedrijf X, Gemeente Y) en handelingsperspectief (Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender).

Specifieke psychologische omstandigheden kunnen er toe leiden dat de burger een dergelijke boodschap niet optimaal verwerkt. De bestaande wetenschappelijke literatuur omvat een aantal conceptuele kaders of modellen die voortkomen uit eerder empirisch onderzoek op het gebied van de burgerwaarschuwing bij dreigingen en noodsituaties (onder meer Extended Parallel Process Model of EPPM [Witte, 1992; Witte & Allen, 2000], Protectie Motivatie Theorie of PMT [Floyd et al., 2000; Ruiter et al., 2001], Protective Action Decision model of PADm [Lindell & Perry, 1992; 2012]). Die eerdere modellen bevatten inzichten en concepten die ook in het onderhavige onderzoek worden toegepast, en die we hieronder zullen toelichten. Met name in de Verenigde Staten wordt er al sinds de jaren zestig van de vorige eeuw onderzoek gedaan naar ‘warning compliance and public response’ (zie Sorensen [2000] voor een overzicht).

EPPM, PMT en PADm zijn gedragsmodellen, die ons helpen te begrijpen hoe en waarom argumenten in de waarschuwingsboodschappen gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid saillant worden voor de ontvanger en daardoor determinanten van het zelfredzame gedrag kunnen zijn. Argumenten kunnen onder meer betrekking hebben op de beleving van het risico of de veiligheid, op de inschatting die men heeft over de uitvoerbaarheid van het eigen gedrag om met het risico om te gaan of de inschatting van de nuttigheid van een eventueel handelingsperspectief. Om die reden vormen ze relevante kaders in de context van NL-Alert, en dienen ze als uitgangspunt voor het conceptuele kader dat in deze studie is gebruikt. Het merendeel van de empirische studies met EPPM en PMT zijn verricht in het medische domein, onder meer gericht op het bevorderen van gezondheid-gerelateerd gedrag (zoals onder meer Gore & Bracken, 2005). Er zijn vanuit deze onderzoekslijn inmiddels ook op het gebied van veiligheid onderzoeken gepubliceerd, zoals Grothmann en Reusswig (2006) met hun onderzoek over preparatie voor overstromingen van de Rijn in Keulen, Martin et al. (2007) die zich richten op onbeheersbare natuurbranden in de VS, en Johnston en Warkentin (2010) op het gebied van cyberveiligheid. PADm is oorspronkelijk gebaseerd op het Protectie Motivatie Model, maar is wel speciaal ontwikkeld voor rampen en grootschalige calamiteiten. In ons land is dit model toegepast door Terpstra en Lindell (2012) bij de voorspelling van de intentie tot het nemen van preventieve maatregelen tegen overstromingen.

Uit deze modellen gebruiken we de volgende concepten. In de eerste plaats gaat het in de fase van alarmering om risicobewustzijn of risicoperceptie. Hierbij bepaalt de boodschap-ontvanger de mate van dreiging. In sommige omstandigheden zijn er naast het NL-Alert-bericht ook andere indicatoren (rook, vuur, geur, geluid van sirenes; waarschuwingen die via een ander medium binnenkomen). Deze kunnen helpen bij de vaststelling van het dreigingsniveau. Er zijn ook situaties denkbaar dat de ontvanger de mate van dreiging primair moet afleiden uit het NL-Alert-bericht. In beide situaties maakt men een afweging met betrekking tot de persoonlijke relevantie van de boodschap en komen tot een inschatting van de dreiging (ook wel aangeduid als “mate van urgentie”). Individuele ontvangers of groepen ontvangers maken een persoonlijke afweging over de relevantie van het bericht (“dit is voor mij relevant”, of “dat overkomt mij/ons niet”), overwogen of ze al dan niet tot de doelgroep van het bericht behoren (“is dit wel voor mij/ons bestemd?”), of voelen zich niet door het bericht aangesproken (“ik herken deze situatie niet”).

De afweging van persoonlijke relevantie en risicoperceptie motiveert de ontvanger tot twee nadere afwegingen (*appraisals* genaamd), met drie mogelijke uitkomsten. Wordt de dreiging als irrelevant gezien, dan ontbreekt de motivatie om verder iets te doen (mogelijke uitkomst 1). Wordt de dreiging als relevant gezien, dan zal men de mate van dreiging afwegen, en naarmate men de dreiging als ernstiger ziet, zal men meer gemotiveerd zijn om de kans op succes van een handelingsperspectief te evalueren (“wat kan ik doen om de dreiging met succes af te weren”). Dit handelingsperspectief kan

in een waarschuwingsboodschap zitten: “Sluit ramen en deuren en kijk voor nadere informatie op de website van de Veiligheidsregio”. Beoordeelt men de dreiging als ernstig en relevant, dan is men gemotiveerd tot vervolgactie (Witte & Allen, 2000).

De inschatting van de effectiviteit van het handelingsperspectief (bestaande uit een oordeel over de zelf-effectiviteit; “Ik denk dat ik zelf met de dreiging kan omgaan” en een oordeel over de respons-effectiviteit; “het handelingsperspectief over hoe om te gaan met de dreiging is nuttig om de dreiging weg te nemen”) bepaalt vervolgens of men het gevaar onder controle wil brengen of de angstgevoelens wil beteugelen. Is deze inschatting positief (mogelijke uitkomst 2), dan pakt men de dreiging aan, onder meer door eventueel geadviseerde zelfredzame maatregelen te treffen (“sluit ramen en deuren”) of zich beter te informeren hoe dat te doen. Is de inschatting negatief of twijfelt men sterk (mogelijke uitkomst 3), dan probeert men de angst psychologisch onder controle te krijgen door middel van ontkenning (“het zal allemaal zo’n vaart niet lopen”) of defensieve vermijding (“hier ga ik me nu niet mee bezig houden”) of weerstand (“de overheid wil mij voor haar karretje spannen”) (Witte & Allen, 2000).

Verschillende recente Nederlandse studies benadrukken het belang van deze factoren bij de beleving van risico’s, en in experimentele studies ook bij risicocommunicatie (Kievik & Gutteling, 2011; Kievik et al., 2012; Bouwmeester et al., 2012; Bakker, 2012; van Leeuwen, 2012). Studies laten zien dat adequaat gedrag kan worden bevorderd door waarschuwingsboodschappen te voorzien van informatie over een handelingsperspectief, en daaraan informatie toe te voegen die bij de ontvanger de verwachting creëert dat men het gedrag zelf kan uitvoeren en dat het geboden handelingsperspectief een nuttige en effectieve oplossing biedt voor de gevaarsituatie waarmee men te maken heeft.

Het Protective Action Decision model (onder meer Lindell & Perry, 1992; 2012) veronderstelt dat het uitvoeren van geadviseerd gedrag bij een dreigende situatie (‘warning compliance’) het best te beschrijven valt als een sequentieel proces met vier fasen: risico identificatie (“is het risico aanwezig”), risico assessment (“is bescherming nodig”), risico reductie (“is bescherming haalbaar”) en protectie response (welke actie moet men nemen). In deze elementen herkennen we de eerdere elementen “mate van urgentie of risicoperceptie”, zelf- en respons-effectiviteit en zelfredzaam gedrag.

In deze studie zullen we nagaan in hoeverre het handelingsperspectief geschetst in de NL-Alert berichten bijdraagt aan de afweging van de mate van dreiging, zelfeffectiviteit en respons-effectiviteit. De mate van dreiging wordt zowel bepaald aan de hand van cognitieve afwegingen (kans en ernst van het risico) maar ook via affectieve reacties op het NL-Alert bericht. Dit hoort bij de onderzoeksvraag “beleving”. Tabel 2 legt de verbinding tussen deze concepten en de daadwerkelijke vragen daarover in de meetinstrumenten. De letterlijke vragen zijn opgenomen in Bijlage 1.

**Tabel 2**

Concepten Bereik en Beleving nader uitgewerkt en verwijzing naar vraagnummers (vragenlijsten in bijlage 1)

Concept/meting	Publieksmeting (fictief bericht)	Inzetmeting publiek CATI=telefonisch deel CAWI=online deel
<b>Bereik</b> <sup>20,21</sup>		
Bezit en gebruik mobiele telefoon	Q1-5, Q10	CATI: Q22-26 CAWI: Q31
Privé/zakelijk/toestel/provider	Q35-38 <sup>22</sup>	CAWI: Q335-34
Bereid/geneigd instellen NL-Alert	Q6-9	CAWI: Q27-30
<b>Beleving</b>		
Affectieve reacties NL-Alert bericht	Q13	CAWI: Q37
Begrijpelijkheid, compleetheid en betrouwbaarheid	Q14-17	CAWI: Q38-41
Sociale normering <sup>23</sup>	Q19	CAWI: Q42
Beoordeelde dreiging (kans en ernst van noodsituatie), beoordeelde effectiviteit (zelf- en response-effectiviteit) <sup>24</sup>	Q20-21	CAWI: Q43-44
Informatie behoefte <sup>25</sup>	Q22	CAWI: Q45
Ervaring met waarschuwingen	Q23	CAWI: Q35
Verwachting kwaliteit toekomstige waarschuwingen	Q24	nvt
Waardering kwaliteit waarschuwing	nvt	CAWI: Q36

Naast de bovengenoemde psychologische kenmerken van de verwerking van het aangegeven dreigingsniveau in een NL-Alert en de persoonlijke afwegingen die te maken hebben met het uit te voeren handelingsperspectief, zijn er aan de boodschap zelf (en in het verlengde daarvan de boodschapper) ook enkele aspecten van belang. Te denken valt hierbij aan beoordelingsaspecten die we hier aanduiden als de beoordeling van de kwaliteit van de boodschap (vindt men de boodschap begrijpelijk, compleet en betrouwbaar). De veronderstelling hierbij is dat een boodschap die goed scoort op deze punten, door de ontvangers als geloofwaardiger zal worden ervaren en zal leiden tot een grotere mate van acceptatie van de boodschap en het handelingsperspectief.

<sup>20</sup> Het merendeel van deze items is gebaseerd op eerder NL-Alert onderzoek van o.a. Bouwmeester et al., 2012.

<sup>21</sup> Het merendeel van deze items is synchroon tussen de fictieve publieksmeting en de inzetmeting publiek.

<sup>22</sup> Q35-38 alleen in november 2012.

<sup>23</sup> Gebaseerd op onderzoek van ter Huurne (2008).

<sup>24</sup> Deze 4 concepten komen uit psychologische modellen gericht op veilig/gezond gedrag als Protectie Motivatie Theorie, Extended Parallel Process Model, Protective Action Decision model.

<sup>25</sup> Uit Risk Information Seeking and Processing model, en Framework for Risk Information Seeking.

Om een vergelijking te kunnen maken tussen de wijze van beoordeling van het nieuwe middel NL-Alert met bestaande alarmeringsmiddelen vragen we deelnemers ook naar hun eerdere ervaringen met die middelen, en hun verwachtingen over de snelheid, compleetheid en het vermogen om de situatie goed te beoordelen. Op al deze punten die betrekking hebben op de kwaliteit van de alarmeringsboodschap wordt de deelnemers een aantal aanvullende vragen voorgelegd. Dit hoort eveneens bij de onderzoeksvraag “beleving” (zie ook tabel 2 voor meer details en bijlage 1 voor de letterlijke vragen).

### 2.2.3 Wat doet men als een NL-Alert is ontvangen

Wanneer de voorgaande fasen van het model zijn doorlopen en de inhoud van de boodschap is verwerkt, volgt gedrag. Als de adviezen in de alarmeringsboodschap goed zijn aangekomen, zijn begrepen en geduid, als te vertrouwen gezien worden, en het advies als uitvoerbaar en nuttig wordt beoordeeld, dan is de kans op adequaat adaptief (zelf)redzaam gedrag groot. Theoretisch neemt de kans op dit gedrag sterk af wanneer er eerder in de verwerkingsketen een “kink in de kabel” zit, in dat geval is er een grotere kans dat het handelingsperspectief niet wordt opgevolgd. Een mogelijkheid is dat de situatie onvoldoende probleembesef creëert (risicobewustzijn) of dat het gegeven handelingsperspectief als niet uitvoerbaar of als niet nuttig wordt ervaren. Een beperkende omstandigheid kan voorts de mate van fysieke zelfredzaamheid zijn (heeft men bijvoorbeeld visuele, auditieve of motorische beperkingen?) (Zie tabel 3 voor de verbinding tussen deze concepten en de daadwerkelijk hierover gestelde vragen in het publieksonderzoek. Bijlage 1 bevat de daadwerkelijke gestelde vragen).

Een interessant punt is het zoeken van aanvullende (risico)informatie door de ontvanger van het NL-Alert bericht. In de context van beïnvloedende communicatie ligt het initiatief voornamelijk bij een zendende partij (bijvoorbeeld de overheid of een hulpverleningsdienst). Die partij bezit ook vaak een breed overzicht van de situatie en de mogelijkheden om betrouwbare informatie samen te brengen. Aan de andere kant is de individuele en sociale mens ook een informatiezoeker en -zender, zeker met de opkomst van nieuwe sociale media. De individuele burger heeft wellicht meer zicht op de lokale situatie. We verwerken niet alleen wat ons wordt aangeboden, maar we zijn zelf ook meer of minder actief bezig om relevant-geachte informatie te zoeken en te verspreiden. In aanvulling hierop weten we ook dat de hedendaagse burger wellicht slimmer, maar in ieder geval mondiger is geworden, en advies (van de overheid) niet altijd zonder meer accepteert. Zo lieten burgers ten tijde van de brand bij Chemie-Pack in Moerdijk weten dat men het vreemd vond dat zij het advies kregen om binnen te blijven, terwijl het openbaar vervoer nog gewoon bleef rijden. In recente jaren is er op het vlak van de risico- en crisissamenwerking de nodige aandacht geweest voor informatie-zoekmodellen (Bouwmeester et al., 2012). In het kader van deze studie is de vraag relevant of en in welke mate mensen na het ontvangen van een NL-Alert boodschap zelf informatie gaan zoeken. Complicerende factor is dat aanvullende informatie zoeken soms adequaat zelfredzaam gedrag is (in de fase van voorbereiding op een dreigende situatie bijvoorbeeld, of bij een crisissituatie als men niet zelf direct gevaar loopt), maar er zijn ook situaties denkbaar dat het niet-adequaate zelfredzaam gedrag is (als men midden in de crisis zit en opgeroepen wordt om het gebied zo snel mogelijk te verlaten).<sup>26</sup> Op basis van informatie-zoekmodellen als RISP (Griffin et al., 1999) en FRIS (ter Huurne, 2008) zou men kunnen veronderstellen dat men meer de neiging heeft om aanvullende informatie te zoeken als de zogenoemde “informatie behoefte” hoog is.

<sup>26</sup> Op de derde plaats kan er ook sprake zijn van het vermijden van informatie (in het Engels avoidance of blunting genoemd) in omstandigheden van dreiging en crises (zie onder meer Miller, 1995; Davey, Tallis & Hodgson, 1993; Gage & Panagakis, 2012). Dat is niet-adequaate gedrag omdat men in geval van een crisis niets doet om het gevaar onder controle te krijgen, en in niet-acute situaties niets doet aan preventie.

**Tabel 3**

Concept gedrag, overige gemeten aspecten en demografie nader uitgewerkt en verwijzing naar vraagnummers (vragenlijsten in bijlage 1)

Concept/meting	Publieksmeting (fictief bericht)	Inzetmeting publiek CATI=telefonisch deel) CAWI=online deel
<b>Gedrag</b>		
Intentie op 6 aspecten	Q18	nvt
Beweerd gedrag op 6 aspecten	nvt	CATI: Q4-19
<b>Overige aspecten</b>		
Ontvangst bericht, inhoud	nvt	CATI: Q2-3
Overall tevredenheid NL-Alert	Q25	CAWI: Q46
Verminderde zelfredzaamheid	Q32-33	CAWI: Q54-55
<b>Demografie</b>		
M/V	Q26	CATI: Q485
Leeftijd	Q27	CATI: Q49
Opleiding	Q28	CATI: Q50
Postcodecijfers	Q29	CATI: Q51
Stedelijkheid	Q30	CATI: Q52
Gezinssituatie	Q31	CATI: Q53

In de literatuur worden verschillende motieven genoemd als reden voor individuen om zich te richten op informatie zoeken (in geval van een dreiging of noodsituatie). Ter Huurne en Gutteling (2008) noemen onder meer kennisverwerving, risico- of onzekerheidsreductie, en sociale doeleinden, bijvoorbeeld voor de interactie met andere personen. Het verwerven van kennis is een belangrijke drijfveer. Het Information Search Process model (ISP; Kuhlthau, 1991) postuleert dat de intentie tot het zoeken van informatie ontstaat wanneer het individu een tekort in kennis of begrip constateert op een bepaald punt. Het Anomalous State of Knowledge model (ASK; Belkin, 1980) werkte dit cognitieve aspect verder uit door te stellen dat de kennis die men meent te bezitten en die men meent nodig te hebben, uitmondt in een informatiebehoefte, die de persoon aanzet tot informatie zoeken om daarmee deze kloof te verminderen. Een vergelijkbare aanname vinden we in het Risk Information Seeking and Processing model (RISP; Griffin et al., 1999) en in Framework for Risk Information Seeking (FRIS; Ter Huurne, 2008). Er zijn in de literatuur enkele studies te vinden die laten zien dat informatie zoeken inderdaad samenhangt met het hebben van meer kennis. Zo vonden Ross et al. (2011) dat aan prostaatcancer lijdende Afro-Amerikaanse mannen die artsen als informatiebron gebruikten, meer kennis bezaten dan mannen die geen informatie van medici haalden of helemaal niet zochten. Van Rossem et al. (2010) bestudeerden het informatie-zoekgedrag van seksueel actieve studenten, en vonden dat actief zoeken naar informatie over AIDS leidt tot meer kennis van de ziekte. Kahlor en Rosenthal (2009) vonden dat het aantal mediabronnen geraadpleegd voor informatie over de opwarming van de aarde, de moeite besteed aan het zoeken van informatie over dit onderwerp en algemene educatie, relatief sterke voorspellers zijn van kennis over opwarming.

Individueel zoeken ook informatie met als doel risico- of onzekerheidsreductie. De Information Seeking Theory (IST; Atkin, 1972) veronderstelt dat een individu een bepaalde mate van zekerheid wenst over relevante onderwerpen. Als de onzekerheid toeneemt, ontstaat er een informatiebehoefte die leidt tot informatie zoeken, gericht op het verminderen van de onzekerheid; dit idee zien we ook bij Berger en Calabrese (1975) in hun Uncertainty Reduction Theory (URT).

Een aantal studies biedt ondersteuning voor deze veronderstelling. Kealey en Berkman (2010) bijvoorbeeld, toonden aan dat actief zoeken naar gezondheidsinformatie, ambiguïteit over risico's doet afnemen en de neiging om te denken dat men zelf minder risico loopt dan anderen (de zogenaamde optimistische bias) corrigeert. Lion et al. (2002) concluderen dat wanneer mensen worden geconfronteerd met een risico, zij voorkeur geven aan informatie die de persoonlijke relevantie voor hen duidelijk maakt.

Ook de sociale omgeving van het individu kan de behoefte aan informatie en informatie-zoekgedrag beïnvloeden (Atkin, 1972; Johnson, 1987; Wilson, 1999; Radecki en Jaccard, 1995). Zo kan de verwachting dat mensen in de directe omgeving veel kennis bezitten over een bepaald onderwerp, het individu stimuleren om informatie te zoeken. Mensen willen nu eenmaal hun eigen vaardigheden en kennis vergelijken met die van anderen, om op die manier sociale steun, goedkeuring en waardering te verwerven (zie bijvoorbeeld Eagly & Chaiken, 1993). Dit kan spelen in vrijwel alle sociale situaties waarin mensen actief zijn: werk, familie en gezin, vrienden, of andere maatschappelijke verbanden (Neuwirth & Frederick, 2004), en lijkt daarmee ook bij dreiging en noodsituaties van belang. De sociale aspecten van informatie zoeken worden benadrukt door Schroy et al., (2005), die laten zien dat men ook gemotiveerd kan zijn om anderen te informeren. Zij vonden dat mensen met een adenoorn, een goedaardige tumor, bij bewustwording van het feit dat eerstegraads familieleden net als zij risico liepen op het ontwikkelen van darmkanker, informatie wilden gaan zoeken om hun familieleden daar vervolgens over te kunnen informeren.

De genoemde elementen (wat doet men als een NL-Alert is ontvangen, waaronder uitvoeren geadviseerd gedrag en aanvullende informatie zoeken, zijn er beperkingen als een verminderde zelfredzaamheid, en wat is de "informatie behoefte") en welke rol speelt de sociale omgeving worden allen onderzocht om antwoord te geven op de onderzoeksvraag naar "effecten". We focuseren bij deze onderzoeksvraag dus primair op "gedrag" en de determinanten van gedrag.

## 2.2.4 De bestuurlijke en operationele afwegingen

De te onderzoeken effecten van een inzet van NL-Alert zijn benoemd. Het komen tot een inzet van NL-Alert binnen de bestaande organisaties en structuren van bestrijding van noodsituaties is een ander onderzoeksobject. In het onderhavige onderzoek is een verkenning naar dit onderzoeksobject een doel. De bestuurlijke afwegingen voor het gebruik van NL-Alert staan hierin centraal alsmede het daarbij behorende governance vraagstuk. In aansluiting op de eerdere bevindingen (Wartna, 2011) richten de vragen in dit deelonderzoek zich vooral op de overwegingen die bestuurders en hulpverleningsorganisaties hanteren bij hun afweging om NL-Alert wel of niet in te zetten bij een dreigende ramp of crisis ('afwegingscriteria').

Bij de afwegingscriteria spelen onder meer aspecten als de beschikbare tijd (alerteren via NL-Alert vraagt om een zeer snelle inzet) en de combinatiemogelijkheid met andere middelen (de meerwaarde van NL-Alert in combinatie met de sirene bijvoorbeeld). Uit onderzoek van Bouwmeester et al. (2013) blijkt dat er veel draagvlak is onder burgers voor alarmering via de mobiele telefoon bij rampen en noodsituaties. Verder gaat het ook om aspecten zoals interne besluitvorming (alarmeren gebeurt nu in de 'rode kolom' [dat is bij de brandweer]).

Naast deze afwegingscriteria is het voor de toepassing van het instrument NL-Alert van belang om inzicht te hebben in de hindernissen en mogelijkheden die men bestuurlijk en in de uitvoering op het lokale en regionale vlak verwacht en ervaart bij het waarschuwen van de bevolking (Jagtman et al., 2008). Dit aspect wordt aangeduid als de 'governance' van NL-Alert. Bij governance spelen onder meer vragen over de governancestructuur en de mandatering (Ministerie van VenJ, 2011). Hoe is NL-

Alert operationeel, organisatorisch en beleidsmatig in de veiligheidsregio verankerd en op welke wijze is het mandaat voor de inzet van NL-Alert in de veiligheidsregio geregeld? Bovendien moet er rekening gehouden worden met, en adequaat ingespeeld worden op reacties van het publiek. Mensen zullen (wellicht) bellen met vragen om nadere informatie, en er is een noodzakelijke afstemming met andere informatiebronnen ten behoeve van het publiek en de pers (media, [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl), lokale of regionale websites zoals [www.zeelandveilig.nl](http://www.zeelandveilig.nl) of [www.rijnmondveilig.nl](http://www.rijnmondveilig.nl)). Uit het onderzoek van Aloudat en Michael (2011) komt naar voren dat de bruikbaarheid en effectiviteit van dergelijke waarschuwingssystemen onder meer samen hangt met afstemming met betrokken organisaties en overige communicatiekanalen (zie ook Greven et al., 2013; Sonjé, 2012; Jagtman et al., 2011).

Recente gebeurtenissen laten ook zien dat burgers en traditionele media (massaal) gebruik maken van sociale media (zoals Twitter) om naar informatie te zoeken, om eigen waarnemingen en nieuws te verspreiden, of simpelweg om hun opinie te uiten (zie onder meer Nationaal Crisiscentrum, 2011; Onderzoeksraad voor Veiligheid, 2012; van As et al., 2012; Johannink et al., 2012). Reacties vanuit de samenleving kunnen bovendien invloed hebben op de beeldvorming omtrent de rampbestrijding en daarmee op het vertrouwen in en het draagvlak voor alarmering via NL-Alert (zie bijvoorbeeld Terpstra et al., 2012).

In dit deel van het onderzoek staan daarom de volgende deelvragen centraal (deze vragen zijn een nadere specificatie van de eerder genoemde algemene onderzoeksvraag voor “gebruik”):

- Wat verwachten bestuurders en hulpverleners van NL-Alert?
- In hoeverre zijn bestuurders en hulpverleners geïnformeerd of geïnstrueerd over (de inzet van) NL-Alert?
- In welke noodsituaties overwegen bestuurders en hulpverleners de inzet van NL-Alert?
- Wat zijn de beweegredenen van bestuurders en hulpverleners om NL-Alert in die situaties wel of juist niet in te zetten?
- Wat zijn de beweegredenen van hulpverleners om bestuurders te adviseren om wel of juist niet NL-Alert in te zetten?

De vragenlijst is bij de inzetmetingen uitgezet onder beleidsmakers, bestuurders en operationeel betrokkenen. Bij de inzetmeting van NL-Alert is het van belang om inzicht te krijgen in de afwegingen van bestuurders en/of hulpverleners voor het al dan niet versturen van een NL-Alert, en de organisatie van de inzet van NL-Alert. Door gebruik te maken van een online enquêtetool kan dit beeld snel worden verkregen. Vanwege de tijd en onderzoeksopzet is per veiligheidsregio een beperkte groep betrokkenen bij NL-Alert benaderd. Het is mede daardoor niet mogelijk geweest diepgravende analyses uit te voeren aan de hand van verzamelde informatie. De gehanteerde onderzoeksopzet zorgt voor een inzicht in de situatie bij de drie inzetten van NL-Alert.

Gevraagd is onder andere waarom er voor is gekozen om een NL-Alert te versturen, wat daarbij de afwegingen en governance aspecten waren, wat onduidelijkheden bij de inzet van NL-Alert zijn en wat er nodig is om beter te kunnen beslissen over de inzet van NL-Alert. Ook wordt gevraagd naar eventuele eerdere situaties in de betreffende regio waarbij wel is overwogen om een NL-Alert te versturen, maar waarbij het uiteindelijk toch niet is gedaan en waarom niet (contra-indicaties). Dit onderdeel van het onderzoek geeft een beeld van de soorten overwegingen die betrokkenen hebben bij de inzet van NL-Alert. Daarnaast gaan vragen over hoe NL-Alert operationeel, organisatorisch en beleidsmatig in de veiligheidsregio is verankerd, en over het mandaat in de veiligheidsregio. Concrete vragen hebben betrekking op de beschikbare tijd voor de beleidsvorming, over de combinatie met andere alarmeringsmiddelen (de sirene, sociale media, rampenzender, [crisis.nl](http://crisis.nl)), en op de interne besluitvorming.

Dit levert in de vragenlijst de volgende hoofdonderwerpen op, uitgesplitst naar de kern van de vragen:

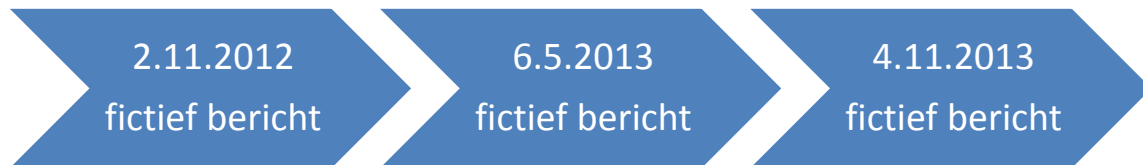
- Algemene vragen (functie, organisatie, verwachting NL-Alert in te zetten, geïnformeerd en/of geïnstrueerd over de inzet van NL-Alert en of er informatie is ontvangen over NL-Alert).
- NL-Alert in de organisatie (wie neemt de beslissing, mandateringsregeling, overeenstemming bestuur, beleid en operationele diensten bij welk type noodsituatie NL-Alert wordt ingezet).
- Afweging en inzet NL-Alert in de veiligheidsregio (omschrijving noodsituatie, betrokkenheid, tijdsplan, ingezet in combinatie met andere middelen, overleg bij bepalen inzet van NL-Alert en afwegingen, benodigde informatie, inzet in overeenstemming met eerder gemaakte afspraken, argumenten om NL-Alert wel/niet in te zetten).
- NL-Alert in de regio (ervaringen met [bijna] inzet van NL-Alert, wel of niet beleidsmatig en/of operationeel wat veranderen aan de inzet van NL-Alert).
- Algemeen eindoordeel NL-Alert (rapportcijfers NL-Alert, goede en verbeterpunten).

De onderdelen 'algemene vragen', 'NL-Alert in de organisatie' en 'algemeen eindoordeel NL-Alert' zijn ook een keer uitgezet onder de aanspreekpunten NL-Alert in de veiligheidsregio's om een algemeen basis inzicht te krijgen in de stand van zaken in de veiligheidsregio's. Bij de inzetmetingen is steeds de volledige vragenlijst uitgevoerd.



### 3 Resultaten Publieksonderzoek (3 metingen)

In de week van 19 – 26 november 2012 is de eerste publiekmeting NL-Alert uitgevoerd. In de derde week van juni 2013 volgde de tweede meting, met een nagenoeg identiek meetinstrument<sup>27</sup>. De serie publiekmetingen in het kader van dit project werd afgerond met de meting na het testbericht op 4 november 2013. Bijlage 3 benoemt in detail de overwegingen bij de steekproeftrekking en selectie van potentiële deelnemers.



Paragraaf 3.1 beschrijft de deelnemers aan de verschillende metingen op basis van socio-demografische kenmerken. Bijlage 1 bevat de letterlijk gestelde vragen. Bijlage 2 geeft de resultaten van de drie publieksonderzoeken op itemniveau (dat is per afzonderlijke vraag). In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van de drie metingen in samenhang en op het niveau van concepten zoals deze in hoofdstuk 2 zijn beschreven (paragraaf 3.2). Vervolgens analyseren we de betekenis van deze concepten voor de voorspelling van gedrag (of liever gedragsintentie) (paragraaf 3.3).

#### 3.1 Participanten

In de drie metingen vulden per meting ruim 500 respondenten de online vragenlijst in (resp. 500 in november 2012, 584 in juni 2013 en 506 in november 2013). In alle metingen is de man/vrouwverhouding ongeveer gelijk (53% vrouwen in november 2012, 50% in juni 2013 en 52% in november 2013). De gemiddelde leeftijd van de respondenten ligt tegen de vijftig jaar (resp. 49.5 jaar in november 2012, 49.2 jaar in juni 2013 en 48.3 jaar in november 2013). Qua opleidingsniveau ontlopen de participanten in de drie metingen elkaar niet veel. Ongeveer 20% geeft aan geen, alleen basisonderwijs of LBO/VMBO te hebben gehad (21% in november 2012, 23% in juni 2013 en 20% in november 2013). De grootste groep respondenten geeft aan Mavo, MBO of HAVO/VWO te hebben gehad (45% in november 2012, 44% in juni 2013 en 49% in november 2013). Een voltooide WO bachelor of masteropleiding wordt gerapporteerd door ruim 30% (34% in november 2012, 33% in juni 2013 en 32% in november 2013). De gemiddelde gezinsgrootte ligt op ongeveer 2.5 (resp. 2.4 personen in november 2012, 2.4 personen in juni 2013 en 2.5 personen in november 2013). Het stedelijkheidsniveau (het aantal inwoners in de woonplaats per km<sup>2</sup>) bedraagt gemiddeld 2.7 (dat betekent tussen de 1000 en 2500 inwoners per km<sup>2</sup>; resp. 2.6 in november 2012, 2.7 in juni 2013 en 2.7 in november 2013). De indeling naar sociale klasse (gebaseerd op opleiding en beroep) is voor de drie meetmomenten vergelijkbaar met een score van 2.7 (op een vijfpuntschaal lopend van 1 [hoog] naar 5 [laag]).

De drie steekproeven komen qua verdeling op de beschreven socio-demografische factoren goed overeen. De steekproeven zijn vergeleken met CBS-gegevens (CBS statline, vergelijkingsjaar 2013) om uitspraken te kunnen doen over de representativiteit, voor zover deze beschikbaar zijn voor de bovenstaande indicatoren. Daaruit valt af te leiden dat de man/vrouw verhouding in Nederland in 2013 49,5%/50,5% bedroeg, de gemiddelde leeftijd was 40.8 jaar en de gemiddelde omvang van een huis-

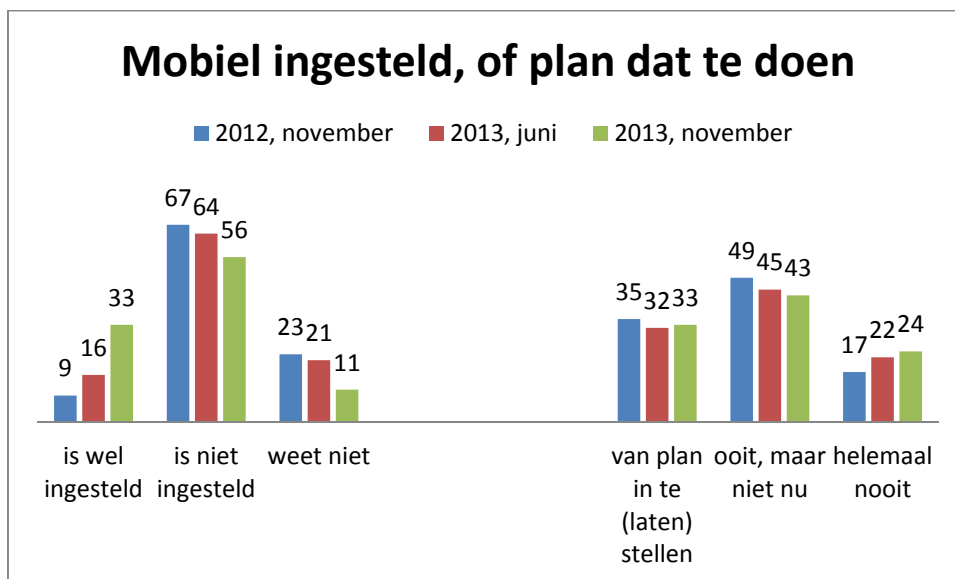
<sup>27</sup> Oorspronkelijk was er een controlebericht gepland op 6 mei 2013, maar dat is door het ministerie gecancelld.

houden 2.19 personen. We verbinden hieraan de conclusie dat wat man/vrouwverhouding betreft de steekproeven voldoende overeenkomen met de Nederlandse populatie, maar dat de deelnemers gemiddeld gesproken ouder zijn en dat de gemiddelde omvang van het huishouden iets boven het populatiegemiddelde ligt.

### 3.2 Beschrijving van de uitkomsten (descriptieve analyses)

Van de deelnemers aan de drie enquêtes met het fictieve NL-Alert bericht geeft iets meer dan 70% aan dagelijks gebruik te maken van de mobiele telefoon (resp. 73%, 73% en 71% in november 2012, juni 2013, en november 2013). Ongeveer 20% geeft aan de mobiele telefoon een of enkele malen per week te gebruiken (resp. 18%, 18%, 22%). Tussen de 6 en 10% geeft aan de mobiel hooguit 1x per maand of helemaal nooit te gebruiken. Van de respondenten die aangaven een mobiel te gebruiken, is rond de 60% overdag en 's avonds vrijwel altijd te bereiken, en rond de 30% meldt dat ze meestal wel overdag en 's avonds bereikbaar zijn. Ongeveer 12% geeft aan 's overdag of 's avonds meestal niet of vrijwel nooit per mobiele telefoon bereikbaar te zijn. Het bereik 's nachts is beduidend lager: ca. 34% is vrijwel altijd 's nachts bereikbaar, en rond de 20% meestal wel. Deze gegevens duiden er op dat het maximaal haalbare bereik van een NL-Alert bericht overdag en 's avonds op ongeveer 90% ligt, en 's nachts op ongeveer 50%.<sup>28</sup>

Op de vraag of de mobiele telefoon al is ingesteld om NL-Alert te ontvangen, geeft bij de drie meetmomenten een stijgend aantal respondenten een bevestigend antwoord (van 9% in november 2012 tot 33% een jaar later) (zie ook figuur 1).



**Figuur 1** Percentage dat NL-Alert wel of niet heeft ingesteld (links), en percentage die het niet heeft maar wel of niet van plan is (rechts). (gebaseerd op data in bijlage 2, Q6 en Q9).

<sup>28</sup> Hierbij moet worden aangetekend dat een telefoon die op stil staat geeft 's nachts (in geval de WEA-standaard is geïmplementeerd) nog steeds op luide toon het NL-Alert bericht door.

Van de respondenten die op die momenten nog niet de mobiele telefoon hadden ingesteld, of niet wisten of deze was ingesteld, gaf ruim 30% aan dat wel van plan te zijn (zelf doen of iemand anders vragen). Van diezelfde groep stelde tussen de 40% en 50% dat ooit wel eens te gaan doen, maar niet nu (lichte daling van 49% in november 2012 tot 43% een jaar later). Deze aanzienlijke groep moet nog overtuigd worden om NL-Alert op hun toestel in te stellen. Daarnaast is er een groep die stellig is in de bewering helemaal nooit NL-Alert te gaan instellen. Deze groep vormt een steeds groter deel van de respondenten die op de meetmomenten NL-Alert nog niet heeft ingesteld of het niet weet (17% in november 2012, tot 24% een jaar later). Dit resultaat is enigszins vertekend. Kijken we naar de groep 'helemaal nooit' als proportie van alle respondenten per meting (respectievelijk 8%, 14% en 11%) dan lijkt er geen stijgende trend waar te nemen.

Ter beantwoording van de onderzoeksvraag naar "beleving" zijn de respondenten over een aantal aspecten bevroegd. De respondenten gaven antwoord op de vraag hoe men NL-Alert op het moment van de enquête zou beoordelen met een rapportcijfer, met de kennis die men er op dat moment van had. Deze beoordeling ligt bij alle drie de metingen rond de 7 (resp. 7.1, 6.9 en 6.9 in november 2012, juni 2013, en november 2013). De proportie respondenten dat een voldoende aan NL-Alert geeft (een zes of hoger) ligt rond de 90% (resp. 92%, 86% en 88% in november 2012, juni 2013, en november 2013).

In tabel 5 worden de resultaten op de overige belevingsaspecten samengevat, en kijken we naar het gedrag van de respondenten. Met betrekking tot de gedragmatige reactie maken we onderscheid naar adaptief gedrag (advies opvolgen, informatie zoeken, informatie delen) en ontkenning (verder gaan waar men al mee bezig was). Gemiddeld gesproken zijn de gedragmatige reacties op alle drie de meetmomenten sterk vergelijkbaar, en ligt qua adaptief gedrag rond 3.6 (op de gebruikte schaal ligt dat tegen 'tamelijk grote kans' aan). Qua ontkenning ligt de score vrij constant op 2 (dat duidt op 'tamelijk kleine kans').

**Tabel 5**

Gemiddelden (en standaarddeviatie tussen haken) voor de concepten ter bepaling van beleving en gedrag bij een fictief NL-Alert bericht (zie tabel 2 en 3 en Bijlage 1 voor aanvullende informatie).

Variabele/meting	Aantal Items	Nov 2012 (n= 500)	Juni 2013 (n=584)	Nov 2013 (n=506 )	Statistisch verschil(ja/nee)
<b>Gedragmatige reactie</b>					
(1=zeer klein, 5=zeer groot)					
Adaptief	5	3.61 (0.70)	3.61 (0.65)	3.62 (0.68)	n
Ontkenning	1	2.10 (0.89)	2.10 (0.94)	2.00 (0.88)	n
<b>Sociale normering</b>	3	2.96 (0.81)	2.81 (0.81)	2.86 (0.84)	n
(1=oneens, 5=eens)					
<b>Beoordeelde effectiviteit</b>	6	3.91 (0.65)	3.84 (0.72)	3.89 (0.67)	n
(1=zeer oneens, 5=zeer eens)					
<b>Beoordeelde dreiging</b>	4	3.19 (0.82)	3.14 (0.82)	3.09 (0.83)	n
(1=laag, 5=hoog)					
<b>Informatie behoefte</b>	3	2.94 (0.86)	2.95 (0.83)	2.98 (0.82)	n
(1=ontevreden, 5=tevreden)					
<b>Affectieve reactie bericht</b>	5	2.73 (0.64)	2.74 (0.65)	2.72 (0.66)	n
(1=niet, 5=zeer emotioneel)					

Met betrekking tot de Beoordeelde dreiging meten we de kans op een negatieve uitkomst, de ernst van die uitkomst en de mate waarin de gevolgen voor de respondent als ernstig worden beoordeeld. Gemiddeld gesproken is de beoordeelde dreiging op alle drie meetmomenten sterk vergelijkbaar, en ligt rond 3.1 (op de gebruikte schaal ligt dat tegen 'niet laag/niet hoog' aan).

Met betrekking tot de Beoordeelde effectiviteit meten we zelfeffectiviteit en respons effectiviteit, kortweg de beoordeelde uitvoerbaarheid van het gedrag en beoordeelde nuttigheid van het handelingsperspectief. Gemiddeld gesproken is de beoordeelde effectiviteit op alle drie de meetmomenten sterk vergelijkbaar. De gemiddelde score ligt rond 3.9 (op de gebruikte schaal is dat nagenoeg 'tamelijk eens').

Met betrekking tot de Sociale normering gaat het om de verwachting die mensen waarnemen in hun omgeving ten aanzien van kennis over de noodsituatie, het gedrag in de noodsituatie en beleefde verantwoordelijkheid voor anderen. Gemiddeld gesproken zijn de sociale normen op alle drie de meetmomenten sterk vergelijkbaar, met een score van rond 2.9 (op de gebruikte schaal is dat 'niet oneens/niet eens').

Met betrekking tot de Informatie behoefte vragen we respondenten naar de tevredenheid over de beschikbare informatie. Gemiddeld gesproken ligt de informatiebehoefte op 2.9 en is dit op alle drie de meetmomenten sterk vergelijkbaar (op de gebruikte schaal is dat 'niet oneens/niet eens').

Met betrekking tot de Beoordeling van het fictieve NL-Alert bericht maken we onderscheid naar de vier berichtonderdelen (afzender, dreiging, locatie, handelingsperspectief) en bevragen de respondenten over de mate waarin die onderdelen als begrijpelijk, compleet en betrouwbaar gezien worden. Tabel 6 ordent de scores op 2 manieren: de totaal beoordeling door middel van 12 items, en vervolgens de beoordeling van begrijpelijkheid, compleetheid en betrouwbaarheid op elk van de 4 berichtonderdelen. Bijna alle beoordelingen liggen rond de schaalwaarde 4, dat duidt er op dat het fictieve bericht (en de vier berichtonderdelen) op alle meetmomenten als tamelijk begrijpelijk, compleet en betrouwbaar wordt beoordeeld.

**Tabel 6**

Gemiddelden (en standaarddeviatie tussen haken) voor de beoordeling van de kwaliteit van het fictieve NL-Alert bericht.

Variabele/meting	Nov 2012 (n= 500)	Juni 2013 (n=584)	Nov 2013 (n=506)
<b>Beoordeling fictief bericht (1=helemaal niet, 5= zeer)</b>			
<b>Afzender "NL-Alert"</b>			
- <i>Begrijpelijk</i>	4.27 (0.92)	4.24 (0.92)	4.37 (0.80)
- <i>Compleet</i>	4.08 (1.02)	3.98 (1.05)	4.15 (0.94)
- <i>Betrouwbaar</i>	4.06 (0.95)	4.04 (0.91)	4.18 (0.82)
<b>Risicosituatie "Giftige stoffen bij brand"</b>			
- <i>begrijpelijk</i>	4.18 (0.91)	4.12 (0.96)	4.28 (0.83)
- <i>compleet</i>	3.81 (1.06)	3.67 (1.12)	3.86 (1.04)
- <i>betrouwbaar</i>	3.99 (0.93)	3.89 (0.93)	4.05 (0.88)
<b>Locatie "bij Bedrijf X, Gemeente Y"</b>			
- <i>begrijpelijk</i>	4.10 (1.01)	4.07 (1.05)	4.21 (0.91)
- <i>compleet</i>	3.86 (1.14)	3.84 (1.15)	3.97 (1.05)
- <i>betrouwbaar</i>	4.02 (1.01)	4.00 (1.00)	4.14 (0.87)
<b>Handelingsperspectief "Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender"</b>			
- <i>begrijpelijk</i>	4.32 (0.92)	4.34 (0.88)	4.41 (0.83)
- <i>compleet</i>	4.12 (1.03)	4.07 (1.03)	4.15 (0.96)
- <i>betrouwbaar</i>	4.21 (0.94)	4.15 (0.92)	4.25 (0.85)
<b>Totaal (12 indicatoren)</b>	<b>4.08 (0.73)</b>	<b>4.03 (0.75)</b>	<b>4.17 (0.68)</b>

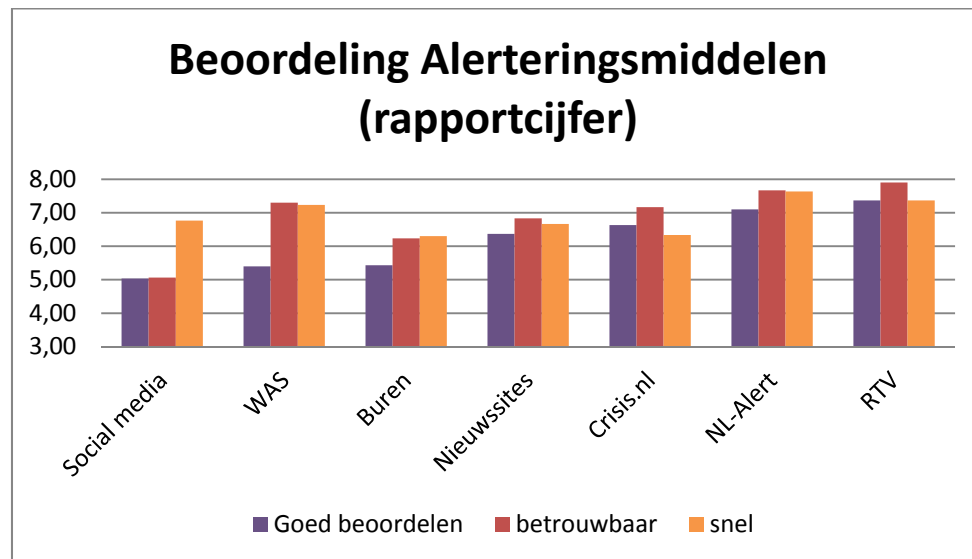
Tabel 7 gaat in op de gerapporteerde ervaring van de respondenten met verschillende alarmeringsmiddelen. Figuur 2 toont de verwachtingen van de respondenten voor wat betreft de aspecten betrouwbaarheid, de snelheid van alarmering en de mate waarin de dreiging goed kan worden beoordeeld door de informatie die men via het betreffende middel ontvangt. Uit Tabel 7 blijkt dat de ervaring van deze groepen respondenten niet erg hoog is. De sirene wordt relatief nog het meest genoemd, op de voet gevolgd door burens en Radio/TV. Deze middelen worden echter door maximaal zo'n 9% van de respondenten genoemd. Andere middelen worden minder genoemd.<sup>29</sup>

**Tabel 7**

Ervaring met alarmeringsmiddelen (in frequentie)

Variabele/meting	Nov 2012 (n= 500)	Juni 2013 (n=584)	Nov 2013 (n=506)
<b>Sirene (WAS)</b>	45 (9%)	49 (8%)	32 (6%)
<b>Burens</b>	30 (6%)	41 (7%)	33 (7%)
<b>Radio en TV</b>	45 (9%)	45 (8%)	38 (8%)
<b>Social media</b>	9 (2%)	12 (2%)	12 (2%)
<b>Nieuwssites</b>	15 (3%)	17 (3%)	15 (3%)
<b>Crisis.nl</b>	5 (1%)	4 (<1%)	0 (0%)
<b>NL-Alert</b>	3 (<1%)	6 (1%)	10 (2%)

Figuur 2 laat zien hoe de verschillende alarmeringsmiddelen worden beoordeeld op verwachte betrouwbaarheid, verwachte snelheid en de mate waarin men verwacht de situatie goed te kunnen beoordelen.



**Figuur 2** Beoordeling van alarmeringsmiddelen (d.m.v. een rapportcijfer). Gemiddelde waarde over metingen nov2012, juni2013, nov2013 (gegevens gebaseerd op bijlage 2, Q24).

<sup>29</sup> De daadwerkelijke inzet van WAS is sinds 2003 gemiddeld 1x per jaar geweest in heel Nederland. De kans dat iemand daarmee daadwerkelijk heeft opgedaan is dus zeer klein. Wellicht verwarren de respondenten het maandelijkse testsignaal en een daadwerkelijke inzet van WAS.

De figuur laat zien dat de verschillende middelen op deze drie criteria een nogal wisselend beeld laten zien. Zo scoren de social media, de sirene (WAS) en de burensirene relatief laag op beoordeelbaarheid van de dreiging. De sirene (WAS) scoort daarentegen relatief goed op snelheid en betrouwbaarheid. Social media doen het ook relatief goed op snelheid. NL-Alert en Radio/TV scoren op alle drie de criteria relatief goed.

### **3.3 Nadere analyse naar determinanten**

Om de effecten van een NL-Alert bericht op de intentie tot het vertonen van zelfredzaam gedrag te kunnen duiden, is een mediërende regressieanalyse uitgevoerd. Een regressieanalyse maakt het mogelijk om statistisch vast te stellen of de verschillende aspecten van het NL-Alert bericht alleen of in samenhang van invloed zijn op de intentie tot het vertonen van gedrag. De analyse is er tevens op ingericht om te analyseren of andere variabelen (zoals emoties of zelfeffectiviteit) hierbij ook een rol spelen, bijvoorbeeld omdat ze de invloed van het NL-Alert bericht versterken of juist verminderen (dat is het mediërende karakter er van). Deze regressieanalyse is eerst per meting uitgevoerd, en vervolgens op het totaal van de drie publiekmetingen. Het model is tamelijk stabiel; er zijn beperkte verschillen tussen de metingen. Om die reden rapporteren we hier alleen de resultaten van de regressieanalyse op het totaal van de drie metingen. Voor de separate analyses verwijzen we naar Bijlage 4.

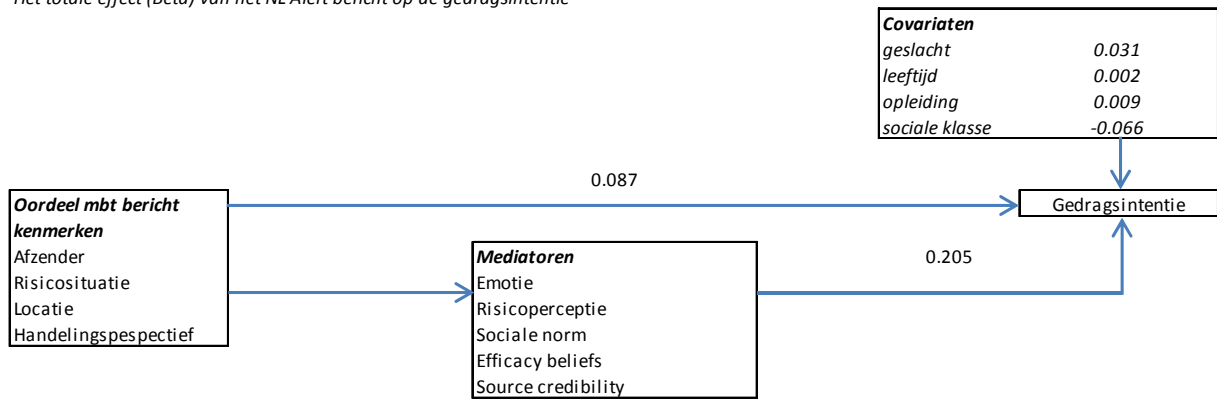
Uit de analyse blijkt dat respondenten die het NL-Alert bericht begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vinden ook sterker geneigd zijn om (zelf)redzaam gedrag te vertonen. Dit effect is niet te wijten aan demografische verschillen tussen respondenten, omdat hiervoor in de analyse is gecontroleerd (covariaten). De covariaten hebben slechts beperkte invloed op de gedragsintentie. Alleen het effect van sociale klasse is statistisch significant: respondenten uit een lagere sociale klasse hebben een minder sterke neiging tot zelfredzaam gedrag dan respondenten uit een hogere sociale klasse. (zie figuur 3, bovenste deel).

Uit de analyse blijkt bovendien dat het effect van het NL-Alert bericht op de gedragsintentie grotendeels gemedieerd wordt door emoties, risicopercepties, de gepercipieerde sociale norm, de beoordeelde effectiviteit en het vertrouwen dat men heeft in NL-Alert als kanaal voor alarmering (zie figuur 3, middelste deel).

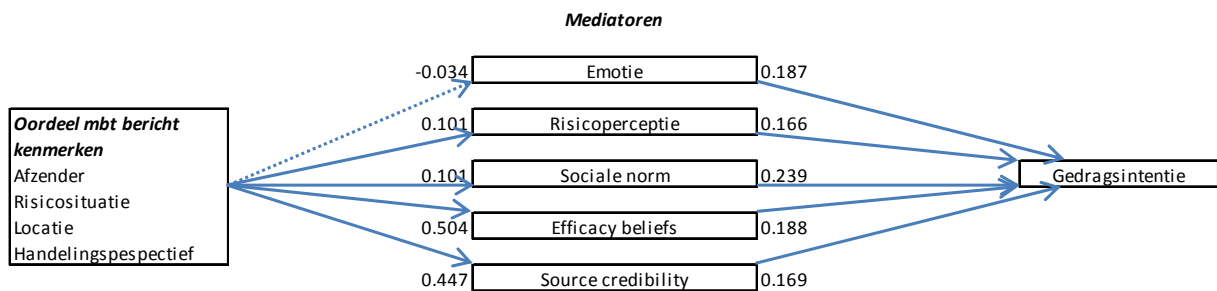
Verdere uiteenrafeling van het mediërende effect leert dat het NL-Alert bericht leidt tot een significante toename van de intentie tot zelfredzaam gedrag via een verhoogde risicoperceptie, een sterker verantwoordelijkheidsgevoel (sociale norm), een groter vertrouwen in zichzelf en het handelingsperspectief (beoordeelde effectiviteit) en een groter vertrouwen in NL-Alert als waarschuwingskanaal (betrouwbaarheid van de bron; snel, betrouwbaar en voldoende om de situatie te beoordelen). Het fictieve NL-Alert bericht heeft geen invloed op de emotionele respons (zie figuur 3, onderste deel).



Het totale effect (Beta) van het NL Alert bericht op de gedragsintentie



Uitsplitsing van het totale effect in een direct en indirect effect (Beta)



Uiteenraffeling van het indirecte effect (Beta)

**Figuur 3 Het totale effect van het geënceneerde (fictieve) NL-Alert bericht op de gedragsintentie (bovenste deel), daaronder de uitsplitsing van het totale effect in een direct effect en een indirect effect, en onderaan de uiteenraffeling van het indirecte effect. (De parameter is Beta die waarden kan aannemen tussen -1 en +1. 0 [nul] duidt op het ontbreken van een relatie).**

## 4 Resultaten Inzetmeting Publiek (3 metingen)

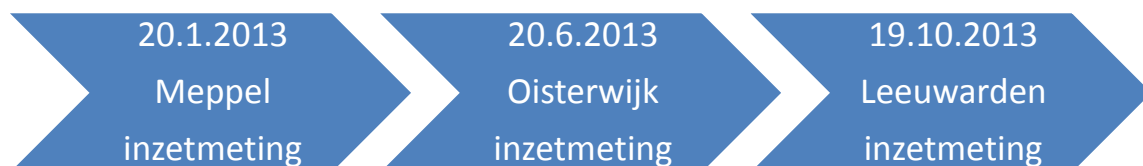
In het kader van dit onderzoek zijn drie inzetten van NL-Alert bestudeerd, te Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden. Bijlage 3 benoemt in detail de overwegingen bij de steekproeftrekking en selectie van potentiële deelnemers bij de inzetmetingen publiek.

Paragraaf 4.1 beschrijft de deelnemers aan de verschillende metingen op basis van socio-demografische kenmerken. Bijlage 1 bevat de letterlijk gestelde vragen. Bijlage 2 geeft de resultaten van de drie inzetmetingen publiek per afzonderlijke vraag. In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van de drie metingen in samenhang en op het niveau van concepten zoals deze in hoofdstuk 2 zijn beschreven (paragraaf 4.2). Vervolgens analyseren we de betekenis van deze concepten voor de voorspelling van (beweerd) gedrag (paragraaf 4.3).

In januari 2013 werd de eerste inzetmeting onder het publiek gehouden, naar aanleiding van de inzet van NL-Alert bij een brand in Meppel (Drenthe). Op zondagmiddag 20 januari was er een brand met grote rookontwikkeling met mogelijk schadelijke stoffen. Er was wel veel materiële schade, maar er waren geen slachtoffers.

In juni 2013 werd een tweede inzetmeting uitgevoerd naar aanleiding van de inzet van NL-Alert bij een brand in Oisterwijk (Noord Brabant). Op donderdag 20 juni om circa 5:30 uur brak brand uit in een fabriek aan de Laarakkerweg voor aanmaakblokjes en houtskoolbriketten. Een grote rookwolk spreidde zich uit over Oisterwijk en Tilburg. Om half elf werd het sein brand meester gegeven. In het pand is waarschijnlijk een explosie geweest, waardoor het vuur ontstond. Er vielen geen gewonden. De oorzaak van de brand is niet meer na te gaan door de verwoesting. Ook het terrein waarop het bedrijf is gevestigd, is veranderd in een grote puinhoop.

De derde en laatste inzetmeting werd uitgevoerd in oktober 2013 naar aanleiding van een grote brand in het centrum van Leeuwarden (Friesland). De binnenstad van Leeuwarden is zaterdag 19 oktober 2013 getroffen door een hevige brand. De brand ontstond aan het eind van de middag (rond 17.30 uur) in een winkel aan de Kelders in Leeuwarden. Rond middernacht sloegen de vlammen nog steeds uit het dak. Tientallen omwonenden zijn geëvacueerd en opgevangen in een hotel. Er is als gevolg van de brand een dodelijk slachtoffer gevallen en in totaal werden vijf winkels en elf woningen in de as gelegd. Bij de brand kwam veel rook vrij, die in de wijde omgeving te zien was. Daarom werd aan omwonenden het advies gegeven om ramen en deuren dicht te houden en ventilatie uit te zetten. Er leek sprake te zijn van asbest, maar dit bleek niet uit metingen. Wel was er instortingsgevaar.



Met de opdrachtgever was bij aanvang van het project afgesproken dat de casussen voor de inzetmetingen zouden worden geselecteerd op basis van criteria als spreiding in dreigingstype, spreiding over de 25 veiligheidsregio's en spreiding in de tijd. Bij aanvang van het project kon niet worden voorspeld hoeveel noodsituaties zich zouden voordoen, om welk type noodsituaties het zou gaan, en waar en wanneer deze zich zouden afspelen. Zoals uit tabel 1 al bleek is het overgrote deel van de



NL-Alert inzetten bij branden geweest. Met de drie geselecteerde casussen is voldaan aan het tweede en derde criterium (spreiding qua regio en tijd), maar niet wat betreft het eerste criterium (omdat er drie soortgelijke noodsituaties zijn geanalyseerd). Dit beperkt de generaliseerbaarheid van de bevindingen qua type noodsituatie enigszins.

#### 4.1 Participanten

De drie metingen werden volgens de switchmode uitgevoerd, waarbij de potentiële deelnemers per mobiele of vaste telefoon werden benaderd (CATI in NiPO jargon) en ze vervolgens werd gevraagd mee te werken met een online enquête die, na toezegging door de respondent, meteen door de interviewer werd verzonden naar het opgegeven email-adres (CAWI-gedeelte). Bijlage 3 geeft meer details over de gevolgde systematiek. In deze rapportage maken we voornamelijk gebruik van de respondenten die zowel het CATI als het CAWI gedeelte helemaal hebben voltooid. Onderstaande tabel 8 vat de respons-aantallen voor de drie metingen samen.

De belangrijkste bevinding uit tabel 8 is dat de analyse-samples van de drie inzetmetingen uit 175, 181 en 287 personen bestaan (respectievelijk Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden). Opmerkelijk (maar vooral nog niet te verklaren) is voorts dat de doelgroep selectie in Leeuwarden beter is gelukt dan in beide andere gebieden. Dit valt af te leiden uit de score op "CATI buiten doelgroep" (dat wil zeggen: niet op de hoogte van de noodsituatie/niet woonachtig of werkzaam in het betreffende NL-Alert uitzendgebied). Anderzijds is de uitval in Leeuwarden groter dan in beide andere gebieden, doordat participanten wel toezegden de online vragenlijst in te vullen maar dat vervolgens deels ("CATI compleet, CAWI deels") of helemaal niet deden ("CATI compleet, CAWI niet gestart"). Dit verschijnsel is evenmin verklaarbaar. De proportie niet gecompleteerde telefoongesprekken ("CATI niet compleet") is in de drie gebieden nagenoeg gelijk.

**Tabel 8**

Response (aantallen en percentages) bij de drie inzetmetingen (Meppel, Oisterwijk, Leeuwarden) voor CATI/CAWI (telefonisch/online deel onderzoek), alsmede ontvangst NL-Alert (bij respondenten die tot de doelgroep behoren)

	Meppel (20.1.2013)		Oisterwijk (20.6.2013)		Leeuwarden (19.10.2013)	
	N	%	N	%	N	%
CATI+CAWI compleet (analyse-sample)	175	17	181	15	287	26
CATI buiten doelgroep	618	60	672	55	102	9
CATI compleet, CAWI niet gestart	109	11	183	15	409	37
CATI compleet, CAWI deels	99	10	155	13	280	25
CATI niet compleet	31	3	23	2	44	4
Totaal benaderd	1032		1214		1122	
NL-Alert zelf ontvangen	102	24.6	201	37.1	111	11.0
NL-Alert via iemand in de omgeving	85	20.5	66	12.2	87	8.6

In alle inzetmetingen is de man/vrouwverhouding ongeveer gelijk (49% vrouwen in Meppel, 54% in Oisterwijk en 52% in Leeuwarden). De gemiddelde leeftijd van de respondenten ligt rond de 48 jaar (resp. 46.8 jaar in Meppel, 49 jaar in Oisterwijk en 50.3 jaar in Leeuwarden). Qua opleidingsniveau

ontlopen de participanten in de drie metingen elkaar niet veel. Ongeveer 10% geeft aan geen, alleen basisonderwijs of LBO/VMBO te hebben gehad (8% in Meppel, 11% in Oisterwijk en 10% in Leeuwarden). De grootste groep respondenten geeft aan Mavo, MBO of HAVO/VWO te hebben gehad (52% in Meppel, 44% in Oisterwijk en 47% in Leeuwarden). Een voltooide WO bachelor of masteropleiding wordt gerapporteerd door ruim 40% (41% in Meppel, 46% in Oisterwijk en 43% in Leeuwarden).

De vergelijkbaarheid van de drie samples in termen van socio-demografische variabelen is goed genoeg voor de vergelijking van de gegevens. Bij de inzetmetingen is representativiteit van de samples voor de Nederlandse populatie niet aan de orde, vanwege de soms geringe omvang van het sample en de specifieke locatie waar het onderzoek plaatsvond. Er is voor representativiteit dan ook niet getoetst. Om dezelfde redenen is de vergelijkbaarheid van deze samples met de publieksmetingen met het fictieve bericht ook niet getoetst.

## 4.2 Beschrijving van de uitkomsten (descriptieve analyses)

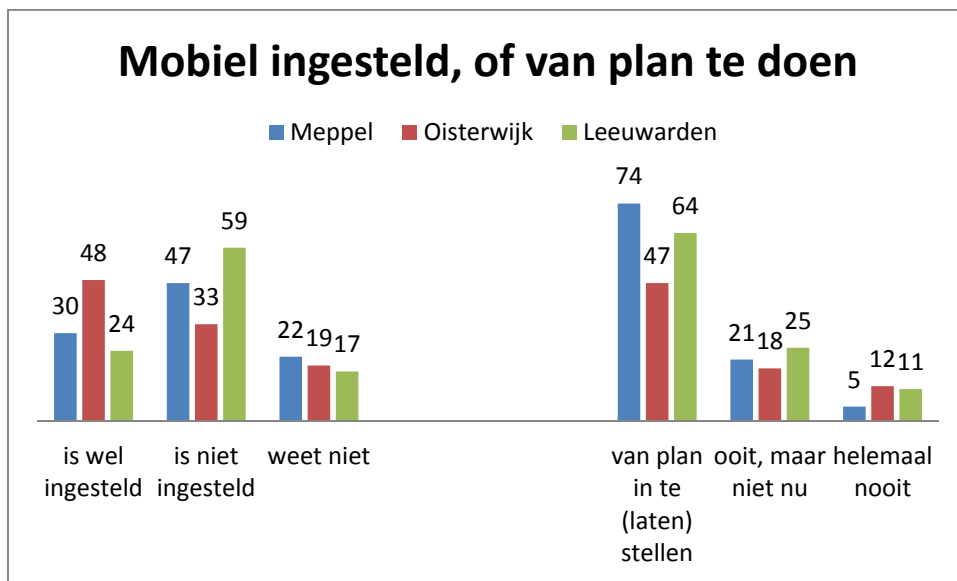
Van de deelnemers aan de drie enquêtes met het situatie-specifieke NL-Alert bericht geeft circa 80% aan dagelijks gebruik te maken van de mobiele telefoon (resp. 79%, 79% en 79% in Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden). Ongeveer 17% geeft aan de mobiele telefoon één of enkele malen per week te gebruiken (resp. 18%, 17%, 16%). Ongeveer 4% geeft aan de mobiel hooguit 1x per maand of helemaal nooit te gebruiken. Van de respondenten die aangaven een mobiel te gebruiken, is rond de 66% overdag en 's avonds vrijwel altijd te bereiken, en rond 25% meldt dat ze meestal wel overdag en 's avonds bereikbaar zijn. In Meppel en Oisterwijk geeft circa 7% aan overdag of 's avonds meestal niet of vrijwel nooit per mobiele telefoon bereikbaar te zijn, in Leeuwarden ligt dit rond 10%. Het bereik 's nachts is beduidend lager: ca. 40% is vrijwel altijd 's nachts bereikbaar (44% in Meppel, 40% in Oisterwijk, en 32% in Leeuwarden), en rond de 20% meestal wel. Deze gegevens duiden er op dat bij deze groepen het maximaal haalbare bereik van een NL-Alert bericht overdag en 's avonds op ongeveer 90% ligt, en 's nachts op ongeveer 60%.<sup>30</sup>

De vraag of de mobiele telefoon al is ingesteld om NL-Alert te ontvangen, levert in de drie gebieden een wisselend beeld op (van 30% in Meppel, 48% in Oisterwijk en 24% in Leeuwarden) (zie ook figuur 6). Van de respondenten die op die momenten nog niet de mobiele telefoon hadden ingesteld, of niet wisten of deze was ingesteld, gaf een ruim percentage aan dat wel van plan te zijn, door het zelf te doen of het iemand anders te vragen (Meppel, 74%, Oisterwijk 47% en Leeuwarden 64%). Van diezelfde groep stelde rond 20% dat ooit wel eens te gaan doen, maar niet nu (Meppel 21%, Oisterwijk 18% en Leeuwarden 25%). Stellig in de bewering helemaal nooit NL-Alert te gaan instellen, is daarentegen een licht groeiend aantal respondenten die op de meetmomenten NL-Alert nog niet heeft ingesteld of het niet weet (5% in Meppel in januari 2013, tot 11% in Leeuwarden in oktober 2013). Hierbij geldt wel dat dit verschil niet meer bestaat als wordt gekeken naar de proportie weigeraars in de totale steekproef.

Ter beantwoording van de onderzoeksvraag naar “beleving” zijn de respondenten over een aantal aspecten bevraagd. De respondenten gaven antwoord op de vraag hoe men NL-Alert op het moment van de enquête zou beoordelen met een rapportcijfer, met de kennis die men er op dat moment van had. Deze beoordeling ligt bij alle drie de metingen boven de 7 (resp. 7.3, 7.3 en 7.2 in Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden). De proportie respondenten dat een voldoende aan NL-Alert geeft (een zes of hoger), ligt iets onder 90% (resp. 86%, 87% en 87% in Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden).

<sup>30</sup> Zie noot 28.

In tabel 9 worden de resultaten op de overige belevingsaspecten voor de inzetmetingen samengevat, en kijken we naar het gedrag van de respondenten. Net als bij de publiekmetingen met het fictieve NL-Alert bericht maken we met betrekking tot de gedragsmatige reactie onderscheid naar adaptief gedrag (advies opvolgen, informatie zoeken, informatie delen) en ontkenning (verder gaan waar men al mee bezig was). Gemiddeld gesproken zijn de reacties op alle drie de inzetmetingen (Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden) vergelijkbaar, en ligt qua adaptief gedrag rond 1.7 in Meppel en Oisterwijk (op de gebruikte schaal ligt dat tegen 'ja' aan). In Leeuwarden is het gemiddelde op de gedrags-schaal een fractie lager, namelijk 1.6. Qua ontkenning ligt de score in Meppel en Oisterwijk rond 1.1 (dat duidt gemiddeld gesproken op 'nee'). Op dit aspect ligt de score in Leeuwarden wel wat hoger, op 1.5. De respondenten in Leeuwarden zijn meer geneigd tot ontkenning dan in de beide andere plaatsen.



**Figuur 6:** Percentage respondenten inzetmetingen dat NL-Alert wel of niet heeft ingesteld (links), en percentage dat het niet heeft gedaan en wel of niet van plan is (rechts). (data zijn gebaseerd op bijlage 2, Q27, Q30).

Met betrekking tot de Beoordeelde dreiging meten we de kans op een negatieve uitkomst, de ernst van die uitkomst en de mate waarin de gevolgen voor de respondent als ernstig worden beoordeeld. Gemiddeld gesproken loopt beoordeelde dreiging bij de drie inzetmetingen nogal uiteen (gemiddeld 2.4 in Meppel tot 2.9 in Leeuwarden). Op de gebruikte schaal ligt dat iets onder 'niet laag/niet hoog' aan).

Met betrekking tot de Beoordeelde effectiviteit meten we de beoordeelde uitvoerbaarheid van het gedrag en beoordeelde nuttigheid van het handelingsperspectief. Gemiddeld gesproken is de beoordeelde effectiviteit bij alle drie de inzetmetingen sterk vergelijkbaar. De gemiddelde score ligt rond 3.9 (op de gebruikte schaal is dat nagenoeg 'tamelijk eens').

Met betrekking tot de Sociale normering gaat het om de verwachting die mensen waarnemen in hun omgeving ten aanzien van kennis van de noodsituatie, het gedrag in de noodsituatie en beleefde verantwoordelijkheid voor anderen. Gemiddeld gesproken zijn scores op de sociale normeringsvragen in Meppel en Oisterwijk sterk vergelijkbaar, met een score van rond 2.3 (op de gebruikte schaal is dat iets boven tamelijk oneens). In Leeuwarden ligt de gemiddelde score lager (2.1).

Met betrekking tot de Informatie behoefte vragen we respondenten naar de tevredenheid over de beschikbare informatie. Gemiddeld gesproken ligt de informatiebehoefte in Meppel en Oisterwijk op

3.6 (op de gebruikte schaal ligt dat tussen 'niet oneens/niet eens' en 'tamelijk eens'). In Leeuwarden ligt de informatiebehoefte gemiddeld aanzienlijk lager (3.0, dat is 'niet oneens/niet eens').

**Tabel 9**

Gemiddelden (en standaarddeviatie) voor de concepten ter bepaling van beleving en gedrag bij een NL-Alert bericht naar aanleiding van een noodsituatie in de woon/werkomgeving.

Variabele/meting	Aantal Items	Meppel (n= 175)	Oisterwijk (n=181)	Leeuwarden (n=287)
<b>Gedragmatige reactie</b> (1=nee, 2=ja)				
Adaptief	5	1.71 (0.26)	1.69 (0.29)	1.55 (0.29)
Ontkenning	1	1.17 (0.38)	1.12 (0.33)	1.46 (0.50)
<b>Sociale normering</b> (1=oneens, 5=eens)	3	2.37 (1.10)	2.30 (1.03)	2.13 (0.99)
<b>Beoordeelde effectiviteit</b> (1=zeer oneens, 5=zeer eens)	6	3.93 (0.93)	3.90 (1.06)	3.97 (1.04)
<b>Beoordeelde dreiging</b> (1=laag, 5=hoog)	4	2.41 (0.82)	2.59 (0.86)	2.90 (0.82)
<b>Informatie behoefte</b> (1=ontevreden, 5=tevreden)	3	3.59 (1.11)	3.63 (1.11)	2.98 (0.82)
<b>Affectieve reactie bericht</b> (1=niet, 5=zeer emotioneel)	5	1.72 (0.62)	1.69 (0.57)	2.32 (0.69)

Met betrekking tot de Beoordeling van het situatie-specifieke NL-Alert bericht maken we onderscheid naar drie berichtonderdelen (afzender, dreiging, handelingsperspectief) en bevragen de respondenten over de mate waarin die onderdelen als begrijpelijk, compleet en betrouwbaar gezien worden (Tabel 10).

**Tabel 10**

Gemiddelden (en standaarddeviaties tussen haken) voor de beoordeling van de NL-Alert kwaliteit bij de daadwerkelijke NL-Alert inzetten). In Leeuwarden bevatte het NL-Alert geen "locatie".

Variabele/meting	Meppel (n= 175)	Oisterwijk (n=181)	Leeuwarden (n=287)
<b>Beoordeling NL-Alert bericht (1=helemaal niet, 5= zeer)</b>			
<b>Afzender "NL-Alert"</b>			
- <i>Begrijpelijk</i>	4.42 (0.91)	4.54 (0.80)	4.49 (0.89)
- <i>Compleet</i>	4.34 (0.90)	4.36 (0.90)	4.20 (1.09)
- <i>Betrouwbaar</i>	4.36 (0.86)	4.45 (0.87)	4.40 (0.89)
<b>Dreiging (wisselt per bericht)</b>			
- <i>begrijpelijk</i>	4.18 (1.02)	4.43 (0.94)	4.43 (0.93)
- <i>compleet</i>	3.99 (1.16)	4.18 (1.06)	3.95 (1.15)
- <i>betrouwbaar</i>	4.28 (0.94)	4.36 (0.95)	4.38 (0.92)
<b>Locatie "wisselt per bericht"</b>			
- <i>begrijpelijk</i>	4.37 (0.92)	4.45 (0.88)	---
- <i>compleet</i>	4.22 (0.96)	4.13 (1.01)	---
- <i>betrouwbaar</i>	4.33 (0.93)	4.30 (0.90)	---
<b>Handelingsperspectief "wisselt per bericht"</b>			
- <i>begrijpelijk</i>	4.43 (0.91)	4.51 (0.89)	4.46 (0.93)
- <i>compleet</i>	4.37 (0.95)	4.36 (0.94)	4.28 (1.04)
- <i>betrouwbaar</i>	4.39 (0.95)	4.38 (0.89)	4.41 (0.90)
<b>Totaal (12 indicatoren)</b>	4.31 (0.77)	4.37 (0.75)	4.32 (0.81)

Tabel 10 ordent de scores op twee manieren: de totaal beoordeling door middel van 12 items, en de beoordeling van begrijpelijkheid, compleetheid en betrouwbaarheid per berichtonderdeel. Vrijwel alle beoordelingen liggen (ruim) boven de schaalwaarde 4, dat duidt er op dat het situatie-specifieke bericht (en de vier berichtonderdelen) als tamelijk begrijpelijk, compleet en betrouwbaar wordt beoordeeld.

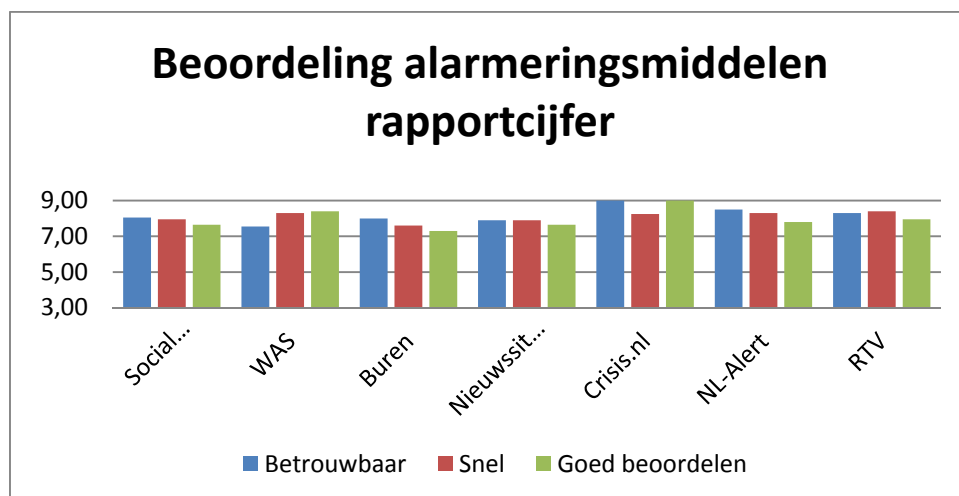
Tabel 11 gaat in op de gerapporteerde ervaring van de respondenten met verschillende alarmeringsmiddelen bij de inzetmetingen in Meppel en Oisterwijk. Waarmee heeft men bij deze specifieke incidenten ervaring opgedaan? Figuur 7 toont de verwachtingen van de respondenten voor wat betreft de aspecten betrouwbaarheid, de snelheid van alarmering en de mate waarin de dreiging goed kan worden beoordeeld door de informatie die men via het betreffende middel ontvangt. Uit Tabel 11 blijkt dat de ervaring van beide groepen respondenten niet erg hoog is, maar dat NL-Alert het meest genoemde alarmeringsmiddel is. In Meppel waren daarnaast burens, social media, en nieuwssites van enig belang, in Oisterwijk werden radio/TV relatief vaak genoemd, gevolgd door nieuwssites en burens. De sirene werd in beide situaties weinig genoemd.

**Tabel 11**

Ervaring met alarmeringsmiddelen (in frequentie en percentage) voor de inzetmetingen Meppel en Oisterwijk

Variabele/meting	Meppel (n= 175)	Oisterwijk (n=181)
<b>Sirene (WAS)</b>	4 (2%)	9 (5%)
<b>Buren</b>	48 (27%)	30 (17%)
<b>Radio en TV</b>	10 (6%)	60 (33%)
<b>Social media</b>	32 (18%)	18 (10%)
<b>Nieuwssites</b>	25 (14%)	37 (20%)
<b>Crisis.nl</b>	1 (<1%)	2 (1%)
<b>NL-Alert</b>	48 (27%)	73 (40%)

Figuur 7 laat zien hoe bij de inzetmetingen in Meppel en Oisterwijk de genoemde alarmeringsmiddelen worden beoordeeld op betrouwbaarheid, verwachte snelheid en de mate waarin ze bijdragen om de situatie goed te kunnen beoordelen.



**Figuur 7** Beoordeling Alarmeringsmiddelen (gemiddeld rapportcijfer voor inzetten in Meppel en Oisterwijk)

De figuur laat zien dat de beoordelingen van de verschillende middelen op deze drie criteria sterk op elkaar lijken, met een over het algemeen goede gemiddelde beoordeling.

In Leeuwarden werden op dit punt andere vragen gesteld dan in Meppel en Oisterwijk, om meer inzicht te krijgen in de opeenvolging van alarmberichten die respondenten kregen. Het NL-Alert werd in Leeuwarden ruim twee uur na het uitbreken van de brand verzonden. In Leeuwarden vroegen we de deelnemers naar de volgorde in de middelen waarmee ze waren gewaarschuwd voor de grote brand. Tabel 12 vat de antwoorden samen. Deze tabel laat onder meer zien dat burens en andere personen in het netwerk van belang zijn voor de eerste waarschuwing (van de 287 respondenten werden er 99 [ruim 34%] zo het eerst gewaarschuwd). Daarna volgen sociale media uit het eigen netwerk (geen overheid). Voor aanvullende informatie worden vooral nieuwsorganisaties veel genoemd (Omroep Fryslân, nieuwssites op internet, landelijke RTV) en de sociale media uit het eigen netwerk. NL-Alert was voor slechts 3% van de Leeuwarders het eerste middel. Op de vraag welk belang men aan de aanvullende informatie hechtte voor de keuze om iets te doen naar aanleiding van de situatie in Leeuwarden blijkt de informatie van NL-Alert, burens en de sociale media (niet overheid) van groot belang (relatief vaak genoemd en relatief hoge score 'belang voor keuze').

**Tabel 12**

Eerste waarschuwing via alarmeringsmiddelen (frequentie, percentage) bij de inzetmeting Leeuwarden (N=287), aanvullende informatie gezocht via middel (frequentie) en belang voor de keuze om iets te doen (gemiddelde en standaarddeviatie)

Middel	Eerste waarschuwing via	Aanvullende informatie gezocht via	Belang voor keuze iets te doen (M, s.d.)
<b>Sirene</b>	26 (9%)	--	
<b>Burens, etc.</b>	99 (34%)	6	2.5 (0.55)
<b>Landelijke Radio en TV</b>	30 (10%)	62	1.7 (0.66)
<b>Omroep Fryslân</b>	33 (11%)	123	1.9 (0.77)
<b>Twitterbericht overheid</b>	2 (<1%)	10	2.2 (0.79)
<b>Burgernet</b>	3 (1%)	2	1.0 (0.00)
<b>Sociale media, geen overheid</b>	64 (22%)	89	2.1 (0.74)
<b>Nieuwssites</b>	37 (13%)	106	1.8 (0.69)
<b>Internet overheid, zoals <a href="http://www.leeuwarden.nl">www.leeuwarden.nl</a></b>	2 (<1%)	18	2.2 (0.73)
<b>NL-Alert</b>	10 (3%)	2	3.0 (0.00)
<b>Anders</b>	71 (25%)	42	2.0 (0.76)
<b>Niet gezocht</b>	--	50	

Belang voor keuze: 1=weinig belang, 3=groot belang (indien aanvullende info gezocht)

Vervolgens werd de respondenten in Leeuwarden gevraagd wat men deed na de eerste alarmering (zie tabel 13). De vragen hadden betrekking op het wachten op aanvullende informatie van andere personen of via andere middelen, of het juist zelf actief op zoek gaan. Een tweede set vragen had betrekking op de snelheid waarmee men verkregen informatie ging bekijken, direct na ontvangst of later.

**Tabel 13**

Wat deed de respondent na de eerste alarmering voor de brand in Leeuwarden (gemiddelde, standaarddeviatie en N)?

	Keuze
Ik wachtte op persoon of andere middel (RTV, etc.) voor aanvullende informatie	3.3 (1.71) n=230
Ik ging direct zelf anderen benaderen of op andere manier (RTV, etc.) aanvullende informatie zoeken	3.8 (1.52) n=226
Ontvangen informatie ging ik direct na ontvangst bekijken	4.1 (1.34) n=230
Ontvangen informatie ging ik pas na geruime tijd bekijken	2.4 (1.48) n=233

Alle vragen: 1= mee oneens, 5= mee eens (antwoord: niet van toepassing = uitgesloten)

Uit de gegevens in tabel 13 kan worden geconcludeerd dat men meer geneigd was om zelf actief anderen te benaderen of op te zoeken (zegt ca. 52%) dan te wachten op andere personen of andere informatie (dat rapporteert ca. 42%). Voorts rapporteert men een sterkere neiging om direct iets met verkregen informatie te doen (ca. 59%), dan daar mee te wachten (ca. 20%).

In tabel 14 is aangegeven hoe respondenten in Leeuwarden de kwaliteit van het NL-Alert bericht beoordeelden (in termen van betrouwbaarheid, snelheid of het vermogen om de situatie te beoordelen) in vergelijking tot de andere bronnen van informatie die ze hadden genoemd.

**Tabel 14**

Beoordeling van NL-Alert ten opzichte van de andere bronnen van informatie over de grote brand in Leeuwarden (N=287). De "n" geeft aan hoeveel mensen aanvullende informatie zochten bij de betreffende bron (zie ook tabel 12).

NL-Alert ten opzichte van	Betrouwbaar	Snel	Situatie beoordelen
<b>Buren, etc. (n=6)</b>	2.3	1.5	2.2
<b>Landelijke Radio en TV (n=62)</b>	2.0	2.0	2.0
<b>Omroep Fryslân (n=123)</b>	2.0	1.9	1.9
<b>Twitterbericht overheid (n=10)</b>	2.2	1.9	2.1
<b>Burgernet (n=2)</b>	2.5	2.5	2.5
<b>Social media, geen overheid (n=89)</b>	2.1	1.6	1.9
<b>Nieuwssites (n=106)</b>	2.1	1.9	1.9
<b>Internet overheid, zoals www.leeuwarden.nl (n=18)</b>	2.0	2.1	2.0
<b>Anders (n=42)</b>	1.9	1.8	1.9

Betrouwbaar: 1=minder betrouwbaar, 3= meer betrouwbaar

Snel: 1=minder snel, 3=sneller

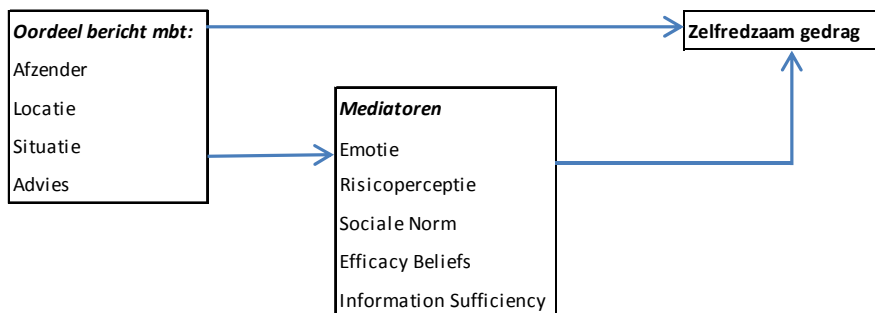
Situatie beoordelen: 1=minder goed, 3= beter

De gegevens in tabel 14 lijken er op te duiden dat men NL-Alert ten opzichte van de andere genoemde middelen over het algemeen even betrouwbaar en snel beoordeeld, en ongeveer even goed om de situatie in te schatten (waarden van ca. 2.0). Gunstige uitzonderingen, waarbij NL-Alert iets positiever wordt beoordeeld, zien we bij burens (qua betrouwbaarheid en situatie beoordelen), en burgernet. Maar in beide gevallen gaat het om erg weinig observaties. NL-Alert wordt qua snelheid lager ingeschat dan de burens en de sociale media (niet overheid).

### 4.3 Nadere analyse naar determinanten

Om de effecten van de NL-Alert berichten op het beweerde gedrag te kunnen duiden, zijn correlatie- en regressieanalyses uitgevoerd. We richten ons hier in het bijzonder op de respondenten die aangegeven hebben dat zij zelf een NL-Alert op hun mobiele telefoon ontvingen.

In de correlatieanalyse onderzoeken we of variabelen met elkaar samenhangen. Op basis van deze inzichten onderzoeken we vervolgens in de regressieanalyse in welke mate het zelfredzame gedrag beïnvloed wordt door het NL-Alert bericht, en welke rol de belevingsvariabelen (emoties, percepties, etc.) daarin spelen. We toetsen daarbij het volgende algemene model:



Figuur 8: Toetsmodel bij de inzetten van NL-Alert

#### 4.3.1 Zelfredzaam gedrag van respondenten die zelf een NL-Alert ontvingen

In totaal gaven 400 respondenten in het telefonisch interview (CATI) aan dat zij zelf een NL-Alert bericht ontvingen (de drie inzetmetingen zijn hier samengevoegd). Ongeveer driekwart schonk weinig aandacht aan de situatie. Desondanks beweert ruim de helft van de respondenten dat zij de aanwijzingen in het NL-Alert bericht opvolgde en naar informatie op zoek ging. Ruim één derde hield zijn/haar omgeving in de gaten. Ongeveer één derde informeerde andere personen en overlegde over de beste actie (zie tabel 15).

**Tabel 15**

Beweerd gedrag van deelnemers die zelf een NL-Alert ontvingen (CATI), en de groep die vervolgens ook de online enquête completeerde (CATI+CAWI)

	CATI (n=400)		CATI en CAWI (n=167)	
	Nee	Ja	Nee	Ja
Volgde u meteen de aanwijzingen op?	54%	46%	54%	46%
Ging u eerst zoveel mogelijk informatie zoeken?	56%	45%	47%	53%
Hield u nauwkeurig uw omgeving in de gaten?	65%	36%	65%	35%
Schonk u weinig aandacht aan de situatie?	27%	73%	29%	71%
Overlegde u met anderen over de beste actie?	71%	30%	63%	37%
Ging u andere personen informeren?	64%	36%	58%	42%



Van deze 400 respondenten (CATI) vulden 167 respondenten eveneens de internetvragenlijst (CAWI) volledig in. Voor deze subgroep analyseren we de samenhang tussen het beweerde gedrag (uit de CATI), de oordelen over het NL-Alert bericht en de belevingsvariabelen (uit de CAWI).

### 4.3.2 Correlatieanalyse

Tabel 16 geeft een overzicht van de samenhang tussen de oordelen over de verschillende bericht-onderdelen (afzender, locatie, situatie en advies) enerzijds en de gedrags- en belevingsvariabelen anderzijds. In deze tabel valt te zien dat de correlaties over het algemeen laag tot matig zijn, hetgeen betekenis heeft voor de sterkte van de gerapporteerde effecten.

Met betrekking tot het beweerde gedrag blijkt het volgende. Respondenten die positiever oordeelden over de begrijpelijkheid/compleetheid/betrouwbaarheid van:

- de afzender en het advies, volgden het advies in het bericht vaker op;
- de situatie, zochten minder vaak naar informatie;
- de afzender en de locatie, hielden de omgeving vaker nauwkeurig in de gaten;
- het advies, overlegden vaker over de te nemen actie.

De oordelen over het NL-Alert bericht hingen niet samen met de vraag of respondenten aandacht aan de situatie schonken en andere personen informeerden.

**Tabel 16**

Correlaties tussen oordeel NL-Alert berichtonderdeel en gedrag en beleving

		Afzender	Locatie <sup>(c)</sup>	Situatie	Advies
Beweerde Gedrag <sup>(a)</sup>	Volgde u meteen de aanwijzingen op?	.18*	.07	.13	.16*
	Ging u eerst zoveel mogelijk informatie zoeken?	.02	.02	-.13#	-.05
	Hield u nauwkeurig uw omgeving in de gaten?	.20*	.28**	.11	.09
	Schonk u weinig aandacht aan de situatie?	-.03	-.04	-.03	-.04
	Overlegde u met anderen over de beste actie?	.08	.05	.09	.13#
	Ging u andere personen informeren?	-.08	.00	-.02	-.05
Beleving <sup>(b)</sup>	Emotie	-.18*	-.17#	-.05	.01
	Sociale Norm	-.02	.02	-.09	-.01
	Risicoperceptie	.02	.11	.11	.15#
	Beoordeling effectiviteit	.22**	.29**	.27**	.31**
	Informatiebehoefte	.33**	.43**	.48**	.47**
	Bron geloofwaardigheid	.24*	.28**	.25**	.24*

n=167; Significante correlaties (tweezijdig): \*\* p < 0.01, \* p < 0.05, # p < 0.10. (a) Spearman correlaties;

(b) Pearson correlaties, (c) In het NL-Alert bericht in Leeuwarden ontbrak de locatie van de brand.

Correlaties m.b.t. locatie zijn berekend op basis van n=128.

Met betrekking tot de beleving blijkt het volgende. Respondenten die positiever oordeelden over de begrijpelijkheid/compleetheid/betrouwbaarheid van:

- de afzender en de locatie, waren minder ongerust (emotie);
- de situatie, schatten het risico hoger in (risicoperceptie);
- de afzender, locatie, situatie en het advies, hadden een groter vertrouwen in de uitvoerbaarheid en het nut van het advies;
- de afzender, locatie, situatie en het advies, waren over het algemeen tevredener over de informatie;
- de afzender, locatie, situatie en het advies, hadden meer vertrouwen in NL-Alert als waarschuwingskanaal (bron geloofwaardigheid).

De negatieve samenhang tussen de berichtoordelen en emotie verdient nadere aandacht, al is de samenhang niet sterk. Op voorhand verwachtten we dat het ontvangen en interpreteren van een NL-Alert in alle gevallen (tijdelijk) zou leiden tot een verhoogde emotionele respons (bijvoorbeeld een grotere ongerustheid, angst). Immers, bij een NL-Alert gaat om erom dat mensen worden gewezen op een mogelijk gevaarlijke situatie. Het omgekeerde blijkt hier het geval. Naarmate respondenten het bericht beter begrepen en completer en betrouwbaarder vonden, was de emotionele respons gematigder. Uit nadere analyse blijkt vooral dat een positiever oordeel over de locatieaanduiding samenhangt met een rustiger gevoel, minder angst en minder boosheid. Respondenten rapporteerden ook minder vaak boosheid wanneer de afzender van het bericht ("NL-Alert") voor hen duidelijker was. Een verklaring hiervoor is dat de respondenten over het algemeen geen acuut gevaar liepen en wellicht daardoor een lager urgentiegevoel hadden. Het NL-Alert bericht werd positief gewaardeerd en hielp mensen om het gevaar te duiden, met name wanneer de locatieaanduiding helder was en men de afzender van het bericht herkende.

### 4.3.3 Samenhang tussen beleving en gedrag

Tabel 17 geeft een overzicht van de correlaties tussen de gedrags- en belevingsvariabelen. Uit de tabel blijkt dat de verschillende gedragsvariabelen correleren met de belevingsvariabelen. De richting (negatief of positief) van de correlatiecoëfficiënten stemt over het algemeen overeen met de theorie. Ook hier geldt dat de gevonden verbanden zwak tot matig sterk zijn, hetgeen betekenis heeft voor de interpretatie van de gevonden relaties.

Hieronder geven we een overzicht van de betekenis van de significante correlaties:

- Respondenten volgden het gegeven advies vaker op naarmate zij sterkere emoties ervoeren en meer vertrouwen hadden in het nut en de uitvoerbaarheid van het advies (beoordeling effectiviteit).
- Respondenten zochten vaker naar informatie naarmate zij sterkere emoties ervoeren, zich in sterkere mate verantwoordelijk voelden voor anderen (sociale norm) en minder tevreden waren over de gegeven informatie (informatiebehoefte).
- Respondenten hielden hun omgeving nauwkeuriger in de gaten naarmate men het risico hoger inschatte (risicoperceptie), zich sterker verantwoordelijk voelde voor anderen (sociale norm), meer vertrouwen had in de uitvoerbaarheid en het nut van het gegeven advies (beoordeling effectiviteit), tevredener was over de gegeven informatie (informatiebehoefte), en meer vertrouwen had in NL-Alert als waarschuwingskanaal (bron geloofwaardigheid).
- Respondenten schonken meer aandacht aan de situatie naarmate zij sterkere emoties ervoeren, het risico hoger inschatten (risicoperceptie), zich meer verantwoordelijk voelden voor anderen (sociale norm), en meer vertrouwen hadden in het nut en de uitvoerbaarheid van het gegeven advies (beoordeling effectiviteit).

- Respondenten overlegden vaker met anderen over de beste actie naarmate zij sterkere emoties ervoeren en meer vertrouwen hadden in het nut en de uitvoerbaarheid van het gegeven advies (beoordeling effectiviteit).
- Respondenten informeerden anderen vaker naarmate zij het risico hoger inschatten (risicoperceptie) en zich sterker verantwoordelijk voelden voor anderen (sociale norm).

**Tabel 17**

Correlaties tussen beweerd gedrag en beleving

	Emotie	Risico perceptie	Sociale norm	Beoordeling Effectiviteit	Informatie behoefte	Bron geloofwaardig
Volgde u meteen de aanwijzingen op?	.13#	.08	.13	.26**	.00	-.02
Ging u eerst zoveel mogelijk informatie zoeken?	.14#	.12	.14#	-.04	-.15#	-.05
Hield u nauwkeurig uw omgeving in de gaten?	.02	.15*	.23**	.32**	.18*	.20*
Schonk u weinig aandacht aan de situatie? <sup>31</sup>	.31**	.13#	.29**	.17*	.08	-.08
Overlegde u met anderen over de beste actie?	.23**	.07	.10	.16*	.03	.10
Ging u andere personen informeren?	.11	.14#	.23**	.00	-.03	-.10

Spearman correlaties; n=167. \*\* p &lt; 0.01 (tweezijdig); \* p &lt; 0.05 (tweezijdig); # p &lt; 0.10 (tweezijdig).

#### 4.3.4 Regressieanalyse

Uit de correlatieanalyse is gebleken dat het beweerde gedrag vaak tamelijk zwak correleerde met de mate waarin de verschillende onderdelen van het NL-Alert bericht (afzender, situatie, locatie, advies) begrijpelijk, compleet en betrouwbaar werden gevonden. Hiervoor is een tweetal methodologische verklaringen te geven, inherent aan dit onderzoek.

- Ten eerste, de gedragsvariabelen zijn gemeten in de telefonische enquête (CATI), terwijl de belevingsvariabelen en berichtoordelen zijn gemeten in de later afgenomen online enquête (CAWI). Tussen CATI en CAWI is mogelijk enige tijd verstreken. Tussen het moment van CATI en CAWI kunnen herinneringen vervagen, of kan men anders zijn gaan denken over de noodsituatie en de berichtgeving.
- Ten tweede, naarmate het aantal antwoordmogelijkheden op vragen beperkter is, zal de correlatiecoëfficiënt over het algemeen lager zijn. Dit punt speelt met name bij de gedragsvariabelen, die zijn gemeten op een schaal met slechts twee antwoordmogelijkheden (ja/nee).

Deze twee methodologische aspecten nopen ons om de correlatiecoëfficiënten met enige voorzichtigheid te interpreteren. De zwakke correlaties beperken eveneens de mogelijkheden om het gedrag te verklaren via regressieanalyses. Toch presenteren we een aantal regressieanalyses met als doel om een (indicatief) beeld te krijgen van de effecten van het NL-Alert bericht op het beweerde gedrag. In deze analyses onderzoeken we of de belevingsvariabelen de effecten van het bericht op het gedrag mediëren. Met andere woorden, de belevingsvariabelen kunnen een verklaring bieden voor de vraag waarom er een effect is van het NL-Alert bericht op het gedrag.

<sup>31</sup> Letterlijke vraag: schonk u weinig aandacht aan de situatie en ging u verder met wat u aan het doen was?

De volgende modellen zijn geanalyseerd:

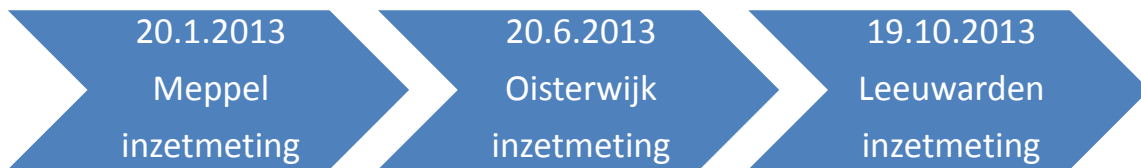
- Model 1: Effecten van de *afzender* op het opvolgen van de aanwijzingen in het bericht
- Model 2: Effecten van het *advies* op het opvolgen van de aanwijzingen in het bericht
- Model 3: Effecten van de *situatie* op het zoeken naar informatie
- Model 4: Effecten van de *afzender* op het in de gaten houden van de omgeving
- Model 5: Effecten van de *locatie* op het in de gaten houden van de omgeving
- Model 6: Effecten van het *advies* op het overleggen over de beste actie

De resultaten van de regressieanalyses worden gerapporteerd in bijlage 5. De resultaten vatten we hier samen:

1. Naarmate respondenten de afzender en het gegeven advies begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vonden, volgden zij de aanwijzingen in het bericht vaker op. De mediatieanalyse laat zien dat de beoordeling van de effectiviteit van het advies de effecten van de afzender en het advies op het gedrag mediëren. Naarmate de afzender en het advies voor respondenten begrijpelijker, completer en betrouwbaarder waren, nam het vertrouwen in de uitvoerbaarheid en het nut van het gegeven advies toe, waardoor men het advies vaker opvolgde.
2. Het vermelden van een duidelijke locatie droeg er aan bij dat de respondenten hun omgeving nauwkeuriger in de gaten hielden. Dit komt met name doordat een duidelijke vermelding van de locatie mensen hielp hun handelingsperspectief te beoordelen en daarop te vertrouwen. In mindere mate droeg tevredenheid over de informatievoorziening ook bij aan hun alertheid. Naarmate men de locatieaanduiding begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vond, was men tevredener over de informatievoorziening waardoor men de omgeving vaker nauwkeurig in de gaten hield. Deze resultaten zijn afgeleid uit de NL-Alert berichten in Meppel en Oisterwijk; in Leeuwarden ontbrak de locatieaanduiding in het bericht.
3. Hoewel een grotere tevredenheid over de locatieaanduiding bijdroeg aan de alertheid van mensen, zorgde een grotere tevredenheid over de aanduiding van de afzender, de situatie en het advies ervoor dat men juist geen actie ondernam. Het mediërende effect van informatiebehoefte is in geen van de modellen statistisch significant. Desalniettemin is het van belang om op te merken dat informatiebehoefte een rol heeft gespeeld in het opheffen van het overall mediatie-effect in meerdere modellen (model 1, 2, 3 en 6). De regressiepaden in deze modellen wijzen op een negatief mediërend effect. Naarmate men de afzender, de situatie en het advies begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vond, was men vaker tevreden over de informatievoorziening waardoor men minder vaak naar informatie zocht, minder vaak met anderen overlegde over de beste actie en minder vaak de aanwijzingen in het bericht opvolgde.
4. Emoties speelden in een aantal modellen een bijzondere rol. Naarmate respondenten de afzender van het bericht en de locatie beter begrepen en completer en betrouwbaarder vonden, waren zij minder bezorgd, angstig en boos. Een gematigder emotionele respons zorgde er vervolgens voor dat men de omgeving minder in de gaten hield en dat men minder vaak de aanwijzingen in het bericht opvolgde.

## 5 Resultaten Inzetmeting Bestuurlijk/Operationeel (3 metingen)

Naast de drie inzetmetingen is er een gedeelte van de vragenlijst begin januari 2013 uitgezet onder de veiligheidsregio's om een eerste inzicht te krijgen van de stand van zaken in de Veiligheidsregio's. De eerste paragraaf beschrijft kort deze inventarisatie. In de tweede paragraaf komt de inzetmeting van Meppel aan bod. De daaropvolgende paragrafen behandelen de inzetten in Oisterwijk en Leeuwarden. Per inzet zijn kort de mandateringen voor de inzet van NL-Alert benoemd en vergeleken met de operationele inzet <sup>32</sup>.



In het onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst. Door de onderzoeksopzet is de analyse kwalitatief van aard en niet kwantitatief zoals in de overige onderzoeksonderdelen. Dit betekent dat geen statistische uitspraken gedaan kunnen worden, maar dat de resultaten een indicatie geven van persoonlijke opvattingen en inzichten die leven bij de ondervraagden. Evenmin is met zekerheid vast te stellen in hoeverre deze opvattingen en inzichten representatief zijn voor de betreffende veiligheidsregio's. Van de ondervraagden is wel bekend in welke functie zij actief zijn, en of ze bij de betreffende NL-Alert inzet betrokken waren.

### 5.1 Algemeen onderzoek veiligheidsregio's voorafgaande aan de inzet

Begin januari 2013 is onder de veiligheidsregio's een vragenlijst verspreid om zicht te krijgen op de wijze van implementatie van NL-Alert binnen de veiligheidsregio's. Deze online vragenlijst is verspreid onder de vijftientig aanspreekpunten (contactpersonen) van het ministerie van VenJ voor de implementatie van NL-Alert. Van de vijftientig regio's hebben achttien regio's deze vragenlijst ingevuld. Diegenen die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn werkzaam voor de veiligheidsregio (dertien), vier voor de brandweer en één voor de gemeente. Deze functionarissen zijn bijna allemaal beleidsmatig (vijftien) betrokken bij NL-Alert. Drie respondenten zijn operationeel betrokken.

Alle achttien respondenten geven aan NL-Alert in de toekomst te willen inzetten. De voornaamste reden is het (snel) gericht kunnen waarschuwen en informeren, met al dan niet handelingsperspectief voor de ontvangers. Sommige respondenten benoemen het als een waarschuwingsmiddel, waar anderen het zien als een communicatiemiddel. De ene veiligheidsregio koppelt het aan het inzetten van de Waarschuwings-Alarmeringssysteem-palen (WAS, lees: sirene). Waar anderen het ook inzetten zonder inzet van de WAS-palen.

Met betrekking tot de implementatie van NL-Alert geeft het merendeel (veertien respondenten) aan dat zij zowel geïnformeerd (informatie ontvangen) als geïnstrueerd (opleiding en instructie ontvangen) zijn. Een aantal (vier) geeft aan dat zij enkel zijn geïnformeerd over het systeem. De informatie is onder meer via de website van NL-Alert ontvangen, maar ook via de publiekelijke NL-Alert campagne en via de traditionele media. Veertien van de achttien respondent zijn via een officiële briefing van

<sup>32</sup> De procedures zijn na het incident verkregen via het NCTV. Versiebeheer en in welke staat van besluitvorming de procedures waren tijdens het incident is niet onderzocht.

het ministerie van VenJ op de hoogte gebracht van het systeem, of heeft een 1-op-1 contact gehad met het ministerie. Twaalf respondenten zijn tevens bij een voorlichtingsbijeenkomst geweest.

In de achttien veiligheidsregio's kunnen diverse functionarissen de beslissing nemen tot de inzet van NL-Alert, aldus de respondenten. Meestal is het de Operationeel Leider. Wie het kan inzetten, is afhankelijk van de GRIP-fase. De Operationeel Leider neemt, volgens een respondent, de beslissing op advies van de meetplanleider van de brandweer. In andere veiligheidsregio's is de burgemeester verantwoordelijk voor de beslissing, en het komt ook voor dat de woordvoerder COPI (tot en met GRIP-1) of de Algemeen Commandant (crisis)Communicatie (GRIP-2 en hoger) de inzet mag bepalen. In weer andere veiligheidsregio's is het standaard dat de algemeen commandant crisiscommunicatie de beslissing neemt. In één veiligheidsregio vindt de inzet automatisch plaats bij een (BRZO - Bedrijf Risico Zware Ongevallen) sirenealarm.

Sommige respondenten benoemen expliciet dat de beslissing tot het inzetten is gemandateerd. Anderen geven aan dat het voorstel tot mandatering bestuurlijk nog dient te worden bekrachtigd. Het mandaat voor het inzetten van NL-Alert is in de meeste veiligheidsregio's (dertien) gelijk aan de mandatering voor andere waarschuwingmiddelen zoals WAS, rampenzender en crisis.nl. In één regio wijkt de regeling af, omdat de Hoofd Officier van Dienst (HOvD) Brandweer het WAS inzet en de Algemeen Commandant Communicatie de inzet van NL-Alert. In weer een andere regio mag de Officier van Dienst (OvD) of de Algemeen Commandant van de politie NL-Alert inzetten, los van de geldende GRIP-fase. In bijna alle regio's (zestien) is er volgens de respondenten overeenstemming tussen het bestuur, beleid en operationele diensten bij welk type incident NL-Alert wordt ingezet. De respondenten geven als gemiddeld rapportcijfer NL-Alert een 6,4. Het laagste cijfer is een vier en het hoogste een acht.

## **5.2 Inzetmeting Meppel**

De online vragenlijst is uitgezet onder verschillende personen betrokken bij de inzet of werking van NL-Alert op 20-01-2013 te Meppel. Deze personen zijn benaderd via een contact in de veiligheidsregio. De vragenlijst is volledig ingevuld door acht respondenten (vier van de gemeente, twee van de brandweer, één van de veiligheidsregio en één van de politie). Zij hebben allen een communicatiefunctie of zijn deelnemer van het COPI. Zeven van de acht respondenten verwachten NL-Alert ook in de toekomst in te gaan zetten, vooral omdat het een gericht en snel middel is om informatie te verstrekken en een toevoeging op de bestaande communicatie. Vijf respondenten hebben informatie ontvangen over de inzet van NL-Alert. Eén respondent is geïnformeerd en heeft ook een opleiding en instructie gehad. Eén respondent heeft alleen een opleiding en instructie ontvangen.

De respondenten benoemen verschillende personen die het mandaat hebben voor de inzet van NL-Alert. De variërende antwoorden zijn: meldkamer in overleg met leider COPI, operationeel leider (commandant ter plaatse), calamiteiten coördinator meldkamer (CACO) en de teamleider communicatie adviseert in afstemming met de burgemeester en Operationeel leider. Vijf respondenten weten niet of de mandaatregeling afwijkt van andere waarschuwingmiddelen binnen de regio. Eén respondent geeft aan dat de mandatering niet afwijkt, waar twee een verschil aangeven met de inzet van het WAS. Drie respondenten geven aan dat er geen overeenstemming is bij welk incident NL-Alert wordt ingezet. Eén respondent stelt dat er wel overeenstemming is en vier respondenten weten dit niet.

De inzetprocedure in de regio is de 'procedure inzet NL-Alert veiligheidsregio's Groningen, Friesland en Drenthe' (versie 3.0).

Het besluit tot inzetten van NL-Alert is afhankelijk van het opschalingsniveau. Dit wordt gedaan door Leider COPI of de Operationeel Leider (GRIP-2 en hoger). In zeer dringende situaties kan de CACO van de meldkamer het besluit nemen waarbij het advies vanuit het veld zwaarwegend is. Bij het gebruik van NL-Alert wordt altijd de burgemeester van de betrokken gemeente geïnformeerd. In de acute beginfase neemt de CACO de beslissing en zorgt deze voor de uitvoering, waarbij hij/zij altijd afstemt met de relevante leidinggevende (veld) functionaris. Tenzij er geen contact is te krijgen is met deze functionaris dan is de CACO bevoegd het gebruik zelfstandig door te zetten. Andersom mag de CACO een verzoek tot inzet van NL-Alert weigeren indien daar zwaarwegende argumenten voor zijn.

In Grip-1 fase stelt de voorlichter het NL-Alert bericht op en bepaalt Leider COPI in samenwerking met de leden van het COPI het verzendgebied en het handelingsperspectief. Zodra het bericht in LCMS is geplaatst, wordt dit gemeld door de informatiemanager aan de CACO zodat deze het bericht kan verzenden. Na besluit van de Leider COPI stelt de voorlichter een NL-Alert beëindigingsbericht op. Nadat deze in LCMS wordt geplaatst wordt de CACO dit gemeld door de informatiemanager, zodat deze het bericht kan verzenden.

Bij het incident komen door een grote brand verschillende kleuren rook vrij, die mogelijk schadelijk zijn voor de (woon)omgeving. De afweging om NL-Alert in te zetten, is genomen door één respondent, namelijk de CACO in overleg met leider COPI. Eén respondent geeft aan dat NL-Alert is ingezet bij GRIP-0 en vijf melden dat dit bij GRIP-1 is gebeurd. Bij de respondenten is niet duidelijk wie NL-Alert daadwerkelijk heeft ingezet: de antwoorden lopen uiteen van de CACO (in combinatie met leider COPI), Commandant ter plaatse, tot de Officier van Dienst. Of men geeft aan het niet te weten. Onduidelijk is eveneens hoeveel tijd er is verstreken tussen de eerste melding van het incident en de inzet van NL-Alert. Eén respondent benoemt dat dit tussen de tien en dertig minuten plaats vond en een ander geeft aan tussen de dertig en zestig minuten. De overige respondenten weten het niet. Diverse respondenten geven aan dat naast NL-Alert ook andere middelen zijn ingezet om de bevolking te waarschuwen. Middelen zoals: sociale media, het WAS, website gemeente, Burgernet, de lokale media (noodzender) en een persconferentie.

Volgens zeven respondenten is er geen overleg geweest tussen de bestuurders/beleidsmakers en de operationele diensten of zij NL-Alert wel of niet moesten inzetten. Zes respondenten geven verschillende redenen waarom NL-Alert bij dit incident is ingezet: snelheid om groot publiek te bereiken, noodzaak om informatie/kennis te delen, de ernst van de situatie, het ontbreken van andere middelen om de bevolking te waarschuwen en om de zelfredzaamheid van de burgers te versterken. Bij de inzet van NL-Alert is volgens één respondent niet gehandeld volgens de afspraken, omdat de communicatie-afdeling/verantwoordelijke van de gemeente niet is opgeroepen voor het incident. Eén respondent stelt dat het wel in overeenstemming met de afspraken is gebeurd. Zes respondenten weten dit niet. Mogelijke argumenten tegen de inzet van NL-Alert zijn ook aangegeven, namelijk: bevolkingsdichtheid van het specifieke gebied, beperkt effect van de inzet en ontbreken van onmiddellijke informatieverstrekking.

De inzetprocedure laat zien dat bij een GRIP-1 de voorlichter het NL-Alert bericht opstelt en Leider COPI in samenwerking met de leden van het COPI het verzendgebied en het handelingsperspectief bepaalt. In acute gevallen heeft de CACO de mogelijkheid om zelfstandig te opereren en, al dan niet

in overleg met het veld een bericht te versturen. Bij deze inzet heeft de CACO de beslissing genomen in overleg met leider COPI.

Twee respondenten geven aan dat in de toekomst bij een inzet enkele beleidsmatige wijzigingen moeten komen. Volgens de eerste dient duidelijk te zijn wanneer een inzet mag plaatsvinden. Het is nu te algemeen geformuleerd door de formulering 'bij crises en rampen'. De tweede stelt dat in de toekomst concreter en duidelijker moet zijn wie NL-Alert mag inzetten, met wie er afstemming moet plaatsvinden en op welke wijze het wordt ingezet, mogelijk met gebruik van standaardteksten. De andere respondenten vinden een beleidsmatige wijziging niet nodig. Vijf respondenten benoemen dat bij toekomstige inzetten met name operationeel wijzigingen zijn door te voeren. Duidelijk moet zijn of de alarmering daadwerkelijk is gelukt, onder andere door update van de software van de meldkamer. Op deze manier is beter te bepalen in welk gebied NL-Alert is in te zetten. In de veiligheidsregio moet eveneens duidelijk zijn welke informatie bij een inzet van NL-Alert direct op de website en op Twitter mag worden doorgeplaatst. Een laatste punt dat veel respondenten benoemen, is dat NL-Alert meer mobiele telefoons moet kunnen bereiken.

Het gemiddelde eindcijfer voor NL-Alert is een zes. Laagste cijfer een drie, het hoogste cijfer een acht. Positieve punten van NL-Alert zijn het snel kunnen informeren van een selecte groep mensen met een specifieke boodschap of handelingsperspectief. Verbeterpunt is een terugkoppeling naar de meldkamer, opdat deze weet of de inzet is gelukt. Tevens dienen ze het verspreidingsgebied beter te kunnen specificeren. Eén oppert het idee om verschillende systemen te integreren, bijvoorbeeld de functie van Burgernet onderbrengen in één systeem met NL-Alert. Een ander punt is de inzetprocedure standaardiseren. Daarnaast kan het bereik van NL-Alert worden vergroot door het plaatsen van berichten op de website of Twitter, aldus een respondent. NL-Alert bereikt nu nog te weinig telefoons, waardoor het bereik van NL-Alert nu nog beperkt is. Ook de bekendheid van NL-Alert onder burgers is verder te vergroten. Last but not least: de inzet van NL-Alert en bijbehorende afspraken dient bij iedereen in de veiligheidsregio bekend zijn.

### **5.3 Inzetmeting Oisterwijk**

De online vragenlijst is uitgezet onder verschillende personen betrokken bij de inzet van NL-Alert op 20-06-2013 te Oisterwijk. Deze personen zijn benaderd via een contact in de veiligheidsregio. De vragenlijst is ingevuld door elf personen. De respondenten zijn werkzaam voor de gemeente (één), brandweer (twee), veiligheidsregio (drie), politie (drie) en de GHOR (twee). De functies van de respondenten zijn programmamanager, Operationeel Leider, of deelnemer in het COPI, ROT) en adviseur beleidsteam. Vier respondenten zijn beleidsmatig betrokken bij NL-Alert en zeven respondenten operationeel. Tien van de elf respondenten verwachten NL-Alert in de toekomst (weer) in te zetten, met als reden een snelle manier van informeren bij incidenten. Ook benoemen de respondenten het geven van handelingsperspectief aan burgers. Vijf respondenten zijn geïnformeerd over NL-Alert, één respondent is geïnstrueerd. Drie respondenten zijn zowel geïnformeerd als geïnstrueerd en twee respondenten zijn niet geïnformeerd of geïnstrueerd.

De respondenten benoemen verschillende personen die het mandaat hebben voor de inzet van NL-Alert, namelijk de operationeel leider (COPI/ROT), crisiscommunicatie adviseur binnen het ROT, de Adviseur Gevaarlijke Stoffen (AGS) of de Hoofdofficier van de brandweer (HOVD-Brandweer). Eén respondent benoemt dat de burgemeester de bevoegdheid heeft tot het inzetten van NL-Alert, maar dat HOVD-Brandweer het mandaat heeft om NL-Alert in te zetten bij acute situaties. Vijf respondenten geven aan dat de mandaatregeling in de veiligheidsregio niet afwijkt van andere waarschuwingsmiddelen, vijf respondenten weten dit niet. Eén respondent benoemt dat dit wel verschilt, aangezien NL-Alert een informatie- en geen waarschuwingsstelsel is. Vier respondenten stellen dat er geen



overeenstemming is bij welk type incident NL-Alert wordt ingezet binnen de veiligheidsregio. Vier respondenten stellen van wel en drie weten het niet.

De inzetprocedure in de regio is het 'Protocol NL-Alert veiligheidsregio MWB' (versie 0.3) en 'Procedure en werkinstructie inzet NL-Alert' (versie 1.6).

De burgemeesters hebben operationeel betrokken functionarissen toestemming gegeven voor het inwerkinstellen van NL-Alert bij acute situaties, zonder dat voorafgaande toestemming nodig is. De Hoofdofficier van Dienst Brandweer (HOvD-B) heeft in de rol van leider COPI bij GRIP-1 of leider ROT vanaf GRIP-2 tot GRIP-Rijk, het onder mandaat om NL-Alert in te zetten.

Bij GRIP-1 stelt de Meetplanleider/adviseur gevaarlijke stoffen (bij afwezigheid: voorlichter COPI) het bericht op. Bij GRIP-2 tot GRIP-Rijk stelt de Liaison ROT of Communicatieadviseur ROT de berichten op. Dit gebeurt mede met input van de specialist in het veld. In de meeste gevallen is dit de Meetplanleider/Adviseur Gevaarlijke Stoffen. Het bericht wordt per e-mail aan de Gemeenschappelijke meldkamer (GMK) verzonden, waarna telefonisch een check plaatsvindt op ontvangst. De Centralist brandweer GMK verzendt het bericht. De HOVD-B/Operationeel Leider informeert de burgemeester van de betreffende gemeente(n).

Bij het incident is sprake van een (zeer) grote brand met enorme (zwarte) rookontwikkeling. Vijf respondenten zijn niet betrokken geweest bij de afweging om NL-Alert in te zetten. Vijf respondenten zijn betrokken bij het advies en gezamenlijke besluit om NL-Alert in te zetten. Eén respondent geeft aan dat het zijn of haar besluit is geweest om NL-Alert in te zetten en dat dit in het COPI is besloten. Een ruime meerderheid geeft aan dat NL-Alert is ingezet bij GRIP-2 (negen respondenten). De reacties verschillen over wie en in welke functie NL-Alert is ingezet. Ze benoemen het COPI en ROT, maar ook de leider COPI/ROT (in samenwerking met de AGS), de AGS of de HOVD-Brandweer. Een respondent geeft aan dat in samenspraak tussen leider COPI en Leider ROT het besluit tot stand is gekomen, maar dat leider COPI het besluit heeft genomen. Tussen de eerste melding van het incident en de inzet van NL-Alert heeft volgens drie respondenten tien tot dertig minuten gezeten, waar vier anderen tussen de dertig en zestig minuten aangeven. Alle respondenten benoemen de inzet van andere middelen om de bevolking te waarschuwen. De voorbeelden zijn talrijk, van de tekst op de website gemeente, tekst op website hulpdienst, tekst op de sociale media, Burgernet, en lokale media. Zeven respondenten benoemen dat er voorafgaande aan de inzet geen overleg is geweest tussen bestuurders en operationele diensten over de inzet van NL-Alert. Eén respondent geeft aan dat er wel overleg is geweest tussen de ROT-leden, met als reden een snelle en adequate informatievoorziening aan omwonenden, inclusief het argument dat de lessen op scholen die ochtend zouden beginnen. Volgens respondenten zijn bij de overweging de volgende punten meegewogen: snelheid om groot publiek te bereiken, noodzaak om informatie/kennis te delen, de ernst van de situatie, de zelfredzaamheid van burgers te versterken en reactie op de roep om informatie (onder meer via sociale media). Eén respondent voegt nog toe dat bij de overweging de ervaring bij een vorig incident in de regio is meegenomen. Met de informatie dat het om een incident ging met een (grote) brand, rookontwikkeling en een verspreidingsgebied van de rook, is men gekomen tot het oordeel NL-Alert in te zetten. Hierbij ontbrak volgens twee respondenten informatie over gevaarlijke stoffen in de rook en ontwikkeling tijdsfad.

De meeste respondenten (zeven) geven aan dat de inzet in overeenstemming was met de eerder gemaakte afspraken, vier respondenten weten dit niet. Zeven respondenten geven aan dat er geen argumenten zijn om NL-Alert niet in te zetten, drie respondenten weten het niet en één respondent geeft aan dat er wel een argument is, namelijk dat er geen sprake is van een gezondheid bedreigende situatie.

In de procedure wordt aangegeven dat de Hoofdofficier van Dienst Brandweer (HOvD-B) in GRIP-1 en GRIP-2 het mandaat heeft om NL-Alert in te zetten. Uit de reacties blijkt dat leider COPI het besluit heeft genomen, in samenspraak met leider ROT. De overige leden van het COPI lijken te zijn betrokken bij de keuze om NL-Alert in te zetten.

De respondenten (acht) geven aan niet te weten of er in het verleden sprake was van een situatie waarbij ook is overwogen NL-Alert in te zetten. Twee respondenten geven aan dat er zo'n situatie niet is geweest. Op basis van de ervaringen vinden vijf respondenten dat er geen beleidsmatige wijzigingen nodig zijn voor een toekomstige inzet van NL-Alert. Vier respondenten weten het niet. Drie respondenten geven aan dat er wel beleidsmatige wijzigingen nodig zijn, namelijk een mandaat tot inzet lager in de organisatie, zodat er sneller is te handelen, verheldering van de mandatering en vereenvoudiging procedure. Ook benoemt een respondent een perceptieverandering bij burgers teweeg te brengen: burgers zouden NL-Alert nu zien als een communicatiemiddel en niet als een alarmeringsmiddel. Vier respondenten vinden het niet noodzakelijk om operationeel wijzigingen door te voeren bij een toekomstige inzet van NL-Alert. Eén respondent weet het niet en 6 respondenten vinden het wel noodzakelijk. Zij vinden het noodzakelijk dat de inzet van NL-Alert over minder schijven gaat en daarmee sneller kan. Andere argumenten zijn om het mandaat om NL-Alert lager in de organisatie te plaatsen, de afwisseling met (crisis)communicatie op de sociale media, het strikter inzetten als alarmeringsmiddel en niet als communicatiemiddel of juist inzetten als er handelingsperspectief geboden moet worden en niet alleen bij levens- of gezondheid bedreigende situaties (meer kijken naar de maatschappelijke beleving).

Het algemene cijfer voor NL-Alert is gemiddeld een zes. Het laagste cijfer is een drie, het hoogste cijfer is een acht. Enkele positieve punten van NL-Alert zijn volgens de respondenten: makkelijk en snel, bereikbaarheid, het gericht kunnen informeren van de bevolking en het zelf kunnen opstellen van de tekst. Enkele verbeterpunten van NL-Alert zijn volgens de respondenten: bereiken van alle mobiele telefoons en daarmee zoveel mogelijk burgers; de levensduur van het bericht (de vraag is hoelang een bericht kan blijven repeteren als de situatie hetzelfde blijft en of het mogelijk is om een automatisch eind-bericht te versturen); bewustwording bij de hulpdiensten over de inzet van NL-Alert en sociale media; duidelijke communicatie over wanneer NL-Alert wel ingezet moet worden, het niet inzetten in combinatie met Burgernet en zorgdragen voor de betrouwbaarheid van het afleveren van de berichten. De verwachtingen en inzet van NL-Alert zijn nu soms als crisiscommunicatiemiddel. Volgens sommige respondenten is het alleen bedoeld als (aanvullend) waarschuwingmiddel en voor handelingsperspectief, terwijl anderen het wel zien als crisiscommunicatie naast bijvoorbeeld sociale media.

#### **5.4 Inzetmeting Leeuwarden**

De online vragenlijst is uitgezet onder verschillende personen betrokken bij de inzet of werking van NL-Alert op 19-10-2013 te Leeuwarden. Deze personen zijn benaderd via een contact in de veiligheidsregio.<sup>33</sup> De vragenlijst is ingevuld door zes respondenten, werkzaam bij de brandweer (twee),

<sup>33</sup> Doordat er bij deze brand diverse onderzoeken zijn uitgevoerd, is de samenwerking gezocht met de Inspectie van Veiligheid en Justitie.

politie (twee) en veiligheidsregio (twee). Verschillende functies van de respondenten zijn calamiteitencoördinator (CACO), communicatieadviseur, leider COPI, centralist brandweer en AC-politie. De respondenten zijn operationeel betrokken bij NL-Alert en verwachten NL-Alert in de toekomst opnieuw in te zetten, met als voornaamste reden burgers te kunnen informeren/waarschuwen, dat het een goed middel is om informatie te geven om schade te beperken en een snelle mogelijkheid om een specifieke doelgroep te informeren. Voorafgaande aan de inzet waren de respondenten geïnformeerd over de werking van NL-Alert en vijf respondenten zijn ook geïnstrueerd. Respondenten ontvingen informatie via onder meer een officiële brief van het ministerie van VenJ, voorlichtingsbijeenkomst, een interne instructie en e-learning.

De inzetprocedure in de regio is de 'procedure inzet NL-Alert veiligheidsregio's Groningen, Friesland en Drenthe' (versie 3.0).

Het besluit tot inzetten van NL-Alert is afhankelijk van het opschalingsniveau. Dit wordt gedaan door Leider COPI of de Operationeel Leider (GRIP-2 en hoger). In zeer dringende situaties kan de CACO van de meldkamer het besluit nemen waarbij het advies vanuit het veld zwaarwegend is. Bij het gebruik van NL-Alert wordt altijd de burgemeester van de betrokken gemeente geïnformeerd. In de acute beginfase neemt de CACO de beslissing en zorgt deze voor de uitvoering, waarbij hij/zij altijd afstemt met de relevante leidinggevende (veld) functionaris. Tenzij er geen contact is te krijgen is met deze functionaris dan is de CACO bevoegd het gebruik zelfstandig door te zetten. Andersom mag de CACO een verzoek tot inzet van NL-Alert weigeren indien daar zwaarwegende argumenten voor zijn.

In Grip-1 fase stelt de voorlichter het NL-Alert bericht op en bepaalt Leider COPI in samenwerking met de leden van het COPI het verzendgebied en het handelingsperspectief. Zodra het bericht in LCMS is geplaatst, wordt dit gemeld door de informatiemanager aan de CACO zodat deze het bericht kan verzenden. Na besluit van de Leider COPI stelt de voorlichter een NL-Alert beëindigingsbericht op. Nadat deze in LCMS wordt geplaatst wordt de CACO dit gemeld door de informatiemanager, zodat deze het bericht kan verzenden.

De respondenten benoemen verschillende personen die het mandaat zouden hebben voor het inzetten van NL-Alert. De CACO, leider COPI, ROT, Meetplanleider of meer algemeen de Operationeel Leider. Ook wordt benoemd dat het mandaat afhankelijk is van de opschaling bij het incident. Drie respondenten geven aan dat de mandaatregeling niet afwijkt van andere waarschuwingsmiddelen (zoals het WAS) en dat er binnen de veiligheidsregio overeenstemming is bij welk type incident NL-Alert is in te zetten. De andere drie respondenten weten dit niet.

Het incident zelf is een (zeer) grote brand in de binnenstad van Leeuwarden. Er is sprake van veel rookverspreiding in omliggende bouwblokken, waarbij veel publiek op het incident afkomt. Van de respondenten waren twee respondenten betrokken bij het advies/gezamenlijke besluit tot de inzet van NL-Alert en één respondent heeft informatie aangeleverd ten behoeve van het besluit tot inzet. De respondenten geven aan dat NL-Alert is ingezet bij GRIP-1/GRIP-2. Het NL-Alert bericht is mogelijk ingezet door HOVD, Leider COPI/OVD-Politie en het ROT in combinatie met de meldkamer, waarbij HOVD en Operationeel Leider het meest worden benoemd. Vier respondenten stellen dat er meer dan zestig minuten zat tussen de eerste melding van het incident en de inzet van NL-Alert. Bij de inzet is gebruik gemaakt van verschillende andere middelen om de bevolking te waarschuwen, namelijk: tekst op de website gemeente, tekst op website hulpdienst, tekst op de sociale media (onder andere Twitter), lokale media, omroep/tv-zender en persconferentie. Voorafgaande aan de inzet is volgens twee respondenten overleg geweest in COPI, ROT, meldkamer over de vraag of NL-Alert wel of niet moest worden ingezet. Eén respondent geeft aan dat er geen overleg is geweest

tussen bestuurders en de operationele diensten. Volgens de respondenten is NL-Alert bij dit incident ingezet met de volgende redenen: de ernst van de situatie, snelheid om groot publiek te bereiken, noodzaak om informatie of kennis te delen, de omvang van het getroffen gebied en de zelfredzaamheid van de burgers te versterken. Op basis van de volgende informatie komt men tot de inzet van NL-Alert: de omvang van de brand, het aantal bewoners in de aanliggende woningen, het effect op de omgeving (sterke rookontwikkeling), de tijdsduur van de brand en de toestroom van het publiek. Hierbij ontbreekt informatie of er wel of geen sprake is van asbestverspreiding.

Drie respondenten geven aan dat de inzet van NL-Alert in overeenstemming is met eerdere gemaakte afspraken. Vijf respondenten geven aan dat er geen argumenten zijn om NL-Alert niet in te zetten. In de procedure wordt aangegeven dat leider COPI of de Operationeel Leider het besluit nemen tot de inzet van NL-Alert. De respondenten geven verschillende antwoorden, maar het vaakst komt naar voren de HOVD/Operationeel leider.

Zes respondenten weten niet of er in het verleden sprake is geweest van een situatie waarbij de veiligheidsregio heeft overwogen om NL-Alert in te zetten. Twee respondenten geven aan dat voor een toekomstige inzet van NL-Alert beleidsmatig een wijziging nodig is, zodat NL-Alert sneller is in te zetten. Nu is er bij opschaling sprake van een mogelijke inzet van NL-Alert. Dit vertraagt de snelheid van het uitgeven van een NL-Alert bericht waardoor de noodzaak van het bericht in het geding komt. Vier respondenten stellen dat voor een toekomstige inzet van NL-Alert enkele wijzigingen nodig zijn. Dit heeft met name te maken met de snelheid van het inzetten. De toegang tot het systeem van NL-Alert is voor de centralisten makkelijker te maken door het niet achter wachtwoorden weg te zetten, aldus een respondent. Het middel NL-Alert inzetten heeft nu nog een bepaald gevoel van 'zwaarte' binnen de organisatie, waardoor soms al wel Twitter wordt ingezet, maar NL-Alert (nog) niet. Mogelijk dat dit te maken heeft met de onbekendheid met het middel, aldus een respondent.

Het algemene cijfer voor NL-Alert is gemiddeld een zeven. Eén onvoldoende (vier) en verder ruime voldoende. Goede punten bij NL-Alert zijn het makkelijk en snel bereiken van burgers binnen een straal van het incident en hen van specifieke informatie voorzien. Hierdoor is een specifiek gebied met een groot aantal burgers te bereiken. Enkele verbeterpunten zijn de snelheid van het versturen van het bericht verhogen, het gevoel van het inzetten van het middel moet in balans zijn met het doel van het middel (nu voelt het zwaar om het middel in te zetten) en het systeem moet goed en snel werken en toegankelijk zijn. Benoemd wordt dat het middel een mooie aanvulling is op de sirene (WAS).

## **5.5 Conclusie**

De operationele inzetten lijken de procedures te volgen. Wie het specifieke besluit neemt om NL-Alert in te zetten lijkt soms wat onduidelijk uit de reacties. De reacties verschillen soms nadrukkelijk. Gedeeltelijk is dit te verklaren door de operationele wijze van benoemen. De Operationeel Leider is verantwoordelijk voor de besluiten van bijvoorbeeld het COPI/ROT. Dit besluit komt vaak tot stand in overleg met de overige leden van het COPI/ROT. Formeel neemt de Operationeel Leider het besluit, waarbij dit operationeel vaak wordt benoemd als een besluit van het overlegsgremia COPI/ROT. Het mandaat om NL-Alert in te zetten ligt in sommige gevallen ook specifiek bij de Operationeel Leider.

## 6 Conclusie & Discussie

### 6.1 De onderzoeksvragen en het onderzoek

In dit hoofdstuk beantwoorden we de onderzoeksvragen en verbinden we conclusies aan het onderzoek. De onderzoeksvragen zijn achtereenvolgens:

- bij hoeveel mensen (percentage) is het toestel correct ingesteld om een NL-Alert te ontvangen en hoeveel mensen (percentage) ontvangen een NL-Alert; (dit noemen we “bereik”).
- hoe interpreteren en beleven mensen een NL-Alert; zowel wat betreft het bericht zelf (compleetheid, relevantie, et cetera), alsook in vergelijking met andere alarmeringsinstrumenten (bijvoorbeeld de sirene, rampen-zender, crisis.nl); (dit noemen we “beleving”).
- in hoeverre handelen mensen daadwerkelijk volgens het handelingsperspectief dat wordt aangegeven in een NL-Alert; (dit noemen we “effecten”).

Het onderzoek bij vertegenwoordigers van de bestuurlijke en operationele kolommen is gericht op het beantwoorden van de volgende onderzoeksvraag:

- in welke situaties wordt NL-Alert wel of juist niet ingezet en wat zijn daarbij de overwegingen (bestuurlijk operationeel onderzoek); (dit noemen we “gebruik”).

De publieksstudies (de publieksmetingen en de inzetmetingen gericht op het publiek) bieden een kwantitatief antwoord op de onderzoeksvragen met betrekking tot het bereik, de beleving en gedrag. De data waarmee de vragen worden beantwoord, zijn verzameld aan de hand van een vragenlijst, die online en voor een deel telefonisch is afgenomen bij groepen Nederlandse burgers. De samples die bij de publieksmetingen zijn verzameld, beschouwen we als voldoende representatief voor de Nederlandse bevolking. De man/vrouw verhouding is nagenoeg gelijk aan die in de populatie, maar de respondenten zijn gemiddeld iets ouder en de gemiddelde gezinsgrootte ligt een fractie hoger. Bij de interpretatie van de resultaten dient men hier rekening mee te houden. De samples bij de inzetmetingen beschouwen we niet als representatief omdat deze gering van omvang zijn en aan specifieke gebieden zijn gekoppeld (Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden).

De gebruikte meetinstrumenten zijn in belangrijke mate gebaseerd op theoretische overwegingen en reeds bestaande meetinstrumenten die we in de literatuur kunnen aantreffen. Theorieontwikkeling is geen expliciete doelstelling van dit onderzoek, maar we hebben de in de literatuur beschreven ervaringen en relevante modellen gebruikt bij de invulling van dit onderzoek. De indicatoren die we gebruiken voor de beoordeling van de kwaliteit van de verzamelde data (Cronbach’s alpha) geven een gunstig beeld. Bovendien tonen de resultaten voor de publieksstudie (in essentie drie maal dezelfde meting, met enkele maanden tussenpoos) een consistent beeld. De onderzoekers verbinden hieraan de conclusie dat we de onderzoeksvragen met betrekking tot bereik, beleving en effecten met kwalitatief goede data kunnen beantwoorden. Kanttekening hierbij is wel dat de meting van beweerd gedrag (in de inzetmetingen) telefonisch is vastgesteld en om die reden met een eenvoudig ja/nee antwoord is bepaald. Dit beperkt de mogelijkheden van statistische analyse op dit punt.

De kwalitatieve inzetmetingen bestuurlijk/operationeel moeten het doen met veel minder deelnemers. Voor een deel is dat inherent aan de opzet. Er zijn nu eenmaal niet erg veel personen betrokken bij de inzet van NL-Alert. Verder bleek het soms moeilijk en tijdrovend om deelnemers bereid te

vinden mee te werken. In één van de drie casussen duurde het ongeveer twee maanden voordat deze data waren verzameld. Anders dan bij het kwantitatieve publieksonderzoek is het niet mogelijk om de verzamelde kwalitatieve data uit het bestuurlijk/operationele inzetonderzoek van een kwaliteitsoordeel te voorzien.

## 6.2 De onderzoeksvraag naar het bereik van NL-Alert

Aan de deelnemers aan de drie enquêtes met het fictieve NL-Alert bericht is gevraagd naar hun gebruik van de mobiele telefoon. Antwoorden duiden er op dat het maximaal haalbare bereik van een NL-Alert bericht overdag en 's avonds op ongeveer 90% ligt, en 's nachts op ongeveer 50% (paragraaf 3.2). Bij de respondenten na de daadwerkelijke inzet van NL-Alert liggen deze cijfers voor het maximaal haalbare bereik van een NL-Alert bericht overdag en 's avonds op ongeveer 90%, en 's nachts op ongeveer 60%. Dat is voor overdag en 's avonds dus vergelijkbaar, en voor de nacht iets hoger dan bij de ontvangers van het fictieve NL-Alert <sup>34</sup>.

Op de vraag of de mobiele telefoon al is ingesteld om NL-Alert te ontvangen, geeft bij de drie meetmomenten met het fictieve NL-Alert bericht een stijgend aantal respondenten een bevestigend antwoord (van 9% in november 2012 tot 33% een jaar later). Een groot deel van de respondenten wiens telefoon nog niet was ingesteld, gaf aan dat wel (ooit) van plan te zijn. Zo meldde van de personen die het fictieve bericht kregen en nog niet hun telefoon hadden ingesteld rond 30% dat snel zelf te gaan doen of iemand anders te vragen om hulp. Uit dezelfde groep gaf ongeveer 40% aan ooit wel de telefoon in te stellen, maar niet nu. Hier is nog een aanzienlijke groep van potentiële NL-Alert ontvangers. De groep die aangeeft absoluut nooit NL-Alert te willen instellen, ligt rond de 10%. Bij de respondenten na de daadwerkelijke inzet van NL-Alert zien we een wisselend beeld bij de vraag of de mobiele telefoon al is ingesteld om NL-Alert te ontvangen (30% in Meppel, 48% in Oisterwijk en 24% in Leeuwarden). Ook bij deze groepen is een groot deel van de nog niet ingestelde respondenten van plan (ooit) NL-Alert in te stellen. De percentages voor snel zelf instellen lopen hier per gebied sterk uiteen (tussen 47 en 74% van degenen wiens telefoon nog niet was ingesteld). Ongeveer 20% geeft aan het ooit wel, maar niet nu te gaan doen. Stellig in de bewering helemaal nooit NL-Alert te gaan instellen, is 5% in Meppel in januari 2013, en 11% in Leeuwarden in oktober 2013. In deze drie metingen is in het telefonisch interview ook gevraagd of men zelf een NL-Alert heeft ontvangen. Van de respondenten die in de doelgroep vielen gaven bijna 25%, 37% en 11% aan dat ontvangen te hebben (respectievelijk in Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden). Een ruim percentage werd op de hoogte gebracht door iemand anders met NL-Alert op de telefoon (21%, 12% en 9% in resp. Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden).

De conclusie naar aanleiding van "bereik" is:

- dat het percentage respondenten dat NL-Alert op de mobiel heeft ingesteld in een jaar tijd is gestegen van bijna 10% tot 33%.
- Een grote groep is bereid om NL-Alert op de mobiele telefoon in te stellen, maar heeft kennelijk nog een zetje nodig om die stap te maken. Het verdient aanbeveling om in toekomstige publicitaire campagnes deze groep bereidwilligen direct aan te spreken.
- Een kleine groep respondenten (geschat op zo'n 10%) is van plan nooit NL-Alert op de telefoon in te stellen.

<sup>34</sup> Hierbij moet worden aangetekend dat een telefoon die op stil staat 's nachts (in geval de WEA-standaard is geïmplementeerd) nog steeds op luide toon het NL-Alert bericht doorgeeft.

- Het aandeel respondenten dat zelf of via iemand anders van de NL-Alert op de hoogte kwam loopt uiteen van ruim 45% (Meppel en Oisterwijk) tot bijna 20% (Leeuwarden).

### **6.3 De onderzoeksvraag naar de beleving van NL-Alert**

Ter beantwoording van de onderzoeksvraag naar “beleving” zijn de respondenten over een aantal aspecten bevestigd. De respondenten gaven antwoord op de vraag hoe men NL-Alert op het moment van de enquête zou beoordelen met een rapporcijfer, met de kennis die men er op dat moment van had. Deze beoordeling ligt bij alle drie de metingen met een fictief NL-Alert bericht rond de 7 (resp. 7.1, 6.9 en 6.9 in november 2012, juni 2013, en november 2013). De proportie respondenten dat een voldoende aan NL-Alert geeft (een zes of hoger), ligt rond de 90% (resp. 92%, 86% en 88% in november 2012, juni 2013, en november 2013). Bij de respondenten die werden bevestigd na de daadwerkelijke inzet van NL-Alert liggen deze cijfers bij alle drie de metingen boven de 7 (resp. 7.3, 7.3 en 7.2 in Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden). Dat is een fractie hoger dan bij de respondenten die een fictief NL-Alert bericht beoordeelden. De proportie respondenten uit de inzetmetingen dat een voldoende aan NL-Alert geeft (een zes of hoger) ligt iets onder 90% (resp. 86%, 87% en 87% in Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden).

In eerdere studies naar NL-Alert werd draagvlak voor het systeem gevonden, maar dat was in een situatie dat NL-Alert nog niet operationeel was. De onderzoekers duiden dit als “voordeel van de twijfel” (Sillem & Wiersma, 2006). De beoordeling in de vorm van een rapportcijfer die in dit onderzoek werd gemeten, duidt o.i. op een stabiel draagvlak voor NL-Alert.

De conclusie naar aanleiding van deze deelvraag:

- NL-Alert scoort een ruime voldoende bij de bevolking.
- Ongeveer 90% van de ondervraagde geeft het systeem een zes of hoger.

Onder beleving kijken we ook naar de ervaringen met andere alarmeringsmiddelen. Uit de reacties van de respondenten die werden bevestigd naar aanleiding van het fictieve NL-Alert bericht blijkt dat de ervaring van deze groepen respondenten niet erg hoog is. De sirene wordt relatief nog het meest genoemd, op de voet gevolgd door burens en Radio/TV. Deze middelen worden echter door maximaal zo’n 9% van de respondenten genoemd. Andere middelen worden minder genoemd. Ten aanzien van de ervaring met NL-Alert valt uit de cijfers een toename vast te stellen van 3% in november 2012 tot 10% in november 2013.

Bij de respondenten die werden bevestigd na de daadwerkelijke NL-Alert inzet zijn deze cijfers ook aan de lage kant. Het valt wel op dat in Meppel en Oisterwijk NL-Alert het meest genoemde alarmeringsmiddel is. In Meppel waren daarnaast burens, social media, en nieuwssites van enig belang, in Oisterwijk werden radio/TV relatief vaak genoemd, gevolgd door nieuwssites en burens. De sirene werd in beide situaties weinig genoemd. In Leeuwarden stelden we iets andere vragen in het kader van dit onderdeel van beleving. Hier bleek dat NL-Alert maar voor een kleine groep personen de eerste waarschuwing vormde (10 van 287 respondenten). Dit is zonder twijfel toe te schrijven aan het relatieve late verzenden van het NL-Alert bericht (twee en een half uur na de eerste melding van de brand). Burens, sociale media uit het eigen netwerk waren veel genoemde eerste waarschuwingsbronnen.

Op de vraag wat men van alarmeringsmiddelen verwacht qua snelheid, betrouwbaarheid en de mogelijkheid om de dreigende situatie goed te beoordelen, scoort NL-Alert een rapportcijfer tussen de 7 en 8 bij de respondenten die het fictieve NL-Alert bericht beoordeelden. Qua verwachte snelheid en betrouwbaarheid ligt dit oordeel iets boven dat van de sirene, qua vermogen om de situatie goed te beoordelen, scoort NL-Alert aanzienlijk beter dan de sirene. Bij de respondenten die werden

bevraagd na de daadwerkelijke inzet (in Meppel en Oisterwijk) vertonen deze beoordelingscijfers een grote mate van overeenkomst, en liggen tussen 7.6 en 9. De beoordeling van NL-Alert vertoont eenzelfde patroon. In Leeuwarden is NL-Alert op de punten snelheid, betrouwbaarheid en vermogen om de situatie te beoordelen door de respondenten vergeleken met de andere middelen. Over het algemeen wordt NL-Alert als even snel, en betrouwbaar beoordeeld. Kanttekening hierbij is weer de relatief lange periode die verstreek tussen de eerste melding van de brand en de verzending van het NL-Alert. Mogelijkerwijs scoorde NL-Alert in Leeuwarden beter als die tijd flink korter was geweest.

Conclusie naar aanleiding van deze deelvraag:

- NL-Alert scoort goed bij de respondenten op punten als snelheid, betrouwbaarheid en mogelijkheid om de dreiging goed te beoordelen.
- NL-Alert scoort aanzienlijk beter dan de sirene bij de mogelijkheid om de situatie te beoordelen.

#### **6.4 De onderzoeksvraag naar de effecten van NL-Alert**

Ter beantwoording van de onderzoeksvraag naar “effecten” kijken we vooral naar de gedragsmatige reacties en naar mogelijke determinanten van deze gedragsmatige reacties, zoals affectieve reacties, beoordeelde bedreiging, beoordeelde effectiviteit van het eigen handelen, sociale normering en de beoordeling van kenmerken van het bericht. De kanttekening hierbij is dat deze determinanten ook kunnen worden opgevat als “beleving” van NL-Alert.

Met betrekking tot de Gedragsmatige reactie maken we onderscheid naar adaptief gedrag (advies opvolgen, informatie zoeken, informatie delen) en ontkenning (verder gaan waar men al mee bezig was). Bij de respondenten die werden bevraagd naar aanleiding van het fictieve NL-Alert bericht zijn gemiddeld gesproken de gedragsmatige reacties op de drie meetmomenten sterk vergelijkbaar, en ligt qua adaptief gedrag rond 3.6 (op de gebruikte schaal ligt dat tegen ‘tamelijk grote kans’ aan). Qua ontkenning ligt de score vrij constant op 2 (dat duidt op ‘tamelijk kleine kans’).

Bij de respondenten die werden bevraagd na de daadwerkelijke inzet van NL-Alert zijn gemiddeld gesproken de reacties op alle drie de inzetmetingen (Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden) vergelijkbaar, en ligt qua adaptief gedrag rond 1.7 in Meppel en Oisterwijk (op de gebruikte schaal “ja/nee” ligt dat tegen ‘ja’ aan). In Leeuwarden is het gemiddelde op de gedragsschaal een fractie lager, namelijk 1.6. Qua ontkenning ligt de score in Meppel en Oisterwijk rond 1.1 (dat duidt gemiddeld gesproken op ‘nee’). Op dit aspect ligt de score in Leeuwarden wel wat hoger, op 1.5. De respondenten in Leeuwarden zijn iets meer geneigd tot ontkenning dan in de beide andere plaatsen, maar dat laat zich wellicht verklaren doordat hier vrij veel tijd verstrekken was tussen het uitbreken van de brand en het uitzenden van het NL-Alert. Het is ook mogelijk dat de werkelijke dreiging in de verschillende casussen anders beleefd is.

Conclusie naar aanleiding van deze deelvraag:

- Gemiddeld gesproken vertonen ontvangers van een NL-bericht een grotere neiging om het handelingsadvies op te volgen dan het te negeren.
- De neiging om een handelingsperspectief te negeren, is kleiner bij een daadwerkelijke inzet dan bij een fictief bericht.

Met betrekking tot de Beoordeelde dreiging meten we de kans op een negatieve uitkomst, de ernst van die uitkomst en de mate waarin de gevolgen voor de respondent als ernstig worden beoordeeld. Gemiddeld gesproken is de beoordeelde dreiging op alle drie de meetmomenten bij het fictieve NL-Alert sterk vergelijkbaar, en ligt rond 3.1 (op de gebruikte schaal ligt dat tegen ‘niet laag/niet hoog’



aan). Bij de respondenten die werden bevraagd na de daadwerkelijke inzet van NL-Alert liggen deze cijfers gemiddeld gesproken nogal uiteen (gemiddeld 2.4 in Meppel tot 2.9 in Leeuwarden). Op de gebruikte schaal ligt dat iets onder 'niet laag/niet hoog' aan). Opmerkelijk is wellicht dat deze waarde bij de publieksmeting met een fictief bericht gemiddeld iets hoger ligt dan bij de daadwerkelijke inzetten.

Met betrekking tot de Beoordeelde effectiviteit meten we zelfeffectiviteit en respons effectiviteit, kortweg de beoordeelde uitvoerbaarheid van het gedrag en beoordeelde nuttigheid van het handelingsperspectief. Gemiddeld gesproken is de beoordeling van de effectiviteit op alle drie de meetmomenten sterk vergelijkbaar. De gemiddelde score ligt rond 3.9 (op de gebruikte schaal is dat nagenoeg 'tamelijk eens'). Bij de respondenten die werden bevraagd na de daadwerkelijke inzet van NL-Alert liggen deze cijfers gemiddeld gesproken rond 3.9, en zijn daarmee van hetzelfde niveau als bij de metingen naar aanleiding van de fictieve berichten.

Met betrekking tot de Sociale normering gaat het om de verwachting die mensen waarnemen in hun omgeving ten aanzien van kennis van de betreffende noodsituatie, het gedrag in de noodsituatie en beleefde verantwoordelijkheid voor anderen. Gemiddeld gesproken zijn de sociale normen op alle drie de meetmomenten sterk vergelijkbaar, met een score van rond 2.9 (op de gebruikte schaal is dat 'niet oneens/niet eens'). Bij de respondenten die werden bevraagd na de daadwerkelijke inzet van NL-Alert liggen deze cijfers beduidend lager. Gemiddeld gesproken zijn scores op de sociale normeringsvragen in Meppel en Oisterwijk sterk vergelijkbaar, met een score van rond 2.3 (op de gebruikte schaal is dat iets boven tamelijk oneens). In Leeuwarden ligt de gemiddelde score iets lager (2.1).

Met betrekking tot de Informatiebehoefte vragen we respondenten naar de tevredenheid over de beschikbare informatie. Gemiddeld gesproken ligt de informatiebehoefte op 2.9 en is dit op alle drie de meetmomenten sterk vergelijkbaar (op de gebruikte schaal is dat 'niet oneens/niet eens'). Bij de respondenten die werden bevraagd na de daadwerkelijke inzet van NL-Alert liggen deze cijfers gemiddeld gesproken in Meppel en Oisterwijk op 3.6 (op de gebruikte schaal ligt dat tussen 'niet oneens/niet eens' en 'tamelijk eens'). Dat is beduidend hoger dan bij de respondenten die een fictief NL-Alert bericht beoordeelden. Voor de veiligheidsregio's kan dit een aanwijzing zijn om te zorgen dat er aanvullend aan een NL-Alert via andere middelen (websites, Twitter, RTV, etc.) informatie over de noodsituatie wordt verspreid.

In Leeuwarden ligt de informatiebehoefte gemiddeld aanzienlijk lager (3.0, dat is 'niet oneens/niet eens') dan in Meppel en Oisterwijk, en op ongeveer hetzelfde niveau als bij de respondenten die een fictief NL-Alert bericht beoordeelden. Dit laatste is wellicht ook toe te schrijven aan de late verzending van het NL-Alert in Leeuwarden.

Conclusie naar aanleiding van deze deelvraag:

- De beoordeelde dreiging is bij een fictief bericht hoger (rond 3.1 op een 5-puntsschaal) dan bij een daadwerkelijke inzet (2.5 in Meppel en Oisterwijk, 2.9 in Leeuwarden).
- De beoordeelde effectiviteit is bij een fictief bericht en bij de daadwerkelijke inzet tamelijk groot (3.9 op 5-puntsschaal).
- Bij een daadwerkelijke inzet is de sociale normering aanzienlijk lager (2.3 op een 5-puntsschaal) dan bij een fictief bericht (2.9).
- Bij een daadwerkelijke inzet van NL-Alert vertonen respondenten een grotere informatiebehoefte (3.6 op een 5-puntsschaal in Meppel en Oisterwijk, 3.0 in Leeuwarden) dan bij een fictief bericht (3.0).

Met betrekking tot de beoordeling van het fictieve NL-Alert bericht maken we onderscheid naar de vier berichtonderdelen (afzender, dreiging, locatie, handelingsperspectief) en bevragen de respondenten over de mate waarin die onderdelen als begrijpelijk, compleet en betrouwbaar gezien worden. Bijna alle beoordelingen liggen rond de schaalwaarde 4, dat duidt er op dat het fictieve bericht (en de vier berichtonderdelen) als tamelijk begrijpelijk, compleet en betrouwbaar wordt beoordeeld.

Bij de respondenten die werden bevraagd na de daadwerkelijke inzet van NL-Alert liggen deze cijfers (ruim) boven de schaalwaarde 4. Dat duidt er op dat het situatie-specifieke bericht (en de vier berichtonderdelen) als tamelijk begrijpelijk, compleet en betrouwbaar wordt beoordeeld.

Conclusie naar aanleiding van deze deelvraag:

- NL-Alert berichten worden goed beoordeeld op begrijpelijkheid, compleetheid en betrouwbaarheid.

Om de vraag te beantwoorden welke van de door ons bepaalde factoren van invloed zijn op de gedragsmatige reacties is een gemedieerde regressieanalyse uitgevoerd. Hieruit blijkt dat respondenten die het fictieve NL-Alert bericht begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vinden ook sterker geneigd zijn om (zelf)redzaam gedrag te vertonen. Dit effect is slechts in zeer beperkte mate toe te schrijven aan socio-demografische kenmerken van de respondenten. Het blijkt dat alleen het effect van sociale klasse significant is: respondenten uit een lagere sociale klasse hebben een minder sterke neiging tot zelfredzaam gedrag dan respondenten uit een hogere sociale klasse. Uit de analyse blijkt voorts dat het effect van het NL-Alert bericht op de gedragsintentie grotendeels gemedieerd wordt door emoties, risicopercepties, de gepercipieerde sociale norm, beoordeling effectiviteit en het vertrouwen dat men heeft in NL-Alert als kanaal voor alarmering. Het NL-Alert bericht leidt tot een significante toename van de intentie tot zelfredzaam gedrag via een verhoogde risicoperceptie, een sterker verantwoordelijkheidsgevoel (sociale norm), een groter vertrouwen in zichzelf en het handelingsperspectief (beoordeling effectiviteit) en een groter vertrouwen in NL-Alert als waarschuwingkanaal (bron geloofwaardigheid; snel, betrouwbaar en voldoende om de situatie te beoordelen). Het fictieve NL-Alert bericht heeft geen invloed op de affectieve respons. Dat neemt niet weg dat verschillen in emoties an sich wel bijdragen aan de verklaring van gedragsintenties; respondenten die sterkere emoties ervaren, zijn ook sterker geneigd zelfredzaam gedrag te vertonen.

Conclusie uit deze analyse met het fictieve bericht:

- Het NL-Alert bericht leidt tot een significante toename van de intentie tot zelfredzaam gedrag via een verhoogde risicoperceptie, een sterker verantwoordelijkheidsgevoel (sociale norm), een groter vertrouwen in zichzelf en het handelingsperspectief (beoordeling effectiviteit) en een groter vertrouwen in NL-Alert als waarschuwingkanaal (bron geloofwaardigheid; snel, betrouwbaar en voldoende om de situatie te beoordelen).
- Het fictieve NL-Alert bericht heeft geen invloed op de affectieve respons.

Bij de inzetmetingen is het beeld van deze determinanten-analyse ingewikkelder. Uit de correlatieanalyse is gebleken dat het beweerde gedrag vaak tamelijk zwak correleerde met de mate waarin de verschillende onderdelen van het NL-Alert bericht (afzender, situatie, locatie, advies) begrijpelijk, compleet en betrouwbaar werden gevonden. Hiervoor is een tweetal methodologische verklaringen denkbaar. Ten eerste, de gedragsvariabelen zijn gemeten in de telefonische enquête (CATI), terwijl de belevingsvariabelen en berichtoordelen zijn gemeten in de later afgenomen online enquête (CAWI). Tussen CATI en CAWI is mogelijk enige tijd verstreken. Tussen het moment van CATI en CAWI kunnen herinneringen vervagen, of kan men anders zijn gaan denken over de noodsituatie en de berichtgeving. Ten tweede, naarmate het aantal antwoordmogelijkheden op vragen beperkter is, zal de correlatiecoëfficiënt over het algemeen lager zijn. Dit punt speelt vooral bij de gedragsvariabelen, die zijn gemeten op een schaal met slechts twee antwoordmogelijkheden (ja/nee).

Deze twee methodologische aspecten nopen ons om de correlatiecoëfficiënten met enige voorzichtigheid te interpreteren. De zwakke correlaties beperken eveneens de mogelijkheden om het gedrag te verklaren via regressieanalyses. Uit de regressieanalyse met betrekking tot de inzetmetingen publiek trekken we de volgende conclusies:

- Naarmate de afzender en het advies voor respondenten begrijpelijker, completer en betrouwbaarder waren, nam het vertrouwen in de uitvoerbaarheid en het nut van het gegeven advies toe waardoor men het advies vaker opvolgde.
- Naarmate men de locatieaanduiding begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vond, was men tevredener over de informatievoorziening waardoor men de omgeving vaker nauwkeurig in de gaten hield.
- Naarmate men de afzender, de situatie en het advies begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vond, was men vaker tevreden over de informatievoorziening, waardoor men minder vaak naar informatie zocht, minder vaak met anderen overlegde over de beste actie en minder vaak de aanwijzingen in het bericht opvolgde.
- Naarmate respondenten de afzender van het bericht en de locatie beter begrepen en completer en betrouwbaarder vonden, waren zij minder bezorgd, angstig en boos. Een gematigder emotionele respons zorgde er vervolgens voor dat men de omgeving minder in de gaten hield en dat men minder vaak de aanwijzingen in het bericht opvolgde.

Het lijkt er dus op dat een NL-Alert bericht via verschillende mediatoren tegengestelde effecten kan hebben op de gedragsintentie. Zo blijkt uit het voorgaande dat een goed beoordeeld bericht zowel tot hogere als lagere intenties leiden om advies op te volgen (zie bullit 1 en 3 hiervoor). Het netto effect van het berichtoordeel op de intentie wordt dus deels opgeheven via verschillende tegengestelde routes. Dat duidt op suppressie effecten. Dat de beoordeling van effectiviteit leidt tot een sterkere intentie is in lijn met de theorie (zoals EPPM, PADm), en dit effect lijkt daarmee een robuuste bevinding die niet afhangt van de context van het incident.

De geconstateerde impact van informatietevredenheid is waarschijnlijk context afhankelijk en moeilijk te duiden. Men is tevredener over informatie, en toch volgt men de aanwijzingen in het bericht minder vaak op. Een voor de hand liggende verklaring is dat het incident (ieder keer bestaande uit een grote brand met rookontwikkeling) onvoldoende ernstig was, waardoor percepties en affect onvoldoende werden gestimuleerd en men niet de noodzaak voelde om aanwijzingen in het bericht op te volgen. Met andere woorden, het was duidelijk dat er niets ernstigs aan de hand was en het was duidelijk wat men kon doen (ramen en deuren sluiten). Deze duidelijkheid leidde tot onzekerheidsreductie, en was men tevreden over de informatie. Hierdoor verdween de noodzaak om iets te doen, omdat het niet nodig was. Theorieën als RISP en FRIS zeggen niets over de betekenis van informatietevredenheid voor adaptief gedrag, maar uitsluitend voor informatie zoeken. Aanvullend onderzoek is hier dus op zijn plaats: de vraag is wat er gebeurt met de effecten van het bericht op het gedrag als de incidenten wel ernstig zijn.

## **6.5 De onderzoeksvraag naar gebruik van NL-Alert**

In hoofdstuk 5 zijn de bestuurlijke en operationele aspecten van NL-Alert beschreven. De volgende constatering zijn ontleend aan de reacties van de respondenten; deze beschrijven we aan de hand van de onderzoeksvragen.

Op de onderzoeksvraag “Wat verwachten bestuurders en hulpverleners van NL-Alert? In hoeverre zijn bestuurders en hulpverleners geïnformeerd of geïnstrueerd over (de inzet van) NL-Alert?” komen we tot de volgende constatering.

In de meeste veiligheidsregio’s zijn personen geïnstrueerd en/of geïnformeerd over de inzet van NL-Alert. Dit betekent alleen niet dat alle bestuurders en hulpverleners geïnformeerd en of geïnstrueerd zijn. De meeste respondenten zijn te spreken over de mogelijkheden van het middel NL-Alert, zij willen het in de toekomst vaker inzetten. De respondenten zijn over het algemeen te spreken over

het middel NL-Alert. Het eindcijfer is net een voldoende. De wijze van de inzet van NL-Alert (in termen van mandatering en besluitvorming) verschilt tussen de veiligheidsregio's. De mandaatregeling voor het inzetten van NL-Alert is niet bij iedereen duidelijk in de regio. Respondenten geven verschillende antwoorden over wie het mandaat heeft om NL-Alert in te zetten, waarbij diverse functies en overleggenia worden benoemd.

Op de onderzoeksvraag "In welke situaties (of: bij welke incidenten?) overwegen bestuurders en hulpverleners de inzet van NL-Alert?" is het onderstaande de bevinding uit dit onderzoek.

In de meeste regio's is de inzet van NL-Alert gekoppeld aan een crisis/ramp en daarmee ook aan de GRIP-fasen. In diverse regio's is de inzet van NL-Alert gelijk aan de inzet van het WAS. Bij de onderzochte inzetten was er sprake van een grote brand met sterke rookontwikkeling welke mogelijk schadelijk was voor de (woon)omgeving. NL-Alert wordt ingezet in combinatie met verschillende andere communicatiemiddelen, zoals website, sociale media (bijvoorbeeld Twitter) en journalistieke media. Dit is alleen niet altijd voorbereid, waardoor de communicatie niet synchroon verloopt en sommige partners (onder meer een gemeente) zich verrast voelden door de inzet van NL-Alert. De snelheid om NL-Alert in te zetten, dient volgens respondenten omhoog te gaan. Dit kan volgens die respondenten door het mandaat van de inzet lager in de organisatie te plaatsen; met de opmerking dat het systeem dan eenvoudig toegankelijk dient te zijn en goed dient te werken.

Op de onderzoeksvraag "Wat zijn de beweegredenen van bestuurders en hulpverleners om NL-Alert in die situaties wel of juist niet in te zetten?" komen we tot de volgende slotsom.

Het is niet duidelijk of in alle regio's volledige overeenstemming is bij welke type incidenten NL-Alert in te zetten. Bij de drie inzetten is het voor respondenten (achteraf) niet volledig duidelijk gebleken wie de beslissing heeft genomen NL-Alert in te zetten en wie het daadwerkelijk heeft ingezet. Diverse functies en overleggenia worden benoemd.

De gemaakte afweging tot inzet van NL-Alert is voor respondenten achteraf niet altijd helder, waarbij de onderzoekers niet weten of dit is vastgelegd. Redenen om NL-Alert in te zetten, zijn vooral: snelheid om groot publiek te bereiken, noodzaak om informatie/kennis te delen, de ernst van de situatie en de zelfredzaamheid van de burgers te versterken. Argumenten om NL-Alert niet in te zetten, zijn onder meer: bevolkingsdichtheid van het doelgebied, ontbreken van onmiddellijke informatieverstrekking, niet duidelijk of er sprake was van een gezondheid bedreigende situatie.

Op de onderzoeksvraag "Wat zijn de beweegredenen van hulpverleners om bestuurders te adviseren om wel of juist niet NL-Alert in te zetten?" komen we tot de volgende constatering.

In diverse veiligheidsregio's leeft de discussie over inzet van NL-Alert als communicatiemiddel of alarmeringsmiddel. Is NL-Alert namelijk een aanvullend middel op het WAS of is het gelijk aan de informatieverstrekking via bijvoorbeeld Twitter? Afhankelijk van de opvatting onder hulpverleners zal men adviseren NL-Alert eerder of later in te zetten en er mogelijk andere boodschappen mee willen versturen. Bij de inzet van NL-Alert lijken de hulpdiensten rekening te moeten houden met de levensduur van het bericht van NL-Alert. Benoemd wordt of het mogelijk is dat een bericht kan blijven repeteren als de situatie hetzelfde blijft en of het mogelijk is om een automatisch eind-bericht te versturen.

## 6.6 Reflectie op het onderzoek en suggesties voor vervolgonderzoek

Dit onderzoek is voor zover bekend de eerste en enige grootschalige analyse van NL-Alert bij de inzet naar aanleiding van feitelijke incidenten, waarbij de resultaten van publieksonderzoek en onderzoek bij bestuurlijk/operationeel verantwoordelijken met elkaar in verband kunnen worden gebracht. In de voorgaande paragrafen zijn de resultaten van de studie op een rij gezet. Een belangrijke bevinding is dat een NL-Alert bericht positief samenhangt met de gedragskeuzen van de ontvangers. Belevingsaspecten die in dit onderzoek zijn bepaald zoals de risicoperceptie, het gevoel van verantwoordelijkheid voor anderen, de opvattingen over de effectiviteit van het gegeven handelingsperspectief en de geloofwaardigheid van het middel spelen daarbij een rol.

Door de (survey)aard van het onderzoek maken we hierbij de kanttekening dat het bij de fictieve boodschap gaat om de gedragskeuze die vooral een intentie is “Wat ga ik doen als .....”. De gedragsintentie is maar in beperkte mate een voorspeller van gedrag in een daadwerkelijke noodsituatie. Bij de daadwerkelijke inzetten hebben we de deelnemers over hun gedrag ondervraagd. Dat heet in het onderzoekersjargon “beweerd” of “self-reported” gedrag, “Wat deed ik.....”. De consensus onder onderzoekers is dat dit wel een meer valide indicator is voor gedrag dan de intentie, maar dat er ook nog wel vragen zijn. Welke rol speelt het selectieve en creatieve geheugen als er wat tijd verloopt tussen gedrag en vraag? Geeft men wel een waarheidheidsgetrouw antwoord of probeert men een bepaald (rooskleurig) beeld van het eigen gedrag te geven? In dit onderzoek kunnen we twee typen gedrag met elkaar vergelijken, maar niettemin adviseren we om ook te komen tot onderzoek waarbij gedragsobservaties mogelijk zijn. Een observatieonderzoek heeft ook niet of minder te maken met de zogenoemde zelfselectie bias, waarvan de betekenis op de gedragsobservaties en de determinanten daarvan in het onderhavige onderzoek niet is vast te stellen. Het is evident dat ethische aspecten in een dergelijke studie grote aandacht vragen in de ontwerpfasen.

Een andere kanttekening is dat het meten van gedrag met een simpele ja/nee meting te wensen overlaat (noodzakelijk door de telefonische bevraging). Dit reduceert de variantie in de gedragsmaat en de geobserveerde samenhang met andere meeteenheden. Een en ander kan leiden tot een onderschatting van de werkelijke samenhangen. Tot slot verdient het aanbeveling om de werking van NL-Alert te bestuderen bij andere noodsituaties dan grote of kleinere branden.

Omdat het de bedoeling is dat NL-Alert bijdraagt aan adequaat, zelfredzaam gedrag in een crisis-situatie is de bevinding dat NL-Alert invloed heeft op de gedragskeuze wel van belang. In de situatie dat mensen een fictief bericht kregen, leidde het NL-Alert bericht tot een significante toename van de intentie tot zelfredzaam gedrag via een verhoogde risicoperceptie, een sterker verantwoordelijkheidsgevoel (sociale norm), een groter vertrouwen in zichzelf en het handelingsperspectief (beoordeelde effectiviteit) en een groter vertrouwen in NL-Alert als waarschuwingkanaal (bron geloofwaardigheid; snel, betrouwbaar en voldoende om de situatie te beoordelen).

Bij de daadwerkelijke inzetten van NL-Alert constateerden we dat naarmate men de afzender en het advies begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vond, het vertrouwen in de uitvoerbaarheid en het nut van het gegeven advies (beoordeling effectiviteit) toenam, waardoor men het advies vaker opvolgde. Dit lijkt de gedachte te ondersteunen dat het advies in een NL-Alert goed moet zijn afgestemd op het handelingsperspectief. Nader onderzoek zou zich kunnen richten op de vraag hoe deze afstemming – voor de meest voorkomende adviezen – het best kan worden bereikt. Dit sluit aan bij een vraag die ook uit het bestuurlijk/operationele onderzoek naar voren komt “Hoe is het juiste bericht te formuleren en waar bestaat deze uit?”. De resultaten van de onderhavige studie lijken de suggesties uit eerder onderzoek van Jagtman (2013) overigens te ondersteunen (dat een NL-Alert bericht zou moeten bestaan uit [risico], [locatie], en [advies]). Bovendien laat het zien dat de vermelding van de afzender ook nuttig is voor de geloofwaardigheid van het bericht.

We constateerden echter ook dat naarmate men de afzender, de situatie en het advies begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vond, men vaker tevreden was over de informatievoorziening waardoor men minder vaak naar informatie zocht, minder vaak met anderen overlegde over de beste actie en minder vaak de aanwijzingen in het bericht opvolgde. De interpretatie van deze uitkomst levert een puzzel op. Dat een goed-beoordeeld NL-Alert bericht er toe leidt dat men minder vaak informatie zoekt en minder vaak met anderen overlegt, kan duiden op meer zekerheid bij de ontvanger (informatie zoeken en overleggen worden wel geduid als gericht op het verminderen van onzekerheid [ter Huurne & Gutteling, 2008]). Dat is in een noodsituatie een goed signaal. Maar dat het ook aanleiding geeft om de aanwijzingen in het bericht minder op te volgen, voegt daaraan eerder een probleem toe dan een oplossing. Dit punt moet in nader onderzoek opnieuw bekeken worden. De inzetmetingen bij het publiek onderstrepen dat een adequate locatieaanduiding van belang is. Naarmate men bij de daadwerkelijke inzet van NL-Alert de locatieaanduiding begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vond, was men tevredener over de informatievoorziening, waardoor men de omgeving vaker nauwkeurig in de gaten hield.

Enkele zaken die wij constateerden in het bestuurlijk/operationeel vlak kunnen ook van groot belang zijn voor de effectiviteit van NL-Alert als alarmeringsinstrument. Tussen en in de veiligheidsregio's wordt vastgesteld dat men het niet altijd eens is over de bedoeling van NL-Alert: Wordt het ingezet als waarschuwingmiddel of als communicatiemiddel en in combinatie met welke andere middelen kan het worden gebruikt. De publieksdata lijken behulpzaam bij deze keuze: het publiek vindt het een prima instrument voor vroegtijdige waarschuwing. Van belang is ook dat de veiligheidsregio's meer interne helderheid creëren over de vraag op welke wijze NL-Alert is te borgen in de organisatie; oftewel, hoe zorg je ervoor dat alle hulpdiensten en gemeenten op de hoogte zijn hoe de inzet werkt, wie het besluit neemt, wie het uitvoert en wat er van hen verwacht wordt (regionale training/opleiding)?

Bij aanvang van het onderzoek bestond er bij de onderzoekers enige zorg dat de dataverzameling bij het publiek vooral in het licht zou staan van de, in de media, gevoerde discussie over het beperkte bereik van NL-Alert. Dit probleem zou met name te maken hebben met het gegeven dat sommige smartphones (Apple) niet geschikt waren voor de ontvangst van NL-Alert. Al hebben sommige respondenten in hun antwoorden wel deze discussie aangeroerd, de onderzoekers hebben toch weinig indicaties dat dit een grote rol heeft gespeeld bij de deelname of de gegeven antwoorden. Sterker nog, de beoordeling door het publiek van NL-Alert en van de verschillende berichtonderdelen is positief.

Er bestaat bij de onderzoekers ook de indruk dat het begrip NL-Alert wat meer ingeburgerd begint te raken in het dagelijks spraakgebruik. Inzetten worden vaker gemeld in de journalistieke media, de term verschijnt in reclame-uitingen voor mobiele telefoons en andere producten. Wellicht dat een meer systematische analyse van dergelijke publiciteit in deze fase van de ontwikkeling van het instrument nuttig licht kan werpen op de vraag hoe de omvangrijke groep mensen geactiveerd kan worden die NL-Alert nu nog niet heeft geïnstalleerd op hun mobiel maar dat wel (ooit) van plan is.

## Referenties

- Aloudat, A., Michael, K. (2011). The application of location based services in national emergency warning systems: SMS, cell broadcast services and beyond. In P. Mendis & A. Yates (Eds.), *Recent Advances in National Security Technology and Research: Proceedings of the 2010 National Security Science and Innovation Conference* (pp. 21-49). Canberra: Australian Security Research Centre.
- Atkin, C.K. (1972). Anticipated communication and mass media information-seeking. *The Public Opinion Quarterly*, 36 (2): 188-99.
- Bakker, M. (2012). *Zelfredzaamheid bij onbeheersbare natuurbranden*. Universiteit Twente. Masterthese.
- Belkin, N.J. (1980). Anomalous state of knowledge for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*, 5, 133-134.
- Berger, C.R., R.J. Calabrese (1975). Some explorations in initial interaction and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication. *Human Communication Research*, 1: 99-112.
- Bhattacharya, D, Ghosh, J.K. (2011). Wireless hazard communication system. *Journal of systems and information technology*, 13 (4), 408-424.
- Bouwmeester, J., Das, E., Franx, K., Holzmann, M. (2013). *Behoeftenonderzoek Alerteringsystemen*. Hoorn, I&O Research. Rapport in opdracht van WODC.
- Bouwmeester, J., Franx, K., Holzmann, M., Gutteling, J.M., de Vries, P.W. (2012). *Informatiemiddelen en zoekgedrag bij dreigingen en crises. Eindrapport*. Hoorn, I&O Research. Onderzoek i.o.v. WODC.
- Cardellini, S., Osimani, P. (2008). Living with landslides: the Ancona case history and early warning system. *Landslide Monitoring Technologies & Early Warning Systems. Ber. Geol. B.-A.*, 82, ISSN 1017-8880.
- Davey, G. C. L., Tallis, F., & Hodgson, S. (1993). The relationship between information-seeking and information-avoiding coping styles and the reporting of psychological and physical symptoms. *Journal of Psychosomatic Research*, 37(4), 333-344.
- Eagly, A.H., S. Chaiken (1993). *The psychology of attitudes*. San Diego: Harcourt Brace.
- Fernandes, J.P. (2008). Emergency warnings with short message service. *Integration of Information for Environmental Security. NATO Science for Peace and Security Series C: Environmental Security*, 191-196
- Floyd, D. L., Prentice-Dunn, S., & Rogers, R. W. (2000). A meta-analysis of research on protection motivation theory. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(2), 407-429.
- Gage, E. A., Panagakis, C. (2012). The devil you know: Parents seeking information online for paediatric cancer. *Sociology of Health and Illness*, 34(3), 444-458.
- Gemeente Helmond (2007). *Sirenes in Helmond. De reactie van inwoners*.
- Greven, F., Claassen, L., Timmermans, D., Woudenberg, F., Duijm, F. (2013). *Eindrapport Rook bij branden. Aanpassing berichtgeving op grond van perceptieonderzoek*. Groningen.
- 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 II), S230-S245.
- Gore, T.D., Bracken, C.C. (2005). Testing the theoretical design of a health risk message: reexamining the major tenets of the extended parallel process model. *Health Education & Behavior*, 32 (1), 27-41.
- Grothmann, T., Reusswig, F. (2006). People at risk of flooding: why some residents take precautionary action while others do not. *Natural Hazards*, 38, 101-120.
- Holzmann, M., Warners, E., Franx, K., Bouwmeester, J. (2011). *Belevingsonderzoek nl-alert*. Hoorn: I&O Research.
- Horii, H, Sawamoto, H., Segawa, N., Sugino, E., Nomura, Y. (2010), Tsunami early alert and evacuation support system for fishery workers by mobile phones. WAINA '10 Proceedings of the 2010 IEEE 24th International Conference on Advanced Information Networking and Applications Workshops. Pp. 704-709. IEEE Computer Society Washington, DC, USA.
- Hussin, S.A.S., Ismail, M.N., Sofian, H. (2012). Intelligent flood information system via SMS. *Proceedings of the 6th International Conference on Ubiquitous Information Management and Communication*. Article No. 64. ACM New York, NY, USA.
- Jagtman, H.M., Wiersma, J.W.F., Sillem, S., Ale, B.J.M. (2008). *Evaluatie van de mogelijkheden van cell broadcast voor burgeralarmering. Ervaringen van praktijkproeven in Nederland gedurende de periode 2005 – 2007*. Delft: TU Delft. In opdracht van ERC, Ministerie van Binnenlandse Zaken.

- Jagtman, H.M. (2010). Cell broadcast trials in The Netherlands: Using mobile phone technology for citizens' alarming. *Reliability Engineering and System Safety*, 95, 18-28.
- Jagtman, H.M., Sillem, S., Ale, B.J.M. (2011). *Bouwstenen voor alarmberichten in het kader van NL-Alert. Rapportage over de ontwikkeling van berichtgeving voor burgeralarmering via cell broadcast*. Delft: TU Delft. In opdracht van Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Jagtman, H.M. (2013). Opstellen van korte alarmberichten is een kwestie van opleiden, trainen en oefenen. Welke expertise is echt nodig voor korte alarmberichten. *Ruimtelijke veiligheid en risicobeleid*, 4 (11), 21-32.
- Johannink, R.H., Gorissen, I., Van As, N.K. (2013) *Sociale media: factor van invloed op onrustsituaties?* Apeldoorn: Politie en Wetenschap.
- Johnson, B.B. (1987). Accounting for the social context of risk communication. *Science and Technology Studies*, 5 (3/4): 103-11.
- Johnston, A.C., Warkentin, M. (2010). Fear appeals and information security behaviors: An empirical study. *MIS Quarterly*, 34 (3), 549-566.
- Kahlor, L. Rosenthal, S. (2009). If we seek, do we learn? Predicting knowledge of global warming. *Science Communication*, 30(3): 380-414.
- Kealey, E., Berkman, C.S. (2010). The relationship between health information sources and mental models of cancer: Findings from the 2005 Health Information National Trends Survey. *Journal of Health Communication*, 15(SUPPL. 3): 236-251.
- Kievik, M., Gutteling, J.M. (2011), Yes, we can: motivate Dutch citizens to engage in self-protective behavior with regard to flood risks. *Natural hazards*, 59 (3), 1475-1490.
- Kievik, M., ter Huurne, E.F.J., Gutteling, J.M. (2012), The action suited to the word? Use of the framework of risk information seeking to understand risk-related behaviors. *Journal of Risk Research*, 15 (2), 131-147.
- Kuhlthau, C.C. (1991). Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science (JASIS)*, 42(5), 361-371.
- Lee, D., Chung, J.Y., Kim, H. (2013). Text me when it becomes dangerous: exploring the determinants of college students' adoption of mobile-based text alerts short message service. *Computers in human behavior*, 29 (3), 563-569.
- Lindell, M.K., Perry, R.W. (1992). *Behavioural foundations of community emergency planning*. Washington, DC: Hemisphere Press, 1992.
- Lindell, M.K., Perry, R.W. (2012). The protective action decision model: theoretical modifications and additional evidence. *Risk Analysis*, 32 (4), 616-632.
- Lion, R., Meertens, R.M., Bot. I. (2002). Priorities in information desire about unknown risks. *Risk Analysis*, 22(4): 765-776.
- Malizia, A., Onorati, T. Diaz, P., Aedo, I., Astorga-Paliza, F. (2010). SEMA4A: An ontology for emergency notification systems accessibility. *Expert systems with applications*, 37, 3380-3391.
- Martin, I.M., Bender, H., Raish, C. (2007). What motivates individuals to protect themselves from risks: The case of wildland fires. *Risk Analysis*, 27 (4), 887-900.
- Miller, S. M. (1995). Monitoring versus blunting styles of coping with cancer influence the information patients want and need about their disease: Implications for cancer screening and management. *Cancer*, 76(2), 167-177.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2007). *Brief aan de vz Tweede Kamer inzake Aanbieding rapport Inspectie OOV over verminderde zelfredzaamheid en rampenplannen*. Den Haag, 16 april 2007.
- Ministerie van Veiligheid en Justitie (2011). *Nl-alert testrapport*. Versie 1.0.
- Nationaal CrisisCentrum (2010). *Sociale Media en Crisiscommunicatie*. Literatuuronderzoek. Den Haag.
- Neuwirth, K., E. Frederick (2004). Peer and social influence on opinion expression: Combining the theories of planned behaviour and the spiral of silence. *Communication Research*, 31 (6): 669-703.
- Newton, F. (2010). *Zelfredzaamheid bij rampen en crises. Stimulerende beleidsinstrumenten van de overheid*. Universiteit Twente.
- Onderzoeksraad voor Veiligheid (2012). *Brand bij Chemie-Pack te Moerdijk. 5 januari 2011*. Den Haag.
- Opten, R., van Wijk, S. (2010). Van Sociale zelfredzaamheid naar zelfredzaamheid in crisistijd. *Incident*, 2, 18-19.
- Radecki, J.M., Jaccard, C. (1995). Perceptions of knowledge, actual knowledge and information search behaviour. *Journal of Experimental Social Psychology*, 31: 107-38.
- Rauhala, J., Schultz, D.M. (2009). Severe thunderstorms and tornado warnings in Europe. *Atmospheric research*, 93, 369-380.



- Ross, L., Dark, T., Orom, H., Underwood, W., Anderson-Lewis, Ch., Johnson, F., Erwin, D.O. (2011). Patterns of Information Behavior and Prostate Cancer Knowledge Among African-American Men. *Journal of Cancer Education*: 26 (4): 708-716.
- Ruitenbergh, A.G.W., Helsloot, I. (2004). *Zelfredzaamheid van burgers bij rampen en zware ongevallen*, Den Haag, hfst. 2.
- Ruiter, R. A. C., Abraham, C., & Kok, G. (2001). Scary warnings and rational precautions: A review of the psychology of fear appeals. *Psychology and Health*, 16(6), 613-630.
- Sanders, P. (2011). Displaying cell broadcast messages. *Proceedings 14th International Symposium on Wireless Personal Multimedia Communications (WPMC)*. Brest, 3-7 Oct 2011, Page(s): 1 – 5. E-ISBN: 978-2-908849-26-4.
- Schroy III, P. C., Lal, S.K., Wilson, S., Heeren, T., Farraye, F.A. (2005). Deficiencies in knowledge and familial risk communication among colorectal adenoma patients. *Journal of Clinical Gastroenterology*, 39(4): 298-302.
- Sillem, S. (2010). *Warning citizens. Influencing self-reliance in emergencies*. TU Delft, proefschrift.
- Sillem, S., Wiersma, E.J.W.F. (2006). Comparing cell broadcast and text messaging for citizens warning. *Proceedings of the 3rd international ISCRAM conference*, Newark, mei 2006.
- Sonjé, M.A. (2012). *NL-Alert: de achterhaalde toekomst? Was? Was!*. Masterthese MCPOM.
- Sorensen, J.H. (2000). Hazard warning systems: Review of 20 years of progress. *Natural Hazards review*, 1 (2), 119-125.
- Ter Huurne, E.F.J. (2008). *Information Seeking in a Risky World. The Theoretical and Empirical Development of FRIS: A Framework of Risk Information Seeking*. University of Twente, Enschede: 27 June 2008.
- Ter Huurne, E., Gutteling, J.M. (2008). Information needs and risk perception as predictors of risk information seeking. *Journal of Risk Research*, 11(7), 847-862.
- Terpstra, T., Lindell, M.K. (2012). Citizens' perceptions of flood hazard adjustments: An application of the protective action decision model. *Environment and Behavior*, 45 (8), 993-1018.
- Terpstra, T., de Vries, A, Stronkman, R., Paradies, G.L. (2012). Towards a realtime Twitter analysis during crises for operational crisis management. In: L. Rothkrantz, J. Ristvej and Z. Franco, eds.: *Proceedings of the 9th International ISCRAM Conference – Vancouver, Canada, April 2012*.
- Van As, N.K., Van Duin, M.J., Johannink, R.H. (2012). Gebruik sociale media in noodsituaties: feiten, beelden en verwachtingen.
- Van Leeuwen, F. (2012). *Het motiveren van burgers tot zelfredzaam gedrag in geval van een weeralarm*. Universiteit Twente. Masterthese.
- Van Rossem, R., H. Berten, Ch. Van Tuyckom (2010). AIDS knowledge and sexual activity among Flemish secondary school students: A multilevel analysis of the effects of type of education. *BMC Public Health*, 10, 30.
- Wartna, S.F.M. (2011). Samenvatting Workshops NL-Alert augustus 2011; de resultaten en praktijkadviezen. NIFV.
- Wenzel, F., Baur, M., Friedrich, F, Ionescu, C., Ionescu, M.C. (2001). Potential of earthquake early warning systems. *Natural hazards*, 23 (2/3), 407-416.
- Wilson, T.D. (1999). Models in information behaviour research. *The Journal of Documentation*, 55 (3): 249–70.
- Witte, K. (1992). Putting the fear back into fear appeals: The extended parallel process model. *Communications Monographs*, 59(4), 329-349.
- Witte, K., Allen, M. (2000). A meta-analysis of fear appeals: Implications for effective public health campaigns. *Health Education and Behavior*, 27(5), 591-615.
- Wood, M. (2005). Cell@lert, for Government-to-Citizen Mass communications in emergencies; 'it's about time'. *Proceedings of the 2nd international ISCRAM Conference*, Brussel.

**Bijlage 1 Meetinstrument (op het niveau van Q uit tabellen 2 en 3)**

<b>Meetinstrument voor het publieksonderzoek (november 2012, juni 2013, november 2013)</b>	
Intro	<p>NL-Alert is een nieuw waarschuwings- en alarmeringssysteem van de overheid om burgers bij rampen en crises te waarschuwen via mobiele telefoons. Bij een (dreigende) ramp of crisis wordt een bericht verzonden via de zendmasten van de mobiele telefoonaanbieders. Zo komt het bericht terecht bij iedereen met een mobiele telefoon, die zich rond het crisisgebied bevindt.</p> <p>NL-Alert is een aanvulling op de alarmsirene en berichten op radio en TV. In het NL-Alert bericht staat wat er aan de hand is en wat men wel en niet moet doen op dat moment. U hoeft zich niet aan te melden om deze berichten te ontvangen, en u ontvangt ze gratis.</p> <p>Om NL-Alert berichten te kunnen ontvangen, dient u een aantal instellingen op uw mobiele telefoon te controleren en, indien nodig, te wijzigen.</p> <p>Deze vragenlijst gaat over het NL-Alert systeem. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten. Wij vragen u vriendelijk de vragenlijst in zijn geheel in te vullen.</p>
Q1	<p>Heeft u een mobiele telefoon voor privé en / of zakelijk gebruik?</p> <p>1 Een of meerdere mobiele telefoons die ik elke dag gebruik  2 Een of meerdere mobiele telefoons die ik meerdere dagen per week gebruik  3 Een of meerdere mobiele telefoons die ik hooguit 1 keer per week gebruik  4 Een of meerdere mobiele telefoons die ik hooguit 1 keer per maand gebruik  5 Ik heb en gebruik geen mobiele telefoon</p>
Q2	<p>In hoeverre bent u via uw mobiele telefoon overdag goed bereikbaar?</p> <p>1 Vrijwel altijd  2 Meestal wel  3 Meestal niet  4 Vrijwel nooit</p>
Q3	<p>In hoeverre bent u via uw mobiele telefoon 's avonds goed bereikbaar?</p> <p>1 Vrijwel altijd  2 Meestal wel  3 Meestal niet  4 Vrijwel nooit</p>
Q4	<p>In hoeverre bent u via uw mobiele telefoon 's nachts goed bereikbaar?</p> <p>1 Vrijwel altijd  2 Meestal wel  3 Meestal niet  4 Vrijwel nooit</p>
Q5 (open)	<p>Als u op bepaalde tijdstippen minder goed bereikbaar bent, wat is daarvan dan (doorgaans) de reden? (bv, 's nachts staat telefoon uit, telefoon niet mee naar werk, minder goed bereikbaar in het weekend, etc).</p>
Q6	<p>Is uw mobiele telefoon al ingesteld op het ontvangen van NL-Alert berichten?</p> <p>1 Ja  2 Nee  3 weet niet</p>
Q7	<p>Wie heeft uw mobiele telefoon ingesteld?</p> <p>1 Toen ik mijn mobiele telefoon kocht/kreeg, stond NL-Alert al ingesteld.  2 Ik heb mijn mobiele telefoon zelf ingesteld voor NL-Alert berichten.  3 Ik heb hulp gehad bij het instellen van mijn mobiele telefoon voor NL-Alert berichten.</p>
Q8	<p>Welke van de onderstaande beweringen is het meest op u van toepassing?</p> <p>1 Ik heb nog niet geprobeerd om NL-Alert op mijn mobiele telefoon in te stellen  2 Ik heb wel geprobeerd om NL-Alert op mijn mobiele telefoon in te stellen, maar dat is niet gelukt.</p>

	<p>3 Ik ben niet op de hoogte van de mogelijkheid om NL-Alert op mijn mobiele telefoon in te stellen</p> <p>4 Mijn mobiele telefoon kan geen NL-Alert ontvangen</p>
Q9	<p>Welke van de onderstaande beweringen is het meest op u van toepassing?</p> <p>1 Ja, ik ga NL-Alert zelf (binnen enkele dagen) instellen (via <a href="http://www.nl-alert.nl">www.nl-alert.nl</a>).</p> <p>2 Ja, ik ga (binnen enkele dagen) iemand vragen om NL-Alert voor mij in te stellen.</p> <p>3 Ja, ik ben van plan NL-Alert ooit wel in te stellen, maar nu nog niet.</p> <p>4 Nee, ik ben helemaal niet van plan NL-Alert in te stellen, niet zelf en niet door iemand anders.</p>
Q10	<p>Kunt u aangeven welke van de onderstaande functies u gebruikt op uw mobiele telefoon? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <p>1 Bellen</p> <p>2 Sms-en</p> <p>3 Internet</p> <p>4 Sociale media (zoals Twitter, Facebook, etc)</p> <p>5 Apps (programma's voor spelletjes en andere toepassingen)</p>
Intro	<p>De volgende vragen gaan over een denkbeeldige situatie waarin u een NL-Alert bericht ontvangt. Stel dat het bericht betrekking heeft op een fabriek bij u in de omgeving, op ongeveer 5 km van uw woning of 5 km van de plek waar u werkt.</p>
Q13	<p>Stel: U (of iemand in uw buurt) ontvangt het volgende NL-Alert bericht:  NL-Alert 12-11-2012 15:34: Giftige stoffen bij brand Bedrijf X, Gemeente Y. Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender.</p> <p>Kunt u aangeven hoe u zich voelt na het lezen van het bovenstaande NL-Alert bericht?</p> <p>Antwoordopties (Helemaal niet-Nauwelijks-Enigszins-Tamelijk-Heel erg)</p> <p>Rustig</p> <p>Angstig</p> <p>Bezorgd</p> <p>Gerustgesteld</p> <p>Boos</p>
Q14	<p>Deze vraag heeft betrekking op het onderdeel van het NL-Alert bericht dat in rood is weergegeven.</p> <p><b>NL-Alert</b> 12-11-2012 15:34: Giftige stoffen bij brand Bedrijf X, Gemeente Y. Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender.</p> <p>Het bovenstaande voorbeeldbericht heeft een aantal onderdelen. We willen nu graag uw mening over elk van deze onderdelen.</p> <p>Het eerste onderdeel is de afzender van het bericht. Ik vind het bericht op dit punt:</p> <p>Antwoordopties (Helemaal niet-Nauwelijks-Enigszins-Tamelijk-Zeer)</p> <p>Begrijpelijk</p> <p>Compleet</p> <p>Betrouwbaar</p>
Q15	<p>Deze vraag heeft betrekking op het onderdeel van het NL-Alert bericht dat in rood is weergegeven.</p> <p>NL-Alert 12-11-2012 15:34: <b>Giftige stoffen bij brand</b> Bedrijf X, Gemeente Y. Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender.</p> <p>Het tweede onderdeel gaat over de geschetste situatie in het bericht. Ik vind het bericht op dit punt:</p>

	<p>Antwoordopties (Helemaal niet-Nauwelijks-Enigszins-Tamelijk-Zeer)</p> <p>Begrijpelijk Compleet Betrouwbaar</p>
Q16	<p>Deze vraag heeft betrekking op het onderdeel van het NL-Alert bericht dat in rood is weergegeven. NL-Alert 12-11-2012 15:34: Giftige stoffen bij brand <u>Bedrijf X, Gemeente Y</u>. Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender.</p> <p>Het derde onderdeel is de plaats waar de situatie zich precies afspeelt en het getroffen gebied. Ik vind het bericht op dit punt:</p> <p>Antwoordopties (Helemaal niet-Nauwelijks-Enigszins-Tamelijk-Zeer)</p> <p>Begrijpelijk Compleet Betrouwbaar</p>
Q17	<p>Deze vraag heeft betrekking op het onderdeel van het NL-Alert bericht dat in rood is weergegeven. NL-Alert 12-11-2012 15:34: Giftige stoffen bij brand Bedrijf X, Gemeente Y. <u>Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender.</u></p> <p>Het vierde onderdeel is het advies over wat te doen. Ik vind het bericht op dit punt:</p> <p>Antwoordopties (Helemaal niet-Nauwelijks-Enigszins-Tamelijk-Zeer)</p> <p>Begrijpelijk Compleet Betrouwbaar</p>
Q18	<p>NL-Alert 12-11-2012 15:34: Giftige stoffen bij brand Bedrijf X, Gemeente Y. Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender.</p> <p>De volgende vraag gaat over wat u denkt te gaan doen als u het bovenstaande NL-Alert bericht ontvangt.</p> <p>Antwoordopties (Zeer klein-Tamelijk klein-Niet klein/niet groot-Tamelijk groot-Zeer groot)</p> <p>Wat is de kans dat u meteen de aanwijzingen in het bericht opvolgt? Wat is de kans dat u eerst zoveel mogelijk informatie gaat zoeken? Wat is de kans dat u nauwkeurig uw omgeving in de gaten houdt of er iets gebeurt dat eventueel gevaarlijk kan zijn? Wat is de kans dat u er weinig aandacht aan schenkt en verder gaat met waar u mee bezig was? Wat is de kans dat u met anderen gaat overleggen over de beste actie? Wat is de kans dat u anderen gaat informeren?</p>
Q19	<p>Als zich een incident voordoet zoals het vrijkomen van giftige stoffen bij een bedrijfsbrand.....</p> <p>Antwoordopties (Zeer oneens-Tamelijk oneens-Niet oneens/niet eens-Tamelijk eens-Zeer eens)</p> <p>dan verwachten anderen van mij dat ik iets doe. dan voel ik me verantwoordelijk voor anderen in mijn omgeving. dan verwachten anderen dat ik veel over de situatie weet.</p>
Q20	<p>De volgende stellingen gaan over het risico op een brand waarbij giftige stoffen vrijkomen in uw omgeving.</p>

	<p>Antwoordopties (Zeer oneens-Tamelijk oneens-Niet oneens/niet eens-Tamelijk eens-Zeer eens)</p> <p>Ik denk dat de kans opeen bedrijfsbrand waarbij giftige stoffen in mijn omgeving vrijkomen, groot is. Wanneer er bij een bedrijfsbrand giftige stoffen vrijkomen, loop ik veel risico. Ik denk dat de gevolgen van giftige stoffen door een bedrijfsbrand voor mij heel ernstig zijn. Ik denk dat giftige stoffen door een bedrijfsbrand de veiligheid/gezondheid van omwonenden ernstig aantast.</p>
Q21	<p>De volgende vragen gaan over het advies Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender</p> <p>Antwoordopties )Zeer oneens-Tamelijk Oneens-Niet oneens/niet eens-Tamelijk eens-Zeer eens)</p> <p>Door dit advies kan ik op de juiste manier met deze situatie omgaan. Als ik ramen en deuren sluit, wordt de kans op ernstige gevolgen in deze situatie kleiner. Door af te stemmen op de calamiteitenzender krijg ik snel de juiste informatie over de situatie. Ik denk dat ik dit advies goed kan uitvoeren. Ik denk dat ik in staat ben de calamiteitenzender snel te vinden. Ik denk dat ik in staat ben ramen en deuren snel te sluiten.</p>
Q22	<p>Met de volgende vragen geeft u aan in hoeverre u tevreden bent met wat u weet over mogelijke rampen en crises in uw omgeving.</p> <p>In welke mate bent u tevreden met wat u weet over ...</p> <p>Antwoordopties (Zeer ontevreden-Tamelijk ontevreden-Niet ontevreden/niet tevreden-Tamelijk tevreden-Zeer tevreden)</p> <p>de aanwezigheid van bedrijven waar wordt gewerkt met gevaarlijke stoffen in de omgeving waar u woont en werkt? de gevolgen van een grote brand waarbij gevaarlijke stoffen vrijkomen? hoe u het beste kunt handelen bij een grote brand waarbij gevaarlijke stoffen vrijkomen?</p>
Q23	<p>De volgende vragen gaan over waarschuwingen bij rampen en crises in het verleden. Bent u ooit al eens gewaarschuwd voor een ramp of een crisis in het gebied waar u woont of werkt? Zo ja, via welk middel werd u gewaarschuwd? (meer antwoorden mogelijk).</p> <p>1 Alarmsirene 2 Via burens, familie, vrienden of andere personen. 3 Een (extra) nieuwsbericht op radio of televisie 4 Sociale media (zoals Twitter, Facebook, etc) 5 Nieuwssites via Internet (bv. Nu.nl, en online versies van dagbladen) 6 Informatie van de overheid via internet (zoals bv. www.crisis.nl ) 7 NL-Alert 8 Dit heb ik nog nooit meegemaakt. 9 anders, namelijk...</p>
Q24	<p>De volgende vragen gaan over het gebruik van NL-Alert en andere waarschuwingmiddelen in toekomstige situaties.</p> <p>Stel dat u via de onderstaande kanalen wordt gewaarschuwd. Kunt u met een rapportcijfer aangeven wat u van deze middelen verwacht met betrekking tot de betrouwbaarheid, snelheid en de compleetheid van de informatie? Het kan zijn dat u met de betreffende middelen weinig ervaring heeft. Wilt u in dat geval toch aangeven wat u er van denkt?</p> <p>(1=ik heb er geen vertrouwen in dat dit gebeurt 10=ik heb er het volste vertrouwen in dat dit gebeurt)</p>

	<p><u>Alarmsirene</u>          Waarschuwing via dit kanaal is betrouwbaar (rapportcijfer 1-10)          Waarschuwing via dit kanaal verloopt snel (rapportcijfer 1-10)          Informatie via dit kanaal is voldoende om de situatie te beoordelen (rapportcijfer 1-10)  <u>Buren, familie, vrienden of andere personen.</u>          Waarschuwing via dit kanaal is betrouwbaar (rapportcijfer 1-10)          Waarschuwing via dit kanaal verloopt snel (rapportcijfer 1-10)          Informatie via dit kanaal is voldoende om de situatie te beoordelen (rapportcijfer 1-10)  <u>Een (extra) nieuwsbericht op radio of televisie</u>          Waarschuwing via dit kanaal is betrouwbaar (rapportcijfer 1-10)          Waarschuwing via dit kanaal verloopt snel (rapportcijfer 1-10)          Informatie via dit kanaal is voldoende om de situatie te beoordelen (rapportcijfer 1-10)  <u>Sociale media (zoals Twitter, Facebook, etc)</u>          Waarschuwing via dit kanaal is betrouwbaar (rapportcijfer 1-10)          Waarschuwing via dit kanaal verloopt snel (rapportcijfer 1-10)          Informatie via dit kanaal is voldoende om de situatie te beoordelen (rapportcijfer 1-10)  <u>Nieuwssites via Internet (bv. Nu.nl, en online versies van dagbladen)</u>          Waarschuwing via dit kanaal is betrouwbaar (rapportcijfer 1-10)          Waarschuwing via dit kanaal verloopt snel (rapportcijfer 1-10)          Informatie via dit kanaal is voldoende om de situatie te beoordelen (rapportcijfer 1-10)  <u>Informatie van de overheid via internet (zoals bv. www.crisis.nl)</u>          Waarschuwing via dit kanaal is betrouwbaar (rapportcijfer 1-10)          Waarschuwing via dit kanaal verloopt snel (rapportcijfer 1-10)          Informatie via dit kanaal is voldoende om de situatie te beoordelen (rapportcijfer 1-10)  <u>NL-Alert</u>          Waarschuwing via dit kanaal is betrouwbaar (rapportcijfer 1-10)          Waarschuwing via dit kanaal verloopt snel (rapportcijfer 1-10)          Informatie via dit kanaal is voldoende om de situatie te beoordelen (rapportcijfer 1-10)</p>
Q25	<p>Als u NL-Alert op dit moment, met de kennis die u er op dit moment over heeft, een rapportcijfer zou geven, welk cijfer wordt dat dan?</p> <p>Rapportcijfer NL-Alert op dit moment (rapportcijfer 1-10)</p>
Q25 (open)	<p>Goede punten van NL-Alert op dit moment zijn ..... (svp zelf invullen .....)</p> <p>Slechte punten van NL-Alert op dit moment zijn .....(svp zelf invullen .....)</p>
Q26	<p>Wat is uw geslacht</p> <p>1 Man</p> <p>2 Vrouw</p>
Q27	<p>Wat is uw leeftijd? (zelf invullen)</p>
Q28	<p>Wat is uw hoogst voltooide opleiding?</p> <p>1 Geen onderwijs</p> <p>2 Basisonderwijs</p> <p>3 LBO \ VBO \ VMBO (kader- en beroepsgerichte leerweg)</p> <p>4 MAVO \ eerste 3 jaar HAVO en VWO \ VMBO (theoretische en gemengde leerweg)</p> <p>5 MBO</p> <p>6 HAVO en VWO bovenbouw \ WO en HBO propedeuse</p> <p>7 HBO \ WO-bachelor of kandidaats</p> <p>8 WO-doctoraal of master</p> <p>9 weet niet</p>
Q29	<p>Wat zijn de cijfers van uw postcode? (zelf invullen)</p>
Q30	<p>Wat is uw gemeente niveau?</p> <p>1 Zeer sterk stedelijk (2500 of meer inwoners\km<sup>2</sup>)</p> <p>2 Sterk stedelijk (1500 tot 2500 inwoners\km<sup>2</sup>)</p> <p>3 Matig stedelijk (1000 tot 1500 inwoners\km<sup>2</sup>)</p> <p>4 Weinig stedelijk (500 tot 1000 inwoners\km<sup>2</sup>)</p>

	5 Niet stedelijk (Minder dan 500 inwoners\km <sup>2</sup> )
Q31	<p>Wat is uw gezinssituatie?</p> <p>1 Alleenstaand; t\m 34 jaar</p> <p>2 Alleenstaand; 35 t\m 39 jaar</p> <p>3 Alleenstaand; 40 t\m 49 jaar</p> <p>4 Alleenstaand; 50 t\m 64 jaar</p> <p>5 Alleenstaand; 65 jaar en ouder</p> <p>6 Volwassen huishouden; partner hoofdkostwinner t\m 34 jaar</p> <p>7 Volwassen huishouden; partner hoofdkostwinner 35 t\m 39 jaar</p> <p>8 Volwassen huishouden; partner hoofdkostwinner 40 t\m 49 jaar</p> <p>9 Volwassen huishouden; partner hoofdkostwinner 50 t\m 64 jaar</p> <p>10 Volwassen huishouden; partner hoofdkostwinner 65 jaar en ouder</p> <p>11 Huishoudens met kinderen; leeftijd jongste kind t\m 12 jaar</p> <p>12 Huishoudens met kinderen; leeftijd jongste kind 13 t\m 17 jaar</p>
Q32	<p>Heeft u hulp van iemand anders nodig, om bij een NL-Alert het bericht te lezen en/of het advies op te volgen?</p> <p>1 Nee</p> <p>2 Ja, want...</p>
Q33	<p>Als u hulp nodig heeft, heeft u daardoor met iemand afspraken gemaakt?</p> <p>1 Nee</p> <p>2 Ja met ..... (zelf invullen)</p>
Q34 (open)	Heeft u naar aanleiding van dit onderzoek nog opmerkingen?
Q35_1 (prive) Q35_2 (zakelijk)	<p>Kunt u aangeven welk merk mobiele telefoon u heeft voor (privé/zakelijk) gebruik?</p> <p>1 Alcatel</p> <p>2 Apple</p> <p>3 Blackberry</p> <p>4 Ericsson</p> <p>5 HTC</p> <p>6 LG</p> <p>7 Motorola</p> <p>8 Nokia</p> <p>9 Sagem</p> <p>10 Samsung</p> <p>11 Siemens</p> <p>12 Sony</p> <p>13 Sony Ericsson</p> <p>14 T-Mobile</p> <p>15 Anders, namelijk</p> <p>17 Ik heb geen mobiele telefoon voor (privé/zakelijk) gebruik</p> <p>16 Weet niet</p>
Q37_1 (prive) Q37_2 (zakelijk)	<p>Kunt u aangeven van welke telefoonmaatschappij (provider) u gebruik maakt met dit toestel (privé/zakelijk)?</p> <p>1 Ben</p> <p>2 Hi</p> <p>3 Hollands Nieuwe</p> <p>4 KPN</p> <p>5 MTV Mobile</p> <p>6 Simpel</p> <p>7 Simyo</p> <p>8 Sizz</p> <p>9 Telfort</p> <p>10 Tele2</p> <p>11 T-Mobile</p> <p>12 Vodafone</p> <p>13 Youfone</p>

	14 anders, namelijk... 15 weet niet
Q38_1 (prive) Q38_2 (zakelijk)	Kunt u aangeven welk model mobiele telefoon u heeft voor (privé/zakelijk) gebruik? (keuzelijst volgt)
Einde	Mocht u naar aanleiding van deze vragenlijst willen weten hoe u de instellingen op uw mobiele telefoon kunt aanpassen, zodat u NL-Alert berichten kunt ontvangen, dan kunt u daar op de website <a href="http://www.nlalert.nl">www.nlalert.nl</a> informatie over vinden.  Dank voor uw medewerking.

<b>Meetinstrument Inzetmetingen publiek (Meppel, Oisterwijk, Leeuwarden) <sup>35</sup></b>	
Intro CATI	Op 20-01-2013 is er in uw woon- of werkomgeving een incident geweest. Dit incident was van dien aard dat de overheid besloot om het alarmmiddel NL-Alert in te zetten. Via dit systeem ontvangen burgers een alarmbericht op hun mobiele telefoon. Om het alarmmiddel NL-Alert beter te maken, is het van belang dat we leren van de situaties waarbij het is ingezet. Mogen we u daarover een aantal vragen stellen? Dit gesprek duurt ongeveer 5 minuten. <sup>36</sup>
CATI: Q1	1 Ja 2 Nee
CATI: Q2	Heeft u op 20-01-2013 een NL-Alert bericht ontvangen?  1 Ja, zelf ontvangen op eigen mobiele telefoon 2 Nee niet zelf, maar wel via iemand anders in mijn omgeving met een NL-Alert op zijn/haar mobiele telefoon 3 Nee, niet via NL-Alert, maar wel via een ander kanaal merkte/hoorde ik wat er gebeurd was 4 Nee, ik ben helemaal niet op de hoogte van het incident
CATI: Q3 (open)	Kunt u zich herinneren hoe het NL-Alert bericht luidde?
CATI: Q4	Volgde u meteen de aanwijzingen in het NL-Alert bericht op? 1 Ja 2 Nee
CATI: Q5 (ONLY IF Q4=2)	Waarom volgde u niet meteen de aanwijzingen van NL-alert op?
CATI: Q6 (open)	Waar was u, toen u (al dan niet via NL-Alert) hoorde/merkte dat er iets aan de hand was? (Enq.: Svp vragen naar de sociale omgeving (bv., 'thuis', 'station') en geografische locatie (bv naam van 'stad' of 'wijk'))
CATI: Q7	Hoe laat was het (het tijdstip), toen u (al dan niet via NL-Alert) hoorde/merkte dat er iets aan de hand was? (Enq. noteer 99:99 indien respondent het niet weet)
CATI: Q8 (open)	Wat was er volgens u precies aan de hand bij het betreffende incident?
CATI: Q9	Snapte u gelijk wat er aan de hand was? 1 Ja 2 Nee

<sup>35</sup> De meetinstrumenten voor Meppel, Oisterwijk en Leeuwarden zijn grotendeels identiek. Waar van toepassing worden afwijkingen vermeld.

<sup>36</sup> In Oisterwijk was de introductie zin: Op 20.6.2013 is er ..... (rest identiek). In Leeuwarden was de introductie zin: Op 19.10.2013 is er ..... (rest identiek).



CATI: Q10 ONLY IF Q9=2	Waarom snapte u niet gelijk wat er aan de hand was?
CATI: Q11	Heeft u misschien ook zelf met (negatieve) gevolgen van deze situatie te maken of te maken gehad? 1 Ja, namelijk... 2 Nee
CATI: Q12 ONLY IF Q2=3	Volgde u meteen de aanwijzingen <b>Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit.</b> op? 1 Ja 2 Nee
CATI: Q13 (open). ONLY IF Q12=2	Waarom volgde u niet meteen de aanwijzingen van NL-alert op?
CATI: Q14	Ging u eerst zoveel mogelijk informatie op zoeken? 1 Ja 2 Nee
CATI: Q15	Hield u nauwkeurig uw omgeving in de gaten of er iets gebeurde dat eventueel gevaarlijk kon zijn? 1 Ja 2 Nee
CATI: Q16	Schonk u weinig aandacht aan de situatie en ging u verder waar u mee bezig was? 1 Ja 2 Nee
CATI: Q17	Overlegde u met anderen over de beste actie? 1 Ja 2 Nee
CATI: Q18	Ging u andere personen informeren over de situatie? 1 Ja 2 Nee
CATI: Q19	Wie ging u informeren? 1 Familie 2 Buren 3 Vrienden 4 Collega's 5 Mensen op straat 6 anders, namelijk... 7 weet niet
CATI: Q485	Voor de analyse van dit onderzoek willen we graag nog enkele achtergrondgegevens willen weten. (Enq. Noteer geslacht zonder te vragen) 1Man 2Vrouw
CATI: Q49	Wat is uw leeftijd?
CATI: Q50	1Geen onderwijs 2Basisonderwijs 3LBO \ VBO \ VMBO (kader- en beroepsgerichte leerweg) 4MAVO \ eerste 3 jaar HAVO en VWO \ VMBO (theoretische en gemengde leerweg) 5 MBO 6HAVO en VWO bovenbouw \ WO en HBO propedeuse 7HBO \ WO-bachelor of kandidaats 8WO-doctoraal of master 9weet niet
CATI: Q51	Wat zijn de cijfers van uw postcode?

CATI: Q52	<p>Wat is uw gemeente niveau?</p> <p>1 Zeer sterk stedelijk (2500 of meer inwoners\km<sup>2</sup>)</p> <p>2 Sterk stedelijk (1500 tot 2500 inwoners\km<sup>2</sup>)</p> <p>3 Matig stedelijk (1000 tot 1500 inwoners\km<sup>2</sup>)</p> <p>4 Weinig stedelijk (500 tot 1000 inwoners\km<sup>2</sup>)</p> <p>5 Niet stedelijk (Minder dan 500 inwoners\km<sup>2</sup>)</p>
CATI: Q53	<p>Wat is uw gezinssituatie?</p> <p>1 Alleenstaand; t\m 34 jaar</p> <p>2 Alleenstaand; 35 t\m 39 jaar</p> <p>3 Alleenstaand; 40 t\m 49 jaar</p> <p>4 Alleenstaand; 50 t\m 64 jaar</p> <p>5 Alleenstaand; 65 jaar en ouder</p> <p>6 Volwassen huishouden; partner hoofdkostwinner t\m 34 jaar</p> <p>7 Volwassen huishouden; partner hoofdkostwinner 35 t\m 39 jaar</p> <p>8 Volwassen huishouden; partner hoofdkostwinner 40 t\m 49 jaar</p> <p>9 Volwassen huishouden; partner hoofdkostwinner 50 t\m 64 jaar</p> <p>10 Volwassen huishouden; partner hoofdkostwinner 65 jaar en ouder</p> <p>11 Huishoudens met kinderen; leeftijd jongste kind t\m 12 jaar</p> <p>12 Huishoudens met kinderen; leeftijd jongste kind 13 t\m 17 jaar</p>
Intermezzo	<p>Dit is het einde van de telefonische vragenlijst.</p> <p>Om te meten of NL-alert als waarschuwingssysteem goed werkt is het van belang dat we leren van de situaties waarbij het is ingezet. Wij willen u dan ook graag vragen deel te nemen aan een on-line vragenlijst die gaat over de recente inzet op 20/01/2013 van het alarmmiddel NL-Alert in de buurt waar u woont of werkt.</p> <p>Zou u bereid zijn hier aan mee te doen? Medewerking aan de vragenlijst is anoniem, antwoorden worden niet gekoppeld aan telefoonnummers, e-mail adressen of andere gegevens.</p> <p>1 Ja, switchmode model engage</p> <p>2 Nee</p>
Q21 (open) ONLY IF Q20=2	<p>Mag ik vragen waarom nu niet mee wilt doen aan het vervolgonderzoek?</p>
Intro CAWI	<p>Deze vragenlijst gaat over de recente inzet op 20-01-2013<sup>37</sup> van het alarmmiddel NL-Alert in de buurt waar u woont of werkt. Om te weten of dit waarschuwingssysteem goed werkt is het van belang dat we leren van de situaties waarbij het is ingezet. Daarom vragen we uw waardevolle medewerking bij dit onderzoek.</p> <p>Medewerking is anoniem, antwoorden worden niet gekoppeld aan telefoonnummer of andere gegevens.</p> <p>Achtergrond informatie over NL-Alert:  NL-Alert is een nieuw aanvullend alarmmiddel voor op de mobiele telefoon. Met NL-Alert kan de overheid mensen in de directe omgeving van een noodsituatie met een tekstbericht informeren. In het bericht staat specifiek wat er aan de hand is en wat je op dat moment het beste kunt doen. NL-Alert is een gratis dienst. Je hoeft je er niet voor aan te melden of op te abonneren. Maar je kunt wel controleren of je mobiele telefoon ingesteld kan worden om NL-Alert te ontvangen.  NL-Alert is een aanvulling op de alarmsirene en berichten op radio en TV. Zo kunnen meer mensen worden bereikt en worden mensen beter geïnformeerd.</p>

<sup>37</sup> In Oisterwijk en Leeuwarden was de datum aangepast. Hetzelfde is van toepassing op iedere vermelding van data in de vragenlijst.

	<p>Wij vragen u vriendelijk de vragenlijst helemaal in te vullen.</p> <p>Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 12 minuten.</p>
CAWI Q22	Zie publieksmeting Q1
CAWI Q23	Zie publieksmeting Q2
CAWI Q24	Zie publieksmeting Q3
CAWI Q25	Zie publieksmeting Q4
CAWI Q26 (open)	Zie publieksmeting Q5(open)
Intro	Om NL-Alert berichten te ontvangen, moet de mobiele telefoon in staat zijn tot ontvangst en goed zijn ingesteld. Het instellen van de mobiele telefoon kan enkele minuten duren en wat zoekwerk met zich meebrengen.
CAWI Q27	<p>Was uw telefoon al ingesteld om NL-Alert berichten te ontvangen, voordat het incident plaatsvond in de plaats waar u woont/werkt op 20-01-2013 ?</p> <p>1 Ja 2 Nee 3 weet niet</p>
CAWI: Q29 <b>ONLY IF Q27=1</b>	Zie publieksmeting Q7
CAWI: Q28	Zie publieksmeting Q8
CAWI: Q30	Zie publieksmeting Q9
CAWI: Q31	Zie publieksmeting Q10
CAWI: Q32	Zie publieksmeting Q35_1
CAWI: Q33	Kunt u aangeven welk model mobiele telefoon u heeft voor [gebruik]gebruik?
CAWI: Q34	Zie publieksmeting Q37_1
Intro	De volgende vragen gaan over het gebruik van NL-Alert en andere waarschuwingsmiddelen in de situatie op 20-01-2013.
CAWI: Q35 <sup>38</sup>	<p>Via welke middelen werd u gewaarschuwd voor de grote brand met rookontwikkeling? (Meer antwoorden mogelijk)</p> <p>1Alarmsirene 2Via burens, familie, vrienden of andere personen. 3Een (extra) nieuwsbericht op radio of televisie 4Sociale media (zoals Twitter, Facebook, etc) 5Nieuwssites via Internet (bv. Nu.nl, en online versies van dagbladen) 6Informatie van de overheid via internet (zoals bv. www.crisis.nl ) 7NL-Alert 8anders, namelijk... 9weet niet</p>
CAWI: Q36	<p>Kunt u met een rapportcijfer aangeven wat u van deze middelen vond met betrekking tot de betrouwbaarheid, snelheid en de compleetheid van de informatie?</p> <p>1= was ik zeer ontevreden over 10= was ik zeer tevreden over</p> <p><u>Alarmsirene</u> Waarschuwing via dit kanaal is betrouwbaar (rapportcijfer 1-10) Waarschuwing via dit kanaal verloopt snel (rapportcijfer 1-10) Informatie via dit kanaal is voldoende om de situatie te beoordelen (rapportcijfer 1-10) <u>Burens, familie, vrienden of andere personen.</u></p>

<sup>38</sup> In Leeuwarden werden de vragen CAWI Q35-Q36 op een andere wijze gesteld, met als doel om de opeenvolging van alarmeringsberichten in beeld te brengen. Deze vragen komen aan het eind van deze opsomming aan de orde.

	<p>Waarschuwing via dit kanaal is betrouwbaar (rapportcijfer 1-10)</p> <p>Waarschuwing via dit kanaal verloopt snel (rapportcijfer 1-10)</p> <p>Informatie via dit kanaal is voldoende om de situatie te beoordelen (rapportcijfer 1-10)</p> <p><u>Een (extra) nieuwsbericht op radio of televisie</u></p> <p>Waarschuwing via dit kanaal is betrouwbaar (rapportcijfer 1-10)</p> <p>Waarschuwing via dit kanaal verloopt snel (rapportcijfer 1-10)</p> <p>Informatie via dit kanaal is voldoende om de situatie te beoordelen (rapportcijfer 1-10)</p> <p><u>Sociale media (zoals Twitter, Facebook, etc)</u></p> <p>Waarschuwing via dit kanaal is betrouwbaar (rapportcijfer 1-10)</p> <p>Waarschuwing via dit kanaal verloopt snel (rapportcijfer 1-10)</p> <p>Informatie via dit kanaal is voldoende om de situatie te beoordelen (rapportcijfer 1-10)</p> <p><u>Nieuwssites via Internet (bv. Nu.nl, en online versies van dagbladen)</u></p> <p>Waarschuwing via dit kanaal is betrouwbaar (rapportcijfer 1-10)</p> <p>Waarschuwing via dit kanaal verloopt snel (rapportcijfer 1-10)</p> <p>Informatie via dit kanaal is voldoende om de situatie te beoordelen (rapportcijfer 1-10)</p> <p><u>Informatie van de overheid via internet (zoals bv. www.crisis.nl )</u></p> <p>Waarschuwing via dit kanaal is betrouwbaar (rapportcijfer 1-10)</p> <p>Waarschuwing via dit kanaal verloopt snel (rapportcijfer 1-10)</p> <p>Informatie via dit kanaal is voldoende om de situatie te beoordelen (rapportcijfer 1-10)</p> <p><u>NL-Alert</u></p> <p>Waarschuwing via dit kanaal is betrouwbaar (rapportcijfer 1-10)</p> <p>Waarschuwing via dit kanaal verloopt snel (rapportcijfer 1-10)</p> <p>Informatie via dit kanaal is voldoende om de situatie te beoordelen (rapportcijfer 1-10)</p>
CAWI: Q37	<p>Hoe voelde u zich meteen nadat u een waarschuwing kreeg?</p> <p>Antwoordopties (Helemaal niet-Nauwelijks-Enigszins-Tamelijk-Heel erg)</p> <p>Rustig</p> <p>Angstig</p> <p>Bezorgd</p> <p>Gerustgesteld</p> <p>Boos</p>
Intro	<p>Het NL-Alert bericht dat werd gebruikt naar aanleiding van het incident in de plaats waar u woont / werkt luidde als volgt:</p> <p>NL-Alert 20-01-2013 14.50 Setheweg Meppel. Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.<sup>39</sup></p> <p>Wilt u onderstaande vragen beantwoorden, ook als u op een andere manier bent gewaarschuwd dan via NL-Alert?</p>
CAWI: Q38	<p>Het NL-Alert bericht dat werd verstuurd op 20-01-2013 bestond uit een aantal onderdelen. We willen nu graag uw mening over elk van deze onderdelen.</p> <p>Deze vraag heeft betrekking op het onderdeel van het NL-Alert bericht dat in rood is weergegeven.</p> <p><b>NL-Alert</b> 14.50 Setheweg Meppel. Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit.</p> <p>Het eerste onderdeel is de afzender van het bericht. Ik vind het bericht op dit punt:</p> <p>Antwoordopties (Helemaal niet-Nauwelijks-Enigszins-Tamelijk-Zeer)</p> <p>Begrijpelijk</p> <p>Compleet</p>

<sup>39</sup> In Oisterwijk luidde het bericht: NL-Alert 20-06-2013 Brand in Oisterwijk, Laarakkerweg. Grote rookontwikkeling. Uit voorzorg ramen en deuren sluiten en ventilatie uitschakelen.

In Leeuwarden luidde het bericht: NL-Alert 19-10-2013 20:05 Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.

	Betrouwbaar
CAWI: Q39	<p>Deze vraag heeft betrekking op het onderdeel van het NL-Alert bericht dat in rood is weergegeven. NL-Alert 14.50 <b>Setheweg Meppel</b>.<sup>40</sup> Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit.</p> <p>Het tweede onderdeel is de plaats waar de situatie zich precies afspeelt en het getroffen gebied. Ik vind het bericht op dit punt: Antwoordopties (Helemaal niet-Nauwelijks-Enigszins-Tamelijk-Zeer)</p> <p>Begrijpelijk Compleet Betrouwbaar</p>
CAWI: Q40	<p>Deze vraag heeft betrekking op het onderdeel van het NL-Alert bericht dat in rood is weergegeven. NL-Alert 14.50 Setheweg Meppel. <b>Grote brand met rookontwikkeling</b>. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit.</p> <p>Het derde onderdeel gaat over de geschetste situatie in het bericht. Ik vind het bericht op dit punt: Antwoordopties (Helemaal niet-Nauwelijks-Enigszins-Tamelijk-Zeer)</p> <p>Begrijpelijk Compleet Betrouwbaar</p>
CAWI: Q41	<p>Deze vraag heeft betrekking op het onderdeel van het NL-Alert bericht dat in rood is weergegeven.</p> <p>NL-Alert 14.50 Setheweg Meppel. Grote brand met rookontwikkeling. <b>Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit.</b></p> <p>Het vierde onderdeel is het advies over wat te doen. Ik vind het bericht op dit punt: Antwoordopties (Helemaal niet-Nauwelijks-Enigszins-Tamelijk-Zeer)</p> <p>Begrijpelijk Compleet Betrouwbaar</p>
CAWI: Q42	<p>Kunt u op de volgende stellingen reageren? Toen de grote brand met rookontwikkeling zich voordeed...</p> <p>Antwoordopties (Zeer eens-Tamelijk eens-Niet eens/niet oneens-Tamelijk oneens-Zeer oneens)</p> <p>... verwachtten anderen van mij dat ik iets zou doen. ... voelde ik me verantwoordelijk voor anderen in mijn omgeving. ... verwachtten anderen dat ik veel over de situatie wist.</p>
CAWI: Q43	<p>De volgende stellingen gaan over het "incident" uit het bericht.</p> <p>NL-Alert 14.50 Setheweg Meppel. <b>Grote brand met rookontwikkeling</b>. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Antwoordopties (Zeer eens-Tamelijk eens-Niet eens/niet oneens-Tamelijk oneens-Zeer oneens)</p> <p>Ik dacht al dat de kans op een grote brand met rookontwikkeling in mijn omgeving, groot was. Door de grote brand met rookontwikkeling, liep ik veel risico.</p>

<sup>40</sup> In Leeuwarden ontbrak een specifieke locatie in het NL-Alert bericht.

	Ik denk dat rookontwikkeling voor mij heel ernstig zijn. Ik denk dat rookontwikkeling de veiligheid/gezondheid van omwonenden ernstig aantast.
CAWI: Q44	De volgende vragen gaan over het “advies” uit het bericht.  NL-Alert 14.50 Setheweg Meppel. Grote brand met rookontwikkeling. <b>Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit.</b> Antwoordopties (Zeer eens-Tamelijk eens-Niet eens/niet oneens-Tamelijk oneens-Zeer oneens)  Door dit advies konden mensen zoals ik op de juiste manier met dit incident omgaan. Door het advies “Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit.”, liepen mensen zoals ik een kleinere kans op ernstige gevolgen. Mensen zoals ik konden dit advies goed uitvoeren. Mensen zoals ik waren in staat om het advies advies “Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit.” snel op te volgen.
CAWI: Q45	Met de volgende vragen geeft u aan in hoeverre u tevreden bent met de informatie die u kreeg ten tijde van het incident.  In welke mate was u, nadat hoorde van het incident, tevreden met de informatie die u van de autoriteiten kreeg over ... Antwoordopties (Zeer tevreden-Tamelijk tevreden-Niet tevreden/niet ontevreden-Tamelijk ontevreden-Zeer ontevreden)  ... de aanwezigheid van een grote brand met rookontwikkeling in uw omgeving? ... de gevolgen van een grote brand met rookontwikkeling? ... hoe u het beste kon handelen bij een grote brand met rookontwikkeling?
CAWI: Q46	Als u voor uzelf <u>op dit moment</u> alle punten over NL-Alert op een rijtje zou zetten, wat voor een rapportcijfer zou u NL-Alert dan geven? (1=heel negatief, 10=heel positief)
CAWI: Q47	Kunt u hieronder aangeven wat volgens u de goede punten van NL-Alert op dit moment zijn?
CAWI: Q48	Kunt u hieronder aangeven wat volgens u de slechte punten van NL-Alert <u>op dit moment</u> zijn?
CAWI: Q54	Had u bij een NL-Alert bericht hulp van iemand anders nodig om het bericht te lezen, en / of het advies opvolgen? 1 Nee 2 Ja, want... (open)
CAWI: Q55	Als u hulp nodig heeft, heeft u daardoor met iemand afspraken gemaakt? 1 Nee 2 Ja met... (open)
CAWI: Q56 (open)	Heeft u naar aanleiding van dit onderzoek nog opmerkingen?
Extro	Mocht u naar aanleiding van deze vragenlijst willen weten hoe u de instellingen op uw mobiele telefoon kunt aanpassen, zodat u NL-Alert berichten kunt ontvangen, dan kunt u daar op de website <a href="http://www.nlalert.nl">www.nlalert.nl</a> informatie over vinden.  Dank voor uw medewerking.
CAWI: Q35	<b>Versie Leeuwarden</b> Via welke middelen werd u het eerst gewaarschuwd voor de grote brand met rookontwikkeling? (Meer antwoorden mogelijk)  Alarmsirene Via burens, familie, vrienden of andere personen. Een (extra) nieuwsbericht op radio of televisie Een (extra) bericht op de regionale omroep Fryslân Een Twitterbericht van de overheid

	<p>Een bericht via Burgernet</p> <p>Via sociale media van andere afzenders dan de overheid (zoals Twitter, Facebook, etc) (zoals Twitter, Facebook, etc)</p> <p>Nieuwssites via Internet (bv. Nu.nl, en online versies van dagbladen)</p> <p>Informatie van de overheid via internet (zoals www.leeuwarden.nl )</p> <p>NL-Alert</p> <p>anders, namelijk..</p> <p>weet niet</p>
CAWI: Q36B	<p>VOOR IEDER ITEM UIT Q35 behalve Alarmsirene en NL-Alert</p> <p>Kunt u aangeven hoe u denkt over NL-Alert, in relatie tot de andere informatiebronnen die u hebt geraadpleegd over de grote brand met rookontwikkeling in Leeuwarden?</p> <p>In vergelijking tot [middel], vond ik de waarschuwing via NL-Alert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minder betrouwbaar, even betrouwbaar, meer betrouwbaar</li> <li>• minder snel, even snel, sneller</li> <li>• minder goed om de situatie te beoordelen, even goed om de situatie te beoordelen, beter om de situatie te beoordelen</li> </ul>
CAWI: Q36C	<p>VOOR IEDER ITEM genoemd in Q35 behalve NL-Alert</p> <p>Kunt u aangeven in hoeverre de informatie die u kreeg over de grote brand met rookontwikkeling in Leeuwarden van invloed was op uw besluit om iets te gaan doen?</p> <p>De waarschuwing via MIDDEL was voor mijn keuze om iets te doen naar aanleiding van de grote brand met rookontwikkeling in Leeuwarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• van weinig belang, niet van weinig belang/niet van groot belang, van groot belang</li> </ul>
CAWI Q36D	<p>NL Alert bericht</p> <p>Kunt u aangeven hoe de onderstaande beschrijvingen bij u passen, naar aanleiding van de informatie over de grote brand met rookontwikkeling in Leeuwarden?</p> <p>Na de eerste alarmering wachtte ik af totdat ik via een andere persoon, of op een andere manier (radio, tv, internet, sociale media, etc.) aanvullende informatie ontving over de brand</p> <p>Na de eerste alarmering ging ik zelf direct een andere persoon benaderen, of op een andere manier (radio, tv, internet, sociale media, etc.) aanvullende informatie zoeken over de brand</p> <p>Informatie over de brand die ik via een gesprek met een andere persoon, of op een andere manier (radio, tv, internet, sociale media, etc.) ontving, ging ik direct na ontvangst bekijken</p> <p>Informatie over de brand die ik via een gesprek met een andere persoon, of op een andere manier (radio, tv, internet, sociale media, etc.) ontving, ging ik pas geruime tijd na ontvangst bekijken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mee oneens, tamelijk oneens, niet oneens/niet eens, tamelijk eens, mee eens, niet van toepassing</li> </ul>

### Vragenlijst voor het bestuurlijk/operationeel onderzoek

Intro	<p>NL-Alert is een nieuw waarschuwings- en alarmeringssysteem waarbij de overheid burgers bij rampen en crises kan waarschuwen via mobiele telefoons. NL-Alert is een aanvulling op de alarmsirene en berichten op radio en TV.</p> <p>In uw veiligheidsregio is onlangs NL-Alert ingezet, namelijk op de datum 19 oktober 2013 in de plaats Leeuwarden.<sup>41</sup></p>
-------	---

<sup>41</sup> Uiteraard luidde deze zin bij de inzetten in Meppel en Oisterwijk anders.

	<p>NL-Alert is een systeem dat in ontwikkeling is. Door ervaringen bij de daadwerkelijke inzet van NL-Alert in beeld te brengen, kunnen we leren over de sterke punten van NL-Alert, maar ook over de aspecten waarop het nog beter kan.</p> <p>In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Veiligheid en Justitie doet de Universiteit Twente onderzoek naar de beleidsmatige en operationele aspecten van de inzet van NL-Alert.</p> <p>In het belang van de verdere ontwikkeling van NL-Alert vragen wij u vriendelijk de vragenlijst helemaal in te vullen. In de vragenlijst treft u vragen aan waarbij u uw antwoord kunt aankruisen, maar ook vragen waarbij u zelf uw antwoord kunt formuleren.</p>
Q1	<p>Wat is uw functie? [Open vraag]</p>
Q2	<p>Bij welke organisatie bent u werkzaam?</p> <p>Brandweer Gemeente Politie GHOR Veiligheidsregio Overige (geef nadere toelichting)...</p>
Q3	<p>Wat voor soort functie heeft u in het kader van NL-Alert?</p> <p>Bestuurlijk Beleidsmatig Operationeel</p>
Q4	<p>Verwacht u NL-Alert in de toekomst te gaan inzetten?</p> <p>Ja, met als reden... Nee, met als reden... Weet ik niet, met als reden...</p>
Q5	<p>Bent u geïnformeerd (informatie ontvangen) en/of geïnstrueerd (opleiding/instructie ontvangen) over de inzet van NL-Alert?</p> <p>Nee, ik ben niet geïnformeerd en geïnstrueerd Ja, ik ben wel geïnformeerd Ja, ik ben wel geïnstrueerd Ja, ik ben zowel geïnformeerd als geïnstrueerd</p>
Q6	<p>Heeft u informatie ontvangen over NL-Alert en zo ja, op welke wijze? (meer antwoorden mogelijk).</p> <p>Nee Ja, via de website van NL-Alert Ja, via de publiekelijke NL-Alert campagne Ja, via het nieuws (tv/krant/nieuwswebsite) Ja, via een officiële brief van het ministerie Ja, via gesprekken/contacten van het ministerie Ja, via een voorlichtingsbijeenkomst Overige (geef nadere toelichting)...</p>
Q7	<p>Wie neemt in uw veiligheidsregio de beslissing tot de inzet van NL-Alert? [Open vraag]</p>
Q8	<p>Wijkt de mandateringsregeling voor de inzet van NL-Alert in uw veiligheidsregio af van soortgelijke regelingen voor de inzet van andere waarschuwingsmiddelen voor de bevolking? (zoals WAS, rampenzender, crisis.nl).</p> <p>Nee, de mandateringsregeling wijkt voor NL-Alert niet af Ja, de mandateringsregeling wijkt wel af Weet ik niet</p>
Q9	<p>De mandateringsregeling wijkt wel af en wel op de volgende punten [Vervolg vraag] [Open vraag]</p>



Q10	<p>Is er naar uw oordeel overeenstemming tussen bestuur, beleid en operationele diensten in uw veiligheidsregio bij welk type incident NL-Alert wordt ingezet?</p> <p>Ja, er is overeenstemming bij welk type incident NL-Alert wordt ingezet</p> <p>Nee, er is geen overeenstemming bij welk type incident NL-Alert wordt ingezet</p> <p>Weet ik niet</p>
Q11	<p>Kunt u een korte omschrijving van het incident geven waarbij NL-Alert is ingezet?</p> <p>[Open vraag]</p>
Q12	<p>Was u betrokken bij de afweging om NL-Alert in te zetten?</p> <p>Nee</p> <p>Ja, bij het advies/gezamenlijk besluit tot de inzet van NL-Alert</p> <p>Ja, bij het aanleveren van informatie ten behoeve van het besluit tot de inzet van NL-Alert</p> <p>Ja, het was mijn besluit om NL-Alert in te zetten</p>
Q13	<p>In welke GRIP-fase is NL-Alert ingezet bij het incident en door welk overleg/team/functie is besloten NL-Alert in te zetten?</p> <p>GRIP 0, dit is besloten door...</p> <p>GRIP 1, dit is besloten door...</p> <p>GRIP 2, dit is besloten door...</p> <p>GRIP 3, dit is besloten door...</p> <p>GRIP 4, dit is besloten door...</p>
Q14	<p>Hoeveel tijd is er ongeveer verstreken tussen de eerste melding van het incident en de beslissing om NL-Alert in te zetten?</p> <p>Weet ik niet</p> <p>Minder dan 10 minuten</p> <p>Tussen 10 minuten en 30 minuten</p> <p>Tussen 30 minuten en 60 minuten</p> <p>Meer dan 60 minuten</p>
Q15	<p>Zijn er bij het incident in uw veiligheidsregio andere middelen ingezet om de bevolking te waarschuwen (bv. WAS, rampenzender, crisis.nl, sociale media)?</p> <p>Nee</p> <p>Ja</p> <p>Weet ik niet</p>
Q16	<p>In combinatie met welke andere middelen is NL Alert ingezet? Kunt u bij elk van deze middelen aangeven hoeveel tijd er ongeveer verstreken is tussen eerste melding en inzet van het middel? [Vervolg vraag]</p> <p>Het WAS, na ongeveer (tijd in minuten)...</p> <p>Tekst op website hulpdienst(en), na ongeveer (tijd in minuten)...</p> <p>Tekst op website gemeente(n), na ongeveer (tijd in minuten)...</p> <p>Tekst op sociale media, na ongeveer (tijd in minuten)...</p> <p>Via Burgernet, na ongeveer (tijd in minuten)...</p> <p>Via de lokale media; omroep/tv-zender (noodzender), na ongeveer (tijd in minuten)...</p> <p>Via een persconferentie, na ongeveer (tijd)...</p> <p>Andere middelen, namelijk..., na ongeveer (tijd in minuten)...</p>
Q17	<p>Is er voorafgaand aan de inzet van NL-Alert overleg geweest tussen bestuurders/beleidsmakers en operationele diensten over de vraag of NL-Alert zou worden ingezet?</p> <p>Nee, dat overleg is er niet geweest.</p> <p>Ja, dat overleg is er wel geweest.</p> <p>Weet ik niet</p>
Q18	<p>Tussen wie werd het overleg gevoerd en op welke punten had het betrekking? [Vervolg vraag]</p> <p>[Open vraag]</p>
Q19	<p>Wat waren naar uw waarneming de overwegingen van bestuurders/beleidsmakers en operationele diensten bij de vraag of NL-Alert zou worden ingezet bij het incident? (meer antwoorden mogelijk).</p> <p>Snelheid om groot publiek te bereiken</p>

	<p>Noodzaak om informatie/kennis te delen</p> <p>De ernst van de situatie</p> <p>De omvang van het getroffen gebied</p> <p>Het ontbreken van andere middelen om de bevolking te waarschuwen</p> <p>Om de zelfredzaamheid van de burgers te versterken</p> <p>Reactie/roep van burger om informatie</p> <p>Reactie/roep van media om informatie</p> <p>Reactie/roep op sociale media om informatie</p> <p>Overige (geef nadere toelichting)...</p>
Q20	<p>Op basis van welke informatie bent u/is men gekomen tot het oordeel NL-Alert in te zetten?</p> <p>Ontbrak er nog informatie?</p> <p>De volgende informatie was aanwezig...</p> <p>De volgende informatie ontbrak...</p> <p>Weet ik niet...</p>
Q21	<p>Was de inzet van NL-Alert in uw veiligheidsregio in overeenstemming met de eerder gemaakte afspraken tussen bestuur/beleid en operationele diensten of juist niet?</p> <p>Ja, was in overeenstemming met eerdere afspraken</p> <p>Nee, was niet in overeenstemming met eerdere afspraken</p> <p>Weet ik niet</p>
Q22	<p>Wat was niet in overeenstemming met eerdere afspraken en waarom niet? [Vervolg vraag]</p> <p>[Open vraag]</p>
Q23	<p>Waren er argumenten om NL-Alert niet in te zetten?</p> <p>Nee, er waren geen argumenten om NL-Alert niet in te zetten</p> <p>Ja, er waren wel argumenten om NL-Alert niet in te zetten</p> <p>Weet ik niet</p>
Q24	<p>Wat waren de argumenten om NL-Alert niet in te zetten? [Vervolg vraag]</p> <p>[Open vraag]</p>
Q25	<p>Is er op enig moment in het verleden een situatie geweest waarbij in uw veiligheidsregio wel is overwogen om NL-Alert in te zetten, maar dat toch niet is gebeurd?</p> <p>Ja, zo'n situatie is er wel geweest</p> <p>Nee, zo'n situatie is er niet geweest</p> <p>Weet ik niet</p>
Q26	<p>Kunt u aangeven wanneer die situatie(s) speelde(n), om welk(e) type incident(en) het ging(en), en wat het argument was om NL-Alert niet in te zetten? [Vervolg vraag]</p> <p>Datum(s) [dd/mm/jjjj]...</p> <p>Type incident(en)...</p> <p>Argument(en) om NL-Alert niet in te zetten...</p>
Q27	<p>Ziet u op basis van uw ervaringen met de inzet van NL-Alert, aanleiding om beleidsmatig iets te wijzigen voor een toekomstige inzet van NL-Alert in uw gemeente/regio?</p> <p>Nee, er is geen noodzaak voor beleidsmatige wijzigingen voor de inzet van NL-Alert</p> <p>Ja, er is wel noodzaak voor beleidsmatige wijzigingen voor de inzet van NL-Alert</p> <p>Weet ik niet</p>
Q28	<p>Kunt u deze noodzakelijke beleidsmatige wijziging kort omschrijven? [Vervolg vraag]</p> <p>[Open vraag]</p>
Q29	<p>Ziet u op basis van uw ervaringen met de inzet van NL-Alert, aanleiding om operationeel iets te wijzigen voor een toekomstige inzet van NL-Alert in uw veiligheidsregio?</p> <p>Nee, er is geen noodzaak voor operationele wijzigingen voor de inzet van NL-Alert</p> <p>Ja, er is wel noodzaak voor operationele wijzigingen voor de inzet van NL-Alert</p> <p>Weet ik niet</p>
Q30	<p>Kunt u deze noodzakelijke operationele wijziging kort omschrijven? [Vervolg vraag]</p> <p>[Open vraag]</p>
Q31	<p>Als u voor uzelf op dit moment alle punten over NL-Alert op een rijtje zou zetten, wat voor een rapportcijfer zou u NL-Alert dan geven (1=heel negatief, 10=heel positief)</p> <p>1</p> <p>2</p>

	3 4 5 6 7 8 9 10
Q32	Wat zijn goede punten van NL-Alert? [Open vraag]
Q33	Wat zijn de verbeterpunten van NL-Alert? [Open vraag]
Q34	Heeft u nog wat toe te voegen of te delen met betrekking tot de inzet, afweging of leerpunten? Zo ja, dan is dit hieronder mogelijk. [Open vraag]
Q35	Mochten wij naar aanleiding van uw antwoorden nog een enkele aanvullende vraag hebben, kunnen wij u dan telefonisch bereiken voor een kort gesprek? Nee Ja
Q36	Wat is uw telefoonnummer? [Vervolg vraag] [Open vraag]
Afsluiting	Hartelijk dank voor uw medewerking en het beantwoorden van de vragen!  Als u klikt op 'Vorige' dan kunt u nog wijzigingen aanbrengen in uw antwoorden. Klikt u op 'Gereed' dan wordt de vragenlijst verzonden en het venster gesloten. Hierna is het niet meer mogelijk uw antwoorden te wijzigen.  Mocht u nog vragen/opmerkingen hebben over de vragenlijst, neem dan contact op met: <a href="mailto:onderzoek@vdmmp.nl">onderzoek@vdmmp.nl</a> .

## Bijlage 2 Onbewerkte data publiekmetingen en inzetmetingen publiek

Responskenmerken (Q-nummer verwijst naar Bijlage 1, zie ook voetnoten)

		Publiekmetingen (N >= 500)					
		November 2012		Juni 2013		November 2013	
Q	Categorie	N	%	N	%	N	%
	Benaderd voor deelname	500					
	Respons	Bruto Netto (sample) =		500	584	506	
	Rapportcijfer meting	7,5		7,4		7,6	
Q25	Rapportcijfer NL-Alert	Gemiddelde Rapportcijfer 1-5 Rapportcijfer 6-10		7,1	6,9	6,9	
			8 92		14 86		12 88

## Demografische en overige kenmerken deelnemers

		Publieksmetingen						
		November 2012 (N=500)		Juni 2013 (N=584)		November 2013 (N=506)		
Q	Categorie	N	%	N	%	N	%	
Q26	Sexe	M	234	47	291	50	243	48
		V	266	53	293	50	263	52
Q27	Leeftijd	<=19	24	5	28	5	23	5
		20-24	24	5	38	7	42	8
		25-29	25	5	36	6	34	7
		30-34	33	7	38	7	35	7
		35-39	36	7	47	8	25	5
		40-44	43	9	52	9	55	11
		45-49	58	12	47	8	46	9
		50-54	56	11	55	9	46	9
		55-59	55	11	53	9	48	10
		60-64	41	8	53	9	46	9
		65-69	33	7	47	8	38	8
	>=70	72	14	90	15	68	13	
Q28	Opleiding	Geen/basis	19	4	32	6	20	4
		LBO/VMBO	87	17	98	17	80	16
		MAVO	31	6	25	4	32	6
		MBO	157	31	202	35	193	38
		HAVO/VWO/prop	39	8	31	5	23	5
		WO/HBO bach	119	24	131	22	105	21
		WO master	48	10	65	11	53	11
	Gezinsgrootte	1	119	24	134	23	96	19
		2	195	39	243	42	208	41
		3	72	14	79	14	76	15
		4	85	17	89	15	84	17
		5 of meer	29	6	39	7	42	8
Q30	Stedelijkheid	>2500/km2	109	22	114	20	89	18
		1500-2500/km2	147	29	180	31	157	31
		1000-1500/km2	104	21	133	23	118	23
		500-1000/km2	102	20	113	19	94	19
		<500/km2	38	8	44	8	48	10
	Gezinscyclus	Alleenst.; t/m 34 jr	21	4	27	5	14	3
		Alleenst.; 35 t/m 39 jr	10	2	16	3	4	1
		Alleenst.; 40 t/m 49 jr	23	5	17	3	25	5
		Alleenst.; 50 t/m 64 jr	35	7	38	7	31	6
		Alleenst.; > 65 jr	30	6	36	6	22	4
		Volw. Huish; t/m 34 jr	15	3	22	4	21	4
		Volw. Huish; 35 - 39 jr	4	1	5	1	7	1
		Volw. Huish; 40 - 49 jr	29	6	48	8	43	9
		Volw. Huish; 50 - 64 jr	132	26	137	24	140	28
		Volw. Huish; > 65 jr	72	14	97	17	76	15
		Met kinderen t/m12 jr	89	18	87	15	77	15
		Met kinderen 13-17 jr	40	8	54	9	46	9
Q32	Verminderde zelfredzaamheid	Nee	471	94	542	93	475	94
		Ja	29	6	42	7	31	6
Q33	Verminderde Zelfredzaamheid. Afspraken?	Nee	23	79	34	81	28	90
		Ja	6	21	8	19	3	10

## Gebruik mobiele telefoon

		Publiekmetingen						
		November 2012 (N=500)		Juni 2013 (N=584)		November 2013 (N=506)		
Q	Categorie	N	%	N	%	N	%	
Q1	Gebruik mobiel	Dagelijks gebruik	363	73	426	73	360	71
		Meer dagen/week	55	11	60	10	73	14
		Hooguit 1x/week	33	7	51	8	39	8
		Hooguit 1x/maand	32	6	33	6	22	4
		Geen mobiel	17	3	14	2	12	2
Q2	Bereikbaar overdag	Vrijwel altijd <sup>42</sup>	282	58	336	59	287	58
		Meestal wel	141	29	163	29	150	30
		Meestal niet	41	9	48	8	44	9
		Vrijwel nooit	19	4	23	4	13	3
Q3	Bereikbaar 's avonds	Vrijwel altijd <sup>20</sup>	288	60	351	62	293	59
		Meestal wel	133	28	147	26	148	30
		Meestal niet	32	7	43	8	32	7
		Vrijwel nooit	30	6	29	5	21	4
Q4	Bereikbaar 's nachts	Vrijwel altijd <sup>20</sup>	161	33	196	34	175	35
		Meestal wel	101	21	104	18	95	19
		Meestal niet	112	23	141	25	114	23
		Vrijwel nooit	109	22	129	23	110	22
Q6	Mobiel al ingesteld NI-Alert?	Ja <sup>20</sup>	41	9	90	16	162	33
		Nee	325	67	363	64	276	56
		Weet niet	117	23	117	21	56	11
Q7	Wie heeft uw Mobiel ingesteld?	Bij aankoop <sup>43</sup>	9	22	13 <sup>44</sup>	14	53 <sup>45</sup>	33
		Zelf ingesteld	24	59	68	76	89	55
		Hulp gehad	8	20	9	10	20	12
Q8	Indien niet ingesteld ?	Nog niet geprobeerd <sup>46</sup>	112	28	270 <sup>47</sup>	56	212 <sup>48</sup>	64
		Is niet gelukt	27	7	27	6	25	8
		Niet op de hoogte	196	49	99	21	41	12
		Mobiel niet geschikt	66	17	84	18	54	16
Q9	Wat is op u van toepas- sing over in- stellen mobiel?	Zelf enkele dagen <sup>49</sup>	112	28	88 <sup>50</sup>	22	69 <sup>51</sup>	25
		Ga iemand vragen	27	7	41	10	23	8
		Ooit, maar niet nu	196	49	179	45	120	43
		Helemaal nooit	66	17	88	22	66	24
Q10	Functies die men gebruikt	Bellen <sup>52</sup>	475	95	---	---	---	---
		Sms-en	421	84	---	---	---	---
		Internet	228	46	---	---	---	---
		Sociale media	162	32	---	---	---	---
		Apps	208	42	---	---	---	---

<sup>42</sup> N minus 'geen mobiel,<sup>43</sup> N=41<sup>44</sup> N=90<sup>45</sup> N=162<sup>46</sup> N=401<sup>47</sup> N=480<sup>48</sup> N=332<sup>49</sup> N=401<sup>50</sup> N=396<sup>51</sup> N=278<sup>52</sup> N=483

	Merk prive mobiel	Niet iPhone <sup>53</sup>	414	87	---	---	---	---
		iPhone	59	12	---	---	---	---
		Weet niet	5	1	---	---	---	---
	Merk zakelijk mobiel	Niet iPhone <sup>54</sup>	96	20	---	---	---	---
		iPhone	19	4	---	---	---	---
		Weet niet	4	1	---	---	---	---

### Affectieve reactie op (fictieve) NL-Alert bericht

		Publieksmetingen							
		November 2012 (N=500) <sup>55</sup>		Juni 2013 (N=584) <sup>33</sup>		November 2013 (N=506) <sup>33</sup>			
Q	Categorie	N	%	N	%	N	%		
Q13	Rustig	Helemaal niet	31	6	31	5	30	6	
		Nauwelijks	62	6	86	15	58	12	
		Enigszins	159	32	174	30	166	33	
		Tamelijk	200	40	242	41	210	42	
		Heel erg	48	10	51	9	42	8	
Q13	Angstig	Helemaal niet	61	12	66	11	41	8	
		Nauwelijks	174	35	222	38	191	38	
		Enigszins	188	38	209	36	194	38	
		Tamelijk	65	13	77	13	67	13	
		Heel erg	12	2	10	2	13	3	
Q13	Bezorgd	Helemaal niet	16	3	15	3	17	3	
		Nauwelijks	68	14	76	13	73	14	
		Enigszins	241	48	291	50	225	45	
		Tamelijk	149	30	167	29	162	32	
		Heel erg	26	5	35	6	29	6	
Q13	Gerustgesteld	Helemaal niet	61	12	70	12	56	11	
		Nauwelijks	161	32	199	34	160	32	
		Enigszins	184	37	210	36	198	39	
		Tamelijk	82	16	96	16	80	16	
		Heel erg	12	2	9	2	12	2	
Q13	Boos	Helemaal niet	241	48	281	48	275	54	
		Nauwelijks	141	28	156	27	122	24	
		Enigszins	80	16	104	18	71	14	
		Tamelijk	25	5	34	6	27	5	
		Heel erg	13	3	9	2	11	2	

<sup>53</sup> N=483, 5 personen hebben geen prive mobiel. Bij deze vraag is gevraagd naar alle merken, in deze rapportage wordt onderscheid gemaakt tussen iPhone vs niet iPhone. Zie noot 3.

<sup>54</sup> N=483, 364 personen (75%) hebben geen zakelijk mobiel. Bij deze vraag is gevraagd naar alle merken, in deze rapportage wordt onderscheid gemaakt tussen iPhone vs niet iPhone. Zie noot 3.

<sup>55</sup> NL-Alert 12-11-2012 15:34: Giftige stoffen bij brand Bedrijf X, Gemeente Y. Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender. (datum varieert per bericht).

Beoordeling kenmerken (fictief bericht): afzender <sup>56</sup>

		Publieksmetingen							
		November 2012 (N=500)		Juni 2013 (N=584)		November 2013 (N=506)			
Q	Categorie	N	%	N	%	N	%		
Q14	Begrijpelijk	Helemaal niet	9	2	5	1	3	1	
		Nauwelijks	8	2	23	4	5	1	
		Enigszins	85	17	92	16	68	13	
		Tamelijk	134	27	168	29	155	31	
		Heel erg	264	53	296	51	275	54	
Q14	Compleet	Helemaal niet	9	2	12	2	7	1	
		Nauwelijks	34	7	49	8	21	4	
		Enigszins	84	17	106	18	83	16	
		Tamelijk	156	31	190	33	171	34	
		Heel erg	217	43	227	39	224	44	
Q14	Betrouwbaar	Helemaal niet	9	2	5	1	2	0	
		Nauwelijks	20	4	24	4	10	2	
		Enigszins	99	20	128	22	92	18	
		Tamelijk	178	36	213	37	194	38	
		Heel erg	194	39	214	37	208	41	

Beoordeling kenmerken (fictief bericht): situatie <sup>57</sup>

		Publieksmetingen							
		November 2012 (N=500)		Juni 2013 (N=584)		November 2013 (N=506)			
Q	Categorie	N	%	N	%	N	%		
Q15	Begrijpelijk	Helemaal niet	6	1	5	1	1	0	
		Nauwelijks	17	3	36	6	12	2	
		Enigszins	85	17	97	17	80	16	
		Tamelijk	166	33	190	33	165	33	
		Heel erg	226	45	256	44	248	49	
Q15	Compleet	Helemaal niet	9	2	21	4	14	3	
		Nauwelijks	54	11	74	13	37	7	
		Enigszins	119	24	145	25	120	24	
		Tamelijk	159	32	182	31	172	34	
		Heel erg	159	32	162	28	163	32	
Q15	Betrouwbaar	Helemaal niet	6	1	7	1	5	1	
		Nauwelijks	25	5	33	6	18	4	
		Enigszins	106	21	144	25	100	20	
		Tamelijk	192	38	232	40	205	41	
		Heel erg	171	34	168	29	178	35	

<sup>56</sup> NL-Alert 12-11-2012 15:34: Giftige stoffen bij brand Bedrijf X, Gemeente Y. Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender. (datum varieert per meting).

<sup>57</sup> NL-Alert 26-06-2013 15:34: Giftige stoffen bij brand Bedrijf X, Gemeente Y. Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender. (datum varieert per meting).



Beoordeling kenmerken (fictief bericht): locatie <sup>58</sup>

		Publieksmetingen							
		November 2012 (N=500)		Juni 2013 (N=584)		November 2013 (N=506)			
Q	Categorie	N	%	N	%	N	%		
Q16	Begrijpelijk	Helemaal niet	14	3	17	3	5	1	
		Nauwelijks	21	4	32	6	21	4	
		Enigszins	84	17	101	17	77	15	
		Tamelijk	163	33	176	30	165	33	
		Heel erg	218	44	258	44	238	47	
Q16	Compleet	Helemaal niet	19	4	27	5	13	3	
		Nauwelijks	55	11	56	10	33	7	
		Enigszins	84	17	112	19	111	22	
		Tamelijk	161	32	177	30	148	29	
		Heel erg	181	36	212	36	201	40	
Q16	Betrouwbaar	Helemaal niet	14	3	12	2	5	1	
		Nauwelijks	24	5	37	6	13	3	
		Enigszins	96	19	107	18	93	18	
		Tamelijk	172	34	212	36	191	38	
		Heel erg	194	39	216	37	204	40	

Beoordeling kenmerken (fictief bericht): handelingsperspectief <sup>59</sup>

		Publieksmetingen							
		November 2012 (N=500)		Juni 2013 (N=484)		November 2013 (N=506)			
Q	Categorie	N	%	N	%	N	%		
Q17	Begrijpelijk	Helemaal niet	6	1	6	1	2	0	
		Nauwelijks	19	4	18	3	14	3	
		Enigszins	62	12	72	12	59	12	
		Tamelijk	134	27	164	28	131	26	
		Heel erg	279	56	324	56	300	59	
Q17	Compleet	Helemaal niet	12	2	14	2	4	1	
		Nauwelijks	28	6	38	7	28	6	
		Enigszins	80	16	96	16	93	18	
		Tamelijk	148	30	183	31	143	28	
		Heel erg	232	46	253	43	238	47	
Q17	Betrouwbaar	Helemaal niet	9	2	9	2	1	0	
		Nauwelijks	14	3	22	4	16	3	
		Enigszins	81	16	92	16	83	16	
		Tamelijk	155	31	211	36	161	32	
		Heel erg	241	48	250	43	245	48	

<sup>58</sup> NL-Alert 12-11-2012 15:34: Giftige stoffen bij brand Bedrijf X, Gemeente Y. Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender. (datum varieert per meting).

<sup>59</sup> NL-Alert 12-11-2012 15:34: Giftige stoffen bij brand Bedrijf X, Gemeente Y. Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender. (datum varieert per meting).

Gedrag (gedragsintentie bij de publieksmetingen)<sup>60</sup>

		Publieksmetingen							
		November 2012 (N=500)		Juni 2013 (N=584)		November 2013 (N=506)			
Q	Categorie	N	%	N	%	N	%		
Q18	Kans meteen opvolgen aanw. In bericht?	Zeer klein	5	1	9	2	4	1	
		Tamelijk klein	21	4	30	5	30	6	
		Niet klein/groot	128	26	134	23	116	23	
		Tamelijk groot	229	46	279	48	242	48	
		Zeer groot	117	23	132	23	114	23	
Q18	Kans eerst informatie verzamelen?	Zeer klein	16	3	21	4	18	4	
		Tamelijk klein	94	19	92	16	87	17	
		Niet klein/groot	137	27	158	27	133	26	
		Tamelijk groot	168	34	205	35	174	34	
		Zeer groot	85	17	108	19	94	19	
Q18	Kans omgeving in de gaten houden gevaar?	Zeer klein	12	2	11	2	4	1	
		Tamelijk klein	29	6	37	6	37	7	
		Niet klein/groot	141	28	157	27	138	27	
		Tamelijk groot	216	43	260	45	222	44	
		Zeer groot	102	20	119	20	105	21	
Q18	Kans weinig aandacht en doorgaan met huidig activiteit?	Zeer klein	143	29	169	29	155	31	
		Tamelijk klein	226	45	256	44	231	46	
		Niet klein/groot	101	20	111	19	86	17	
		Tamelijk groot	23	5	39	7	31	6	
		Zeer groot	7	1	9	2	3	1	
Q18	Kans overleg anderen beste actie?	Zeer klein	32	6	34	6	29	6	
		Tamelijk klein	74	15	94	16	93	18	
		Niet klein/groot	167	33	207	35	154	30	
		Tamelijk groot	180	36	206	35	181	36	
		Zeer groot	47	9	43	7	49	10	
Q18	Kans dat u anderen gaat informereren?	Zeer klein	13	3	14	2	10	2	
		Tamelijk klein	33	7	41	7	36	7	
		Niet klein/groot	121	24	153	26	131	26	
		Tamelijk groot	219	44	267	46	224	44	
		Zeer groot	114	23	109	19	105	21	

<sup>60</sup> NL-Alert 12-11-2012 15:34: Giftige stoffen bij brand Bedrijf X, Gemeente Y. Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender. (datum varieert per meting).

Verwachting ten opzichte van of in de sociale omgeving<sup>61</sup>

		Publieksmetingen							
		November 2012 (N=500)		Juni 2013 (N=584)		November 2013 (N=506)			
Q	Categorie	N	%	N	%	N	%		
Q19	Bij incident verwacht men dat ik iets doe	Zeer oneens	59	12	82	14	70	14	
		Tamelijk oneens	109	22	161	28	123	24	
		Niet oneens/eens	213	43	218	37	212	42	
		Tamelijk eens	91	18	99	17	72	14	
		Zeer eens	28	6	24	4	29	6	
Q19	Bij incident voel ik verantwoordelijk voor anderen	Zeer oneens	18	4	26	5	25	5	
		Tamelijk oneens	46	9	88	15	57	11	
		Niet oneens/eens	171	34	205	35	174	34	
		Tamelijk eens	198	39	217	37	185	37	
		Zeer eens	67	13	48	8	65	13	
Q19	Bij incident verwacht men dat ik veel weet	Zeer oneens	87	17	108	19	88	17	
		Tamelijk oneens	143	29	199	34	174	34	
		Niet oneens/eens	195	39	196	34	186	37	
		Tamelijk eens	62	12	71	12	47	9	
		Zeer eens	13	3	10	2	11	2	

## Risicobeleving

		Publieksmetingen							
		November 2012 (N=500)		Juni 2013 (N=584)		November 2013 (N=506)			
Q	Categorie	N	%	N	%	N	%		
Q20	Kans op brand met gev. stoffen in omgeving groot	Zeer oneens	50	10	62	11	55	11	
		Tamelijk oneens	127	25	191	33	180	36	
		Niet oneens/eens	155	31	188	32	140	28	
		Tamelijk eens	125	25	97	17	101	20	
		Zeer eens	43	9	46	8	30	6	
Q20	Bij brand giftige stoffen loop veel risico	Zeer oneens	27	5	28	5	32	6	
		Tamelijk oneens	110	22	140	24	137	27	
		Niet oneens/eens	188	38	237	41	192	38	
		Tamelijk eens	144	29	138	24	110	22	
		Zeer eens	31	6	41	7	35	7	
Q20	Gevolgen giftige stoffen voor mij heel ernstig	Zeer oneens	26	5	32	6	31	6	
		Tamelijk oneens	108	22	128	22	113	22	
		Niet oneens/eens	201	40	237	41	195	39	
		Tamelijk eens	129	26	138	24	123	24	
		Zeer eens	36	7	49	8	44	9	
Q20	Ernstige aantasting veiligheid/gezondheid	Zeer oneens	14	3	10	2	14	3	
		Tamelijk oneens	41	8	47	8	54	11	
		Niet oneens/eens	157	31	183	31	147	29	
		Tamelijk eens	204	41	234	40	204	40	
		Zeer eens	84	17	110	19	87	17	

<sup>61</sup> NL-Alert 12-11-2012 15:34: Giftige stoffen bij brand Bedrijf X, Gemeente Y. Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender. (datum varieert per meting).

Beoordeling effectiviteit <sup>62</sup>

		Publieksmetingen							
		November 2012 (N=500)		Juni 2013 (N=584)		November 2013 (N=506)			
Q	Categorie	N	%	N	%	N	%		
Q21	Juist omgaan	Zeer oneens	4	1	9	2	4	1	
		Tamelijk oneens	23	5	36	6	24	5	
		Niet oneens/eens	89	18	141	24	110	22	
		Tamelijk eens	272	54	268	46	264	52	
		Zeer eens	112	22	130	22	104	21	
Q21	Gevolgen Kleiner	Zeer oneens	4	1	7	1	5	1	
		Tamelijk oneens	20	4	39	7	20	4	
		Niet oneens/eens	110	22	136	23	119	24	
		Tamelijk eens	251	50	267	46	244	48	
		Zeer eens	115	23	135	23	118	23	
Q21	Juiste Informatie	Zeer oneens	3	1	12	2	6	1	
		Tamelijk oneens	18	4	27	5	17	3	
		Niet oneens/eens	101	20	120	21	108	21	
		Tamelijk eens	243	49	286	49	227	45	
		Zeer eens	135	27	139	24	148	29	
Q21	Goed uitvoerbaar	Zeer oneens	10	2	4	1	4	1	
		Tamelijk oneens	19	4	31	5	26	5	
		Niet oneens/eens	70	14	109	19	86	17	
		Tamelijk eens	245	49	258	44	233	46	
		Zeer eens	156	31	182	31	157	31	
Q21	Zender snel vinden	Zeer oneens	53	11	61	10	41	8	
		Tamelijk oneens	88	18	99	17	96	19	
		Niet oneens/eens	133	27	164	28	142	28	
		Tamelijk eens	142	28	151	26	138	27	
		Zeer eens	84	17	109	19	89	18	
Q21	Snel opvolgen	Zeer oneens	2	0	6	1	4	1	
		Tamelijk oneens	5	1	11	2	8	2	
		Niet oneens/eens	47	9	82	14	52	10	
		Tamelijk eens	201	40	217	37	196	39	
		Zeer eens	245	49	268	46	246	49	

<sup>62</sup> NL-Alert 12-11-2012 15:34: Giftige stoffen bij brand Bedrijf X, Gemeente Y. Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender. (datum varieert per meting).

Tevredenheid Informatieverstrekking<sup>63</sup>

		Publieksmetingen							
		November 2012 (N=500)		Juni 2013 (N=584)		November 2013 (N=506)			
Q	Categorie	N	%	N	%	N	%		
Q22	Aanwezigheid	Zeerv ontevreden	38	8	53	9	39	8	
		Tamelijk ontevr.	125	25	138	24	130	26	
		Niet ontevr/niet t.	204	41	238	41	202	40	
		Tamelijk tevreden	108	22	130	22	116	23	
		Zeerv tevreden	25	5	25	4	19	4	
Q22	Over de gevolgen	Zeerv ontevreden	41	8	51	9	33	7	
		Tamelijk ontevr.	131	26	136	23	132	26	
		Niet ontevr/niet t.	219	44	264	45	225	45	
		Tamelijk tevreden	93	19	120	21	99	20	
		Zeerv tevreden	16	3	13	2	17	3	
Q22	Best handelen	Zeerv ontevreden	29	6	25	4	20	4	
		Tamelijk ontevr.	92	18	100	17	92	18	
		Niet ontevr/niet t.	215	43	259	44	201	40	
		Tamelijk tevreden	143	29	181	31	166	33	
		Zeerv tevreden	21	4	19	3	27	5	

## Overige gemeten aspecten

		Publieksmetingen							
		November 2012 (N=500)		Juni 2013 (N=584)		November 2013 (N=506)			
Q	Categorie	N	%	N	%	N	%		
Q35	Belang en nut melding einde Alertering	Ja, van belang	----	----	568	97	494	98	
		Nee, niet van belang	----	----	16	3	12	2	
Q37	Belang en nut Maandelijkse Test NL-Alert	Ja, van belang	----	----	383	66	372	74	
		Nee, niet van belang	----	----	201	34	134	27	
Q39	Ook Twitter inzetten	Ja, van belang	----	----	301	52	227	45	
		Nee, niet van belang	----	----	283	49	279	55	

<sup>63</sup> NL-Alert 12-11-2012 15:34: Giftige stoffen bij brand Bedrijf X, Gemeente Y. Ga naar binnen, sluit ramen en deuren. Stem af op de calamiteitenzender. (datum varieert per meting).

## Alarmeringsmiddelen genoemd / tevredenheid (rapportcijfer)

		Publiekmetingen (N=500+ / meting)					
		November 2012 (N=500)		Juni 2013 (N=584)		November 2013 (N=506)	
Q	Categorie	N	Mean	N	Mean	N	Mean
Q23, 24	Alarmsirene	Genoemd	45		49		32
		Betrouwbaar		7,2		7,3	7,4
		Snel		7,2		7,2	7,3
		Goed beoordelen		5,3		5,5	5,4
Q23, 24	Buren, etc	Genoemd	30		41		33
		Betrouwbaar		6,1		6,3	6,3
		Snel		6,2		6,4	6,3
		Goed beoordelen		5,3		5,5	5,5
Q23, 24	Radio, tv	Genoemd	45		45		38
		Betrouwbaar		7,9		7,9	7,9
		Snel		7,4		7,4	7,4
		Goed beoordelen		7,3		7,4	7,4
Q23, 24	Social media	Genoemd	9		12		12
		Betrouwbaar		5,0		5,0	5,2
		Snel		6,8		6,8	6,7
		Goed beoordelen		5,0		5,0	5,1
Q23, 24	Nieuwssites	Genoemd	15		17		15
		Betrouwbaar		6,8		6,8	6,9
		Snel		6,6		6,7	6,7
		Goed beoordelen		6,4		6,3	6,4
Q23, 24	Crisis.nl	Genoemd	5		4		0
		Betrouwbaar		7,2		7,1	7,2
		Snel		6,4		6,3	6,3
		Goed beoordelen		6,7		6,6	6,6
Q23, 24	NL-Alert	Genoemd	3		6		10
		Betrouwbaar		7,7		7,6	7,7
		Snel		7,7		7,6	7,6
		Goed beoordelen		7,1		7,1	7,1
	Nooit meegemaakt, anders		394,19		475,20		410,18

**Responskenmerken (Q verwijst naar Bijlage 1, zie eindnoten voor nadere informatie)**

		Inzetmetingen (N wisselend / meting)							
		"Meppel" 20 januari 2013 (N=175) <sup>64</sup>		"Oisterwijk" 20 juni 2013 (N=181) <sup>65</sup>		"Leeuwarden" 19 oktober 2013 (N=287) <sup>66</sup>			
CATI/ CAWI	Vraag	Categorie		N	%	N	%	N	%
	Benaderd voor deelname			1032		1214		1132	
	Respons	Bruto Netto (sample) =		1032		1214		1122	
		CATI + CAWI compleet		175	17	181	15	287	26
		CATI buiten doelgroep		618		672		102	
		CATI compleet, geen CAWI		109		183		409	
		CATI compleet, deels CAWI		99		155		280	
		CATI niet compleet		31		23		44	
Q46	Rapportcijfer NL-Alert	Gemiddelde		7,3		7,3		7,2	
		Rapportcijfer 1-5			14		13		13
		Rapportcijfer 6-10			86		87		87
Q2	NL-Alert ontvangen	Ja, zelf ontvangen		49	28	79	44	39	16
		Nee, NL-Alert via ander		39	22	19	11	32	13
		Nee, op andere manier		87	50	83	46	173	71
Q4 CATI !	Opvolgen Advies	Ja		35 <sup>67</sup>	40	46 <sup>68</sup>	47	36 <sup>69</sup>	51
		Nee		53	60	52	53	35	49

<sup>64</sup> NL-Alert 20-01-2013 14.50 Setheweg Meppel. Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.

<sup>65</sup> NL-Alert 20-06-2013 Brand in Oisterwijk, Laarakkerweg. Grote rookontwikkeling. Uit voorzorg ramen en deuren sluiten en ventilatie uitschakelen.

<sup>66</sup> NL-Alert 19-10-2013 20:05 Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.

<sup>67</sup> N=88

<sup>68</sup> N=98

<sup>69</sup> N=71

## Demografische en overige kenmerken deelnemers

			Inzetmetingen					
CATI/ CAWI	Categorie		"Meppel" 20 januari 2013 (N=175)		"Oisterwijk" 20 juni 2013 (N=181)		"Leeuwarden" 19 oktober 2013 (N=287)	
			N	%	N	%	N	%
Q485	Sexe	M	90	51	84	46	137	48
		V	85	49	97	54	150	52
Q49	Leeftijd	<=19	2	2	1	1	0	0
		20-24	5	3	4	2	10	3
		25-29	10	6	13	7	17	6
		30-34	16	9	14	8	23	8
		35-39	18	10	13	7	24	8
		40-44	21	12	32	18	28	10
		45-49	36	21	17	9	34	12
		50-54	17	10	20	11	34	12
		55-59	14	8	17	9	33	12
		60-64	14	8	20	11	29	10
		65-69	16	9	16	9	28	10
		>=70	6	3	14	8	27	10
Q50	Opleiding	Geen/basis	2	1	1	1	6	2
		LBO/VMBO	12	7	18	10	22	8
		MAVO	16	9	16	9	20	7
		MBO	64	37	44	24	89	31
		HAVO/VWO/prop	10	6	20	11	25	9
		WO/HBO bach	63	36	54	30	107	37
		WO master	8	5	28	16	18	6
	Gezinsgrootte	1	---	---	30	17	74	26
		2	---	---	74	41	116	40
		3	---	---	31	17	35	12
		4	---	---	30	17	47	16
		5 of meer	---	---	16	9	15	5
Q52	Stedelijkheid	>2500/km2	0	0	86	48	0	0
		1500-2500/km2	0	0	0	0	0	0
		1000-1500/km2	175	100	0	0	287	100
		500-1000/km2	0	0	94	52	0	0
		<500/km2	0	0	1	1	0	0
Q53	Gezinscyclus	Alleenst.; t/m 34 jr	6	4	--	--	--	--
		Alleenst.; 35 t/m 39 jr	3	2	--	--	--	--
		Alleenst.; 40 t/m 49 jr	6	4	--	--	--	--
		Alleenst.; 50 t/m 64 jr	3	2	--	--	--	--
		Alleenst.; > 65 jr	5	3	--	--	--	--
		Volw. Huish; t/m 34 jr	12	7	--	--	--	--
		Volw. Huish; 35 - 39 jr	3	2	--	--	--	--
		Volw. Huish; 40 - 49 jr	11	7	--	--	--	--
		Volw. Huish; 50 - 64 jr	24	15	--	--	--	--
		Volw. Huish; > 65 jr	18	11	--	--	--	--
		Met kinderen t/m12 jr	47	29	--	--	--	--
		Met kinderen 13-17 jr	25	15	--	--	--	--
Q54	Verminderde zelfredzaamheid	Nee	153	87	163	90	260	91
		Ja	22	13	18	10	27	9
Q55	Verminderde zelfredzaamheid afspraken?	Nee	20	91	16	89	25	93
		Ja	2	9	2	1	2	7



## Gebruik mobiele telefoon

CATI/ CAWI	Categorie	Inzetmetingen (N wisselend / meting)						
		"Meppel" 20 januari 2013 (N=175)		"Oisterwijk" 20 juni 2013 (N=181)		"Leeuwarden" 19 oktober 2013 (N=287)		
		N	%	N	%	N	%	
Q22	Gebruik mobiel	Dagelijks gebruik	139	79	142	79	226	79
		Meer dagen/week	17	10	24	13	27	9
		Hooguit 1x/week	14	8	8	4	21	7
		Hooguit 1x/maand	5	3	5	3	10	4
		Geen mobiel	0	0	2	1	3	1
Q23	Bereikbaar overdag	Vrijwel altijd <sup>70</sup>	113	65	120	66	189	67
		Meestal wel	50	29	45	25	68	24
		Meestal niet	8	5	10	6	22	8
		Vrijwel nooit	4	2	4	2	5	2
Q24	Bereikbaar 's avonds	Vrijwel altijd <sup>48</sup>	117	67	117	65	184	65
		Meestal wel	47	27	51	28	75	26
		Meestal niet	4	2	6	3	16	6
		Vrijwel nooit	7	4	5	3	9	3
Q25	Bereikbaar 's nachts	Vrijwel altijd <sup>48</sup>	77	44	72	40	92	32
		Meestal wel	33	19	38	21	55	19
		Meestal niet	40	23	42	24	72	25
		Vrijwel nooit	25	14	27	15	65	23
Q27	Mobiel al ingesteld NI-Alert?	Ja <sup>48</sup>	53	30	86	48	68	24
		Nee	83	47	59	33	167	59
		Weet niet	39	22	34	19	49	17
Q29	Wie heeft uw Mobiel Ingesteld?	Bij aankoop	25	47	18	21	23 <sup>71</sup>	34
		Zelf ingesteld	26	49	62	72	40	59
		Hulp gehad	2	4	6	7	5	7
Q28	Indien niet Ingesteld ?	Nog niet geprobeerd	67 <sup>72</sup>	55	47 <sup>73</sup>	51	131 <sup>74</sup>	61
		Is niet gelukt	8	7	6	7	17	8
		Niet op de hoogte	25	21	24	26	41	19
		Mobiel niet geschikt	22	18	16	17	27	13
Q30	Wat is op u van toepas- sing over in- stellen mobiel?	Zelf enkele dagen	68 <sup>75</sup>	68	30 <sup>76</sup>	39	99 <sup>77</sup>	52
		Ga iemand vragen	6	6	6	8	22	12
		Ooit, maar niet nu	21	21	32	18	48	25
		Helemaal nooit	5	5	9	12	20	11
Q31	Functies die men gebruikt	Bellen <sup>78</sup>	168	96	175	98	282	98
		Sms-en	158	90	165	92	245	85
		Internet	89	51	110	62	158	55
		Sociale media	76	43	76	43	124	43
		Apps	88	50	102	57	150	52

<sup>70</sup> N minus 'geen mobiel'<sup>71</sup> N=68<sup>72</sup> N=122<sup>73</sup> N= 93<sup>74</sup> N=216<sup>75</sup> N=100<sup>76</sup> N=77<sup>77</sup> N=189<sup>78</sup> N=483

Q32	Merk prive mobiel	Niet iPhone <sup>79</sup>	---	---	195 <sup>80</sup>	68
		iPhone	---	---	25	9
		Weet niet	---	---	---	---
Q34	Merk zakelijk mobiel	Niet iPhone <sup>81</sup>	---	---	41 <sup>58</sup>	14
		iPhone	---	---	6	3
		Weet niet	---	---	---	---

### Affectieve reactie op NL-Alert bericht

CATI/ CAWI	Categorie	Inzetmetingen						
		"Meppel" 20 januari 2013 (N=175) <sup>82</sup>		"Oisterwijk" 20 juni 2013 (N=181) <sup>83</sup>		"Leeuwarden" 19 oktober 2013 (N=287) <sup>84</sup>		
		N	%	N	%	N	%	
Q37	Rustig	Helemaal niet	8	5	4	2	18	6
		Nauwelijks	6	3	1	1	21	7
		Enigszins	7	4	16	9	32	11
		Tamelijk	58	33	15	25	129	45
		Heel erg	96	55	115	64	87	30
Q37	Angstig	Helemaal niet	137	78	130	72	159	55
		Nauwelijks	26	15	42	23	75	26
		Enigszins	6	3	6	3	31	11
		Tamelijk	1	1	1	1	16	6
		Heel erg	5	3	2	1	6	2
Q37	Bezorgd	Helemaal niet	85	49	71	39	38	13
		Nauwelijks	49	28	61	34	36	13
		Enigszins	29	17	39	22	93	32
		Tamelijk	8	5	7	4	77	27
		Heel erg	4	2	3	2	43	15
Q37	Gerustgesteld	Helemaal niet	21	12	15	8	58	20
		Nauwelijks	15	9	19	11	49	17
		Enigszins	33	19	36	20	82	29
		Tamelijk	56	32	60	33	74	26
		Heel erg	50	29	51	28	24	8
Q37	Boos	Helemaal niet	149	85	159	88	220	77
		Nauwelijks	13	7	11	6	34	12
		Enigszins	6	3	5	3	17	6
		Tamelijk	4	2	4	2	10	4
		Heel erg	3	2	2	1	6	2

<sup>79</sup> N=483, 5 personen hebben geen prive mobiel. Bij deze vraag is gevraagd naar alle merken, in deze rapportage wordt onderscheid gemaakt tussen iPhone vs niet iPhone.

<sup>80</sup> N=244

<sup>81</sup> N=483, 364 personen (75%) hebben geen zakelijk mobiel. Bij deze vraag is gevraagd naar alle merken, in deze rapportage wordt onderscheid gemaakt tussen iPhone vs niet iPhone.

<sup>82</sup> NL-Alert 20-01-2013 14.50 Setheweg Meppel. Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.

<sup>83</sup> NL-Alert 20-06-2013 Brand in Oisterwijk, Laarakkerweg. Grote rookontwikkeling. Uit voorzorg ramen en deuren sluiten en ventilatie uitschakelen.

<sup>84</sup> NL-Alert 19-10-2013 20:05 Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.

## Beoordeling kenmerken (fictief bericht): afzender

CATI/ CAWI	Categorie	Inzetmetingen						
		"Meppel" 20 januari 2013 (N=175) <sup>85</sup>		"Oisterwijk" 20 juni 2013 (N=181) <sup>86</sup>		"Leeuwarden" 19 oktober 2013 (N=287) <sup>87</sup>		
		N	%	N	%	N	%	
Q38	Begrijpelijk	Helemaal niet	5	3	2	1	7	2
		Nauwelijks	1	1	4	2	5	2
		Enigszins	17	10	11	6	20	7
		Tamelijk	44	25	41	23	62	22
		Heel erg	108	62	123	68	193	67
Q38	Compleet	Helemaal niet	5	3	5	3	11	4
		Nauwelijks	2	1	1	1	15	5
		Enigszins	15	9	19	11	36	13
		Tamelijk	60	34	54	30	69	24
		Heel erg	93	53	102	56	156	54
Q38	Betrouwbaar	Helemaal niet	5	3	4	2	6	2
		Nauwelijks	18	0	21	12	4	1
		Enigszins	56	10	0	0	32	11
		Tamelijk	96	32	42	23	73	25
		Heel erg	175	55	114	63	172	60

## Beoordeling kenmerken (fictief bericht): situatie

CATI/ CAWI	Categorie	Inzetmetingen						
		"Meppel" 20 januari 2013 (N=175) <sup>64</sup>		"Oisterwijk" 20 juni 2013 (N=181) <sup>65</sup>		"Leeuwarden" 19 oktober 2013 (N=287) <sup>66</sup>		
		N	%	N	%	N	%	
Q39	Begrijpelijk	Helemaal niet	5	3	3	2	8	3
		Nauwelijks	2	1	8	4	7	2
		Enigszins	17	10	15	8	19	7
		Tamelijk	51	29	38	21	73	25
		Heel erg	100	57	117	65	180	63
Q39	Compleet	Helemaal niet	5	3	3	2	15	5
		Nauwelijks	3	2	16	9	21	7
		Enigszins	26	15	21	12	44	15
		Tamelijk	55	31	46	25	89	31
		Heel erg	86	49	95	53	118	41
Q39	Betrouwbaar	Helemaal niet	6	3	4	2	7	2
		Nauwelijks	1	1	6	3	6	2
		Enigszins	17	10	18	10	26	9
		Tamelijk	56	32	45	25	79	28
		Heel erg	95	54	108	60	169	59

<sup>85</sup> NL-Alert 20-01-2013 14.50 Setheweg Meppel. Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.

<sup>86</sup> NL-Alert 20-06-2013 Brand in Oisterwijk, Laarakkerweg. Grote rookontwikkeling. Uit voorzorg ramen en deuren sluiten en ventilatie uitschakelen.

<sup>87</sup> NL-Alert 19-10-2013 20:05 Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.

## Beoordeling kenmerken (fictief bericht): locatie

CATI/ CAWI	Categorie	Inzetmetingen						
		"Meppel" 20 januari 2013 (N=175) <sup>88</sup>		"Oisterwijk" 20 juni 2013 (N=181) <sup>89</sup>		"Leeuwarden" 19 oktober 2013 (N=287)		
		N	%	N	%	N <sup>90</sup>	%	
Q40	Begrijpelijk	Helemaal niet	5	3	4	2	--	--
		Nauwelijks	7	4	2	1	--	--
		Enigszins	27	15	18	10	--	--
		Tamelijk	48	27	42	23	--	--
		Heel erg	88	50	115	64	--	--
Q40	Compleet	Helemaal niet	9	5	4	2	--	--
		Nauwelijks	10	6	9	5	--	--
		Enigszins	33	19	31	17	--	--
		Tamelijk	44	25	53	29	--	--
		Heel erg	79	45	84	46	--	--
Q40	Betrouwbaar	Helemaal niet	5	3	3	2	--	--
		Nauwelijks	2	1	4	2	--	--
		Enigszins	23	13	24	13	--	--
		Tamelijk	54	31	54	30	--	--
		Heel erg	91	52	96	53	--	--

## Beoordeling kenmerken (fictief bericht): handelingsperspectief

CATI/ CAWI	Categorie	Inzetmetingen						
		"Meppel" 20 januari 2013 (N=175) <sup>91</sup>		"Oisterwijk" 20 juni 2013 (N=181) <sup>92</sup>		"Leeuwarden" 19 oktober 2013 (N=287) <sup>93</sup>		
		N	%	N	%	N	%	
Q41	Begrijpelijk	Helemaal niet	5	3	5	3	9	3
		Nauwelijks	1	1	2	1	6	2
		Enigszins	18	10	12	7	16	6
		Tamelijk	41	23	39	22	68	24
		Heel erg	110	63	123	68	188	66
Q41	Compleet	Helemaal niet	5	3	4	2	12	4
		Nauwelijks	5	3	6	3	8	3
		Enigszins	13	7	16	9	31	11
		Tamelijk	50	29	49	27	73	25
		Heel erg	102	58	106	59	163	57
Q41	Betrouwbaar	Helemaal niet	6	3	3	2	7	2
		Nauwelijks	2	1	4	2	5	2
		Enigszins	15	9	20	11	24	8
		Tamelijk	47	27	48	27	79	28
		Heel erg	105	60	106	59	172	60

<sup>88</sup> NL-Alert 20-01-2013 14.50 Setheweg Meppel. Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.

<sup>89</sup> NL-Alert 20-06-2013 Brand in Oisterwijk, Laarakkerweg. Grote rookontwikkeling. Uit voorzorg ramen en deuren sluiten en ventilatie uitschakelen.

<sup>90</sup> Niet in NL-Alert bericht, niet gemeten.

<sup>91</sup> Zie eindnoot 88.

<sup>92</sup> Zie eindnoot 89.

<sup>93</sup> NL-Alert 19-10-2013 20:05 Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.

**Gedrag (beweerd gedrag bij de inzetmetingen)**

CATI/ CAWI	Categorie	Inzetmetingen						
		"Meppel" 20 januari 2013 (N=175) <sup>94</sup>		"Oisterwijk" 20 juni 2013 (N=181) <sup>95</sup>		"Leeuwarden" 19 oktober 2013 (N=287) <sup>96</sup>		
		N	%	N	%	N	%	
Q12	Volgde u meteen de aanwijzingen op?	Ja	53 <sup>97</sup>	60	52 <sup>98</sup>	53	60 <sup>99</sup>	35
		nee	35	40	46	47	113	65
Q14	Ging u eerst zo Veel mogelijk info op zoeken?	Ja	99	57	107	59	170 <sup>100</sup>	70
		Nee	76	43	74	41	74	30
Q15	Hield u nauwkeurig Uw omgeving in de gaten?	Ja	130	74	128	71	98 <sup>101</sup>	40
		Nee	45	26	53	29	146	60
Q16	Schonk u weinig aandacht aan de situatie	Ja	30	17	22	12	131 <sup>102</sup>	54
		Nee	145	83	159	88	113	39
Q17	Overlegde u met anderen over de beste actie?	Ja	138	79	141	78	76 <sup>103</sup>	31
		nee	37	21	40	22	168	69
Q18	Ging u andere personen Informeren?	Ja	126	72	123	68	114 <sup>104</sup>	47
		nee	49	28	58	32	130	53

<sup>94</sup> NL-Alert 20-01-2013 14.50 Setheweg Meppel. Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.

<sup>95</sup> NL-Alert 20-06-2013 Brand in Oisterwijk, Laarakkerweg. Grote rookontwikkeling. Uit voorzorg ramen en deuren sluiten en ventilatie uitschakelen.

<sup>96</sup> NL-Alert 19-10-2013 20:05 Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.

<sup>97</sup> N=88

<sup>98</sup> N=98

<sup>99</sup> N=173

<sup>100</sup> N=244

<sup>101</sup> N=244

<sup>102</sup> N=244

<sup>103</sup> N=244

<sup>104</sup> N=244

## Verwachting ten opzichte van of in de sociale omgeving

		Inzetmetingen							
CATI/ CAWI	Categorie	"Meppel" 20 januari 2013 (N=175) <sup>105</sup>		"Oisterwijk" 20 juni 2013 (N=181) <sup>106</sup>		"Leeuwarden" 19 oktober 2013 (N=287) <sup>107</sup>			
		N	%	N	%	N	%		
Q42	Bij incident verwacht men dat ik iets doe	Zeer oneens	67	38	74	41	170	59	
		Tamelijk oneens	30	17	25	14	47	16	
		Niet oneens/eens	49	28	43	24	52	18	
		Tamelijk eens	20	11	32	18	9	3	
		Zeer eens	9	5	7	4	9	3	
Q42	Bij incident voel ik verantwoordelijk voor anderen	Zeer oneens	50	29	58	32	99	35	
		Tamelijk oneens	29	17	26	14	34	12	
		Niet oneens/eens	50	29	46	25	82	29	
		Tamelijk eens	35	20	39	22	48	17	
		Zeer eens	11	6	12	7	24	8	
Q42	Bij incident verwacht men dat ik veel weet	Zeer oneens	67	38	77	43	126	44	
		Tamelijk oneens	28	16	34	19	51	18	
		Niet oneens/eens	56	32	52	29	69	24	
		Tamelijk eens	17	10	17	9	32	11	
		Zeer eens	7	4	1	1	9	3	

## Risicobeleving

		Inzetmetingen							
CATI/ CAWI	Categorie	"Meppel" 20 januari 2013 (N=175) <sup>105</sup>		"Oisterwijk" 20 juni 2013 (N=181) <sup>106</sup>		"Leeuwarden" 19 oktober 2013 (N=287) <sup>107</sup>			
		N	%	N	%	N	%		
Q43	Kans op brand met gev. stoffen in omgeving groot	Zeer oneens	69	39	52	29	79	28	
		Tamelijk oneens	36	21	49	27	52	18	
		Niet oneens/eens	42	24	44	24	79	28	
		Tamelijk eens	19	11	26	14	43	15	
		Zeer eens	9	5	10	6	34	12	
Q43	Bij brand giftige stoffen loop veel risico	Zeer oneens	89	51	90	50	157	55	
		Tamelijk oneens	53	30	46	25	60	21	
		Niet oneens/eens	25	14	29	16	41	14	
		Tamelijk eens	6	3	13	7	18	6	
		Zeer eens	2	1	3	2	11	4	
Q43	Gevolgen giftige stoffen voor mij heel ernstig	Zeer oneens	65	37	67	37	69	24	
		Tamelijk oneens	31	18	29	16	41	14	
		Niet oneens/eens	37	21	35	19	53	19	
		Tamelijk eens	29	17	35	19	68	24	
		Zeer eens	13	7	15	8	56	20	
Q43	Ernstige aantasting veiligheid/gezondheid	Zeer oneens	16	9	16	9	14	5	
		Tamelijk oneens	29	17	17	9	7	2	
		Niet oneens/eens	46	26	27	15	36	13	
		Tamelijk eens	56	32	80	44	103	36	
		Zeer eens	28	16	41	23	127	44	

<sup>105</sup> NL-Alert 20-01-2013 14.50 Setheweg Meppel. Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.

<sup>106</sup> NL-Alert 20-06-2013 Brand in Oisterwijk, Laarakkerweg. Grote rookontwikkeling. Uit voorzorg ramen en deuren sluiten en ventilatie uitschakelen.

<sup>107</sup> NL-Alert 19-10-2013 20:05 Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.

## Beoordeling effectiviteit

			Inzetmetingen (N wisselend / meting)					
CATI/ CAWI	Categorie		"Meppel" 20 januari 2013 (N=175) <sup>108</sup>		"Oisterwijk" 20 juni 2013 (N=181) <sup>109</sup>		"Leeuwarden" 19 oktober 2013 (N=287)	
			N	%	N	%	N	%
Q44	Juist omgaan	Zeer oneens	10	6	13	7	18	6
		Tamelijk oneens	10	6	7	4	13	5
		Niet oneens/eens	31	18	26	14	53	19
		Tamelijk eens	74	42	78	43	90	31
		Zeer eens	50	29	57	32	113	39
Q44	Gevolgen Kleiner	Zeer oneens	8	5	15	8	23	8
		Tamelijk oneens	9	5	11	6	13	5
		Niet oneens/eens	36	21	34	19	59	21
		Tamelijk eens	74	42	71	39	91	32
		Zeer eens	48	27	50	28	101	35
Q44	Goed uitvoerbaar	Zeer oneens	7	4	15	8	18	6
		Tamelijk oneens	3	2	3	2	5	2
		Niet oneens/eens	30	17	24	13	43	15
		Tamelijk eens	64	37	51	28	79	28
		Zeer eens	71	41	88	49	142	50
Q44	Snel opvolgen	Zeer oneens	12	7	18	10	22	8
		Tamelijk oneens	5	3	5	3	8	3
		Niet oneens/eens	24	14	26	14	47	16
		Tamelijk eens	63	36	53	29	75	26
		Zeer eens	71	41	79	44	135	47

<sup>108</sup> NL-Alert 20-01-2013 14.50 Setheweg Meppel. Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.

<sup>109</sup> NL-Alert 20-06-2013 Brand in Oisterwijk, Laarakkerweg. Grote rookontwikkeling. Uit voorzorg ramen en deuren sluiten en ventilatie uitschakelen.

## Tevredenheid Informatieverstrekking

CATI/ CAWI	Categorie	Inzetmetingen (N wisselend / meting)						
		"Meppel" 20 januari 2013 (N=175) <sup>110</sup>		"Oisterwijk" 20 juni 2013 (N=181) <sup>111</sup>		"Leeuwarden" 19 oktober 2013 (N=287) <sup>112</sup>		
		N	%	N	%	N	%	
Q45	Aanwezigheid	Zeer ontevreden	14	8	14	8	21	7
		Tamelijk ontevr.	10	6	14	8	22	8
		Niet ontevr/niet t.	52	30	39	22	60	21
		Tamelijk tevreden	52	30	66	37	112	39
		Zeer tevreden	47	27	48	27	72	25
Q45	Over de gevolgen	Zeer ontevreden	17	10	17	9	18	6
		Tamelijk ontevr.	11	6	16	9	19	7
		Niet ontevr/niet t.	55	31	48	27	65	23
		Tamelijk tevreden	52	30	64	35	114	40
		Zeer tevreden	40	23	36	20	71	25
Q45	Best handelen	Zeer ontevreden	12	7	13	7	15	5
		Tamelijk ontevr.	8	5	13	7	18	6
		Niet ontevr/niet t.	54	31	31	17	65	23
		Tamelijk tevreden	56	32	74	41	106	37
		Zeer tevreden	45	26	50	28	83	29

<sup>110</sup> NL-Alert 20-01-2013 14.50 Setheweg Meppel. Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.

<sup>111</sup> NL-Alert 20-06-2013 Brand in Oisterwijk, Laarakkerweg. Grote rookontwikkeling. Uit voorzorg ramen en deuren sluiten en ventilatie uitschakelen.

<sup>112</sup> NL-Alert 19-10-2013 20:05 Grote brand met rookontwikkeling. Blijf uit de rook! Sluit ramen en deuren. Schakel ventilatie uit. Nieuw bericht volgt.



**Alerteringsmiddelen genoemd / tevredenheid (rapportcijfer)**<sup>113</sup>

		"Meppel" 20 januari 2013 (N=175)		"Oisterwijk" 20 juni 2013 (N=181)	
Categorie		N	Mean	N	Mean
Alarmsirene	Genoemd	4		9	
	Betrouwbaar		7,8		7,3
	Snel		9,0		7,6
	Goed beoordelen		9,5		7,3
Buren, etc	Genoemd	48		30	
	Betrouwbaar		8,2		7,8
	Snel		8,0		7,2
	Goed beoordelen		7,5		7,1
Radio, tv	Genoemd	10		60	
	Betrouwbaar		8,8		7,8
	Snel		9,1		7,7
	Goed beoordelen		8,8		7,1
Social media	Genoemd	32		18	
	Betrouwbaar		7,8		8,3
	Snel		7,5		8,4
	Goed beoordelen		7,3		8,0
Nieuwssites	Genoemd	25		37	
	Betrouwbaar		7,8		8,0
	Snel		7,4		8,4
	Goed beoordelen		7,3		8,0
Crisis.nl	Genoemd	1		2	
	Betrouwbaar		8,0		10
	Snel		8,0		8,5
	Goed beoordelen		8,0		10
NL-Alert	Genoemd	48		73	
	Betrouwbaar		8,5		8,5
	Snel		8,3		8,3
	Goed beoordelen		7,6		8,0
Nooit meegemaakt, anders		--		--	

<sup>113</sup> In Leeuwarden werd gevraagd "via welk middel men het eerst werd gewaarschuwd", en daar kwamen vragen over de relatieve beoordeling van dat middel ten opzichte van NL-Alert. Die verdere resultaten in de tabel op de volgende bladzijde.

## Leeuwarden (ervaring met en oordeel over alarmeringsmiddelen)

		"Leeuwarden" 19 oktober 2013 (N=287) <sup>114</sup>	
	Categorie	N	%
Alarmsirene	Genoemd Minder betrouwbaar, even betrouwbaar, meer betrouwbaar Minder snel, even snel, sneller Minder goed, even goed, beter om situatie beoordelen Weinig belang, ??, groot belang om iets te gaan doen	26	9
Buren, etc	Genoemd Minder betrouwbaar, even betrouwbaar, meer betrouwbaar Minder snel, even snel, sneller Minder goed, even goed, beter om situatie beoordelen Weinig belang, ??, groot belang om iets te gaan doen	99	35
Landelijke RTV	Genoemd Minder betrouwbaar, even betrouwbaar, meer betrouwbaar Minder snel, even snel, sneller Minder goed, even goed, beter om situatie beoordelen Weinig belang, ??, groot belang om iets te gaan doen	30	11
Omroep Fryslan	Genoemd Minder betrouwbaar, even betrouwbaar, meer betrouwbaar Minder snel, even snel, sneller Minder goed, even goed, beter om situatie beoordelen Weinig belang, ??, groot belang om iets te gaan doen	33	12
Social media	Genoemd Minder betrouwbaar, even betrouwbaar, meer betrouwbaar Minder snel, even snel, sneller Minder goed, even goed, beter om situatie beoordelen Weinig belang, ??, groot belang om iets te gaan doen	64 <sup>115</sup>	22
Tweet overheid	Genoemd Minder betrouwbaar, even betrouwbaar, meer betrouwbaar Minder snel, even snel, sneller Minder goed, even goed, beter om situatie beoordelen Weinig belang, ??, groot belang om iets te gaan doen	2	1
Burgernet	Genoemd Minder betrouwbaar, even betrouwbaar, meer betrouwbaar Minder snel, even snel, sneller Minder goed, even goed, beter om situatie beoordelen Weinig belang, ??, groot belang om iets te gaan doen	3	1
Nieuwssites	Genoemd Minder betrouwbaar, even betrouwbaar, meer betrouwbaar Minder snel, even snel, sneller Minder goed, even goed, beter om situatie beoordelen Weinig belang, ??, groot belang om iets te gaan doen	37	13
Crisis.nl	Genoemd Minder betrouwbaar, even betrouwbaar, meer betrouwbaar Minder snel, even snel, sneller Minder goed, even goed, beter om situatie beoordelen Weinig belang, ??, groot belang om iets te gaan doen	2 <sup>116</sup>	1
NL-Alert	Genoemd Minder betrouwbaar, even betrouwbaar, meer betrouwbaar Minder snel, even snel, sneller Minder goed, even goed, beter om situatie beoordelen	10	4

<sup>114</sup> In Leeuwarden werd gevraagd "via welk middel men het eerst werd gewaarschuwd", en daar kwamen vragen over de relatieve beoordeling van dat middel ten opzichte van NL-Alert. Die verdere resultaten in de tabel op de volgende bladzijde.

<sup>115</sup> Van andere bronnen dan overheid.

<sup>116</sup> [www.leeuwarden.nl](http://www.leeuwarden.nl) in plaats van [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl)

## Bijlage 3 Steekproeftrekking en deelnemers aan het onderzoek

### Publieksmeting

Bij de publieksmetingen gaat het om de aspecten bereik, beleving en effecten. De publieksmetingen zijn uitgevoerd met een online tool, en bestaan uit minimaal 500 gerealiseerde cases.

De dataverzameling is uitgevoerd door TNS-NIPO. De potentiële respondenten worden geput uit het online panel TNS-NIPObase. Dit panel bestaat uit volgens opgave van NIPO uit 113.000 deelnemers (58.000 huishoudens) die door heel Nederland zijn verspreid, waardoor dit instrument geschikt is voor de publieksmetingen met een representatief karakter zoals bij NL-Alert. Verwachte respons bij het panel is ca. 70-75%.

### Inzetmeting publiek

Bij de inzetmetingen publiek gaat het om de aspecten bereik, beleving en effecten. Voor een inzetmeting die snel inzetbaar is, en kosteneffectief is, is gebruik gemaakt van een telefonische enquête waarmee met potentiële respondenten contact ontstond. Na een kort telefonisch interview volgde een online enquête. Er is gebruik gemaakt van vaste en mobiele telefoonnummers, om selectiviteit in de deelnemersgroep zoveel mogelijk te voorkomen. Hierbij is als volgt gewerkt. Iedere respondent wordt in eerste instantie telefonisch benaderd (via een vaste of mobiele lijn). Hierbij wordt door NIPO de zogenaamde switchmode strategie toegepast. Binnen enkele dagen na inzet van NL-Alert in een bepaalde casus zijn potentiële respondenten telefonisch benaderd met vragen die betrekking op het bereik (NL-Alert bericht ontvangen?) en effecten van NL-Alert ("Wat deed u toen u de NL-Alert boodschap ontving"). Vervolgens werd de respondent gevraagd om medewerking aan een online vragenlijst, die meteen werd verstuurd als de respondent toezegde verder mee te werken. De online vragenlijst gaat in op de vragen die betrekking hebben op beleving en effecten. Wanneer respondenten niet aan het onderzoek willen meewerken, is gevraagd naar de reden (inzicht in non-respons).

De verwachte respons (inclusief de online enquête) ligt daarmee tussen 30 en 40%, en is ongeveer vergelijkbaar met die van telefonisch onderzoek, maar wordt kosten-effectiever bereikt. Bovendien hebben de metingen van beleving een grotere validiteit omdat problemen als vermoeidheid (online invullen is makkelijker en sneller dan telefonisch) en interviewer-bias (zoals in een telefonische enquête kan voorkomen) minder of geen rol spelen.

Er wordt gepoogd minimaal 500 gerealiseerde contacten per inzet te bereiken. De dataverzameling is uitgevoerd door TNS-NIPO. De meetinstrumenten zijn ontwikkeld door de onderzoeksgroep.

Apart punt van aandacht is de werving van potentiële deelnemers. Bestaande panels zijn naar alle waarschijnlijkheid niet geschikt om alle mogelijke inzetten van NL-Alert te coveren, omdat de aantallen deelnemers per "cell" mogelijk gering zijn (b.v. Rotterdam-Centrum ok, Oldenzaal-centrum te gering). Om die reden is er gekozen voor een pragmatische aanpak, uit een van drie mogelijke scenario's. Wij schetsen drie scenario's die ingezet kunnen worden, afhankelijk van:

- Beschikbaarheid mobiele telefoonnummers die actief waren in de 'cell' op het moment van de NL-Alerting (medewerking van providers vereist).
- Verrijkingmogelijkheden externe adressenleveranciers, vooral waar het gaat om mobiele telefoonnummers.
- Beschikbaarheid van respondenten uit TNS NIPObase, gegeven een bepaalde 'cell'-definitie (NB in landelijk gebied en/of bij beperkt zendmastbereik is het lastiger om aan netto n=500 respondenten te komen dan bij een steekproef in stedelijk gebied). Voor elke inzetmeting zal apart

moeten worden bekeken hoeveel respondenten uit TNS NIPObase beschikbaar zijn. Gegeven een respons van 70% hebben we er per inzetmeting bruto 714 nodig.

Uitgangspunt voor onze aanpak is dat we het bereik bij voorkeur telefonisch meten, en de beleving en effectiviteit online. Wij onderscheiden in principe drie doelgroepen:

- Mensen met een mobiele telefoon van wie we zeker weten dat ze in het gebied aanwezig waren op het moment van het NL-Alert bericht. Dit hoeven niet per definitie mensen te zijn die in het gebied wonen; het kan ook om bezoekers gaan.
- Mensen met een mobiele telefoon van wie we weten dat ze in het gebied woonachtig zijn, maar van wie we niet zeker weten dat hun mobiele telefoon aanstond. Ook kan het zijn dat deze mensen ten tijde van het NL-Alert bericht niet in het gebied aanwezig waren (buiten het bereik van de zendmast vielen).
- Mensen met een vaste telefoon van wie we niet helemaal zeker weten of ze een mobiele telefoon hebben en zo ja, hoe ze ermee omgaan. We weten wel dat ze in het gebied wonen.

Er is gewerkt met het volgende scenario 2 en doelgroepen 2 en 3.

In dit scenario kunnen wij niet beschikken over mobiele telefoonnummers via de providers en maken wij voor onze sample enkel gebruik van een externe adressenleverancier en, indien noodzakelijk, TNS NIPObase als aanvullende bron. Opnieuw benaderen wij zowel mensen van wie een vast telefoonnummer bekend is en mensen van wie een mobiel telefoonnummer bekend is. De meest optimale verdeling is:

- n=150 mobiele nummers, vanuit een bestand van een externe adressenleverancier (gebaseerd op een selectie van postcodegebieden). Daar waar dat niet lukt, vullen we de steekproef aan met extra vaste telefoonnummers.
- n=350 vaste nummers, vanuit een bestand van een externe adressenleverancier (gebaseerd op een selectie van postcodegebieden).
- Totaal: n=500.

De nummers worden gebeld via de eerder beschreven switchmode-aanpak, waarbij we een respons van 30-40% verwachten. De maximale tijd tussen het aan ons doorgeven van een NL-Alert bericht en de start van het telefonische veldwerk bedraagt maximaal enkele dagen. Het bellen start als de voorbereiding klaar is, en dan op eerste avond (ten behoeve van een optimale bereikbaarheid van respondenten en dus een hoge respons). Met de externe adressenleverancier is vooraf een leveringsafspraken gemaakt.

### Inzetmeting beleid

Bij de inzetmeting van NL-Alert is het van belang om een representatief beeld te krijgen van de afwegingen van bestuurders en/of hulpverleners voor het al dan niet versturen van een NL-Alert, en over de 'governance' van NL-Alert. Door gebruik van een online enquêtetool kan dit beeld snel en relatief goedkoop worden verkregen. Om de belasting voor respondenten gering te houden, en daarmee de bestuurlijke en ambtelijke medewerkingsbereidheid groot, bestaat de online vragenlijst uit een beperkt aantal vragen.

Gevraagd wordt onder andere naar de afwegingen en governance aspecten van het versturen van het NL-Alert bericht, wat onduidelijkheden bij de inzet van NL-Alert zijn en wat er eventueel nodig is om beter te kunnen beslissen over de inzet van NL-Alert. Ook wordt gevraagd naar eventuele eerdere situaties in de betreffende regio waarbij wel is overwogen om een NL-Alert te versturen, maar waarbij het uiteindelijk toch niet is gedaan en waarom niet (contra-indicaties).

Dit onderdeel van het onderzoek geeft een beeld van de soorten overwegingen die betrokkenen hebben bij de inzet van NL-Alert. Hierbij volstaat een kwantitatieve methode. In incidentele gevallen kan besloten worden om in aanvulling op de kwantitatieve gegevens nog korte telefonische interviews te houden met betrokken bestuurders en hulpverleners.

De onderzoeksgroep beschikt in principe over de contactgegevens van de betrokkenen in de betreffende regio's om dit onderzoek z.s.m. na de inzet van NL-Alert uit te kunnen voeren.

**Bijlage 4 Statistische verantwoording model “Alle publieksmetingen samen en separaat”**

**Dependent, Independent, and Proposed Mediator Variables:**

DV	=	V180_1356_intentie	Statistical	Controls:	
IV	=	Bericht_	CONTROL=	SEX	geslacht
MEDS	=	V130_123		LFT	leeftijd
		V190_123		OPL	opleiding
		V200_123		SOCIALEK	sociale klasse
		V210_123			
		V242_456			

**Sample size**  
1590

**Total Effect of IV on DV (c path)**

	Beta	B	se	t	p
Bericht_evaluatie	0.291	0.281	0.023	11.979	0.000

**Direct Effect of IV on DV (c-prime path)**

	Beta	B	se	t	p
Bericht_evaluatie	0.087	0.084	0.024	3.490	0.001

**IV to Mediators (a paths)**

	Beta	B	se	t	p
V130_123_Emotie	-0.034	-0.034	0.025	-1.366	0.172
V190_123_Sociale_norm	0.101	0.114	0.029	4.016	0.000
V200_123_Risico_perceptie	0.101	0.114	0.029	3.992	0.000
V210_123_Efficacy_beliefs	0.504	0.474	0.021	22.863	0.000
V242_456_Source_credibility	0.447	1.053	0.054	19.655	0.000

**Direct Effects of Mediators on DV (b paths)**

	Beta	B	se	t	p
V130_123_Emotie	0.187	0.184	0.021	8.712	0.000
V190_123_Sociale_norm	0.239	0.204	0.018	11.293	0.000
V200_123_Risico_perceptie	0.166	0.141	0.019	7.518	0.000
V210_123_Efficacy_beliefs	0.188	0.192	0.026	7.487	0.000
V242_456_Source_credibility	0.169	0.069	0.010	7.100	0.000

**Partial effect of control variables on DV**

	Beta	B	se	t	p
SEX	0.031	0.043	0.029	1.482	0.138
LFT	0.002	0.000	0.001	0.072	0.943
OPL	0.009	0.004	0.012	0.325	0.746
SOCIALEK	-0.066	-0.038	0.016	-2.355	0.019

**Model summary for DV model**

Summary	for	DV	Model		
R-sq	R-sq adj	F	df1	df2	p
0.350	0.346	85.142	10.000	1579.000	0.000

\*\*\*\*\*

**BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECTS**

**Indirect Effects of IV on DV through Proposed Mediators (ab paths)**

	Beta	Data (B)	boot (B)	Bias	SE
TOTAL	0.205	0.197	0.198	0.000	0.022
V130_123_Emotie	-0.006	-0.006	-0.006	0.000	0.005
V190_123_Sociale_norm	0.024	0.023	0.023	0.000	0.007
V200_123_Risico_perceptie	0.017	0.016	0.016	0.000	0.005
V210_123_Efficacy_beliefs	0.095	0.091	0.092	0.001	0.015
V242_456_Source_credibility	0.076	0.073	0.073	0.000	0.015

**Bias Corrected and Accelerated Confidence Intervals**

	Lower	Upper
TOTAL	0.141	0.251
V130_123_Emotie	-0.018	0.007
V190_123_Sociale_norm	0.008	0.044
V200_123_Risico_perceptie	0.005	0.033
V210_123_Efficacy_beliefs	0.053	0.132
V242_456_Source_credibility	0.039	0.119

Level of Confidence for Confidence Interval 99  
Number of Bootstrap Resamples 1000

**Statistische verantwoording model “publieksmeting 1”**

**Dependent, Independent, and Proposed Mediator Variables:**

DV	=	V180_1356_intentie	Statistical	Controls:	
IV	=	Bericht_	CONTROL=	SEX	geslacht
MEDS	=	V130_123		LFT	leeftijd
		V190_123		OPL	opleiding
		V200_123		SOCIALEK	sociale klasse
		V210_123			
		V242_456			

Sample size  
500

**Total Effect of IV on DV (c path)**

	Beta	B	se	t	p
Bericht_evaluatie	0.264	0.260	0.043	5.984	0.000

**Direct Effect of IV on DV (c-prime path)**

	Beta	B	se	t	p
Bericht_evaluatie	0.080	0.079	0.042	1.899	0.058

**IV to Mediators (a paths)**

	Beta	B	se	t	p
V130_123_Emotie	-0.052	-0.050	0.044	-1.133	0.258
V190_123_Sociale_norm	0.107	0.118	0.050	2.339	0.020
V200_123_Risico_perceptie	0.050	0.056	0.051	1.091	0.276
V210_123_Efficacy_beliefs	0.464	0.407	0.036	11.411	0.000
V242_456_Source_credibility	0.318	0.686	0.094	7.311	0.000

**Direct Effects of Mediators on DV (b paths)**

	Beta	B	se	t	p
V130_123_Emotie	0.166	0.168	0.039	4.333	0.000
V190_123_Sociale_norm	0.255	0.227	0.033	6.817	0.000
V200_123_Risico_perceptie	0.170	0.150	0.035	4.332	0.000
V210_123_Efficacy_beliefs	0.236	0.265	0.048	5.502	0.000
V242_456_Source_credibility	0.150	0.068	0.018	3.766	0.000

**Partial effect of control variables on DV**

	Beta	B	se	t	p
SEX	0.023	0.033	0.054	0.616	0.538
LFT	-0.033	-0.001	0.002	-0.862	0.389
OPL	0.052	0.022	0.021	1.054	0.293
SOCIALEK	-0.122	-0.074	0.030	-2.502	0.013

**Model summary for DV model**

R-sq	R-sq Adj	R-sq	F	df1	df2	p
0.3334	0.375	0.362	29.277	10.000	489.000	0.000

\*\*\*\*\*

**BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECTS**

**Indirect Effects of IV on DV through Proposed Mediators (ab paths)**

	Beta	Data (B)	boot (B)	Bias	SE
TOTAL	0.184	0.181	0.178	-0.003	0.041
V130_123_Emotie	-0.009	-0.008	-0.008	0.000	0.008
V190_123_Sociale_norm	0.027	0.027	0.026	-0.001	0.014
V200_123_Risico_perceptie	0.008	0.008	0.008	0.000	0.010
V210_123_Efficacy_beliefs	0.110	0.108	0.106	-0.002	0.024
V242_456_Source_credibility	0.048	0.047	0.047	0.000	0.017

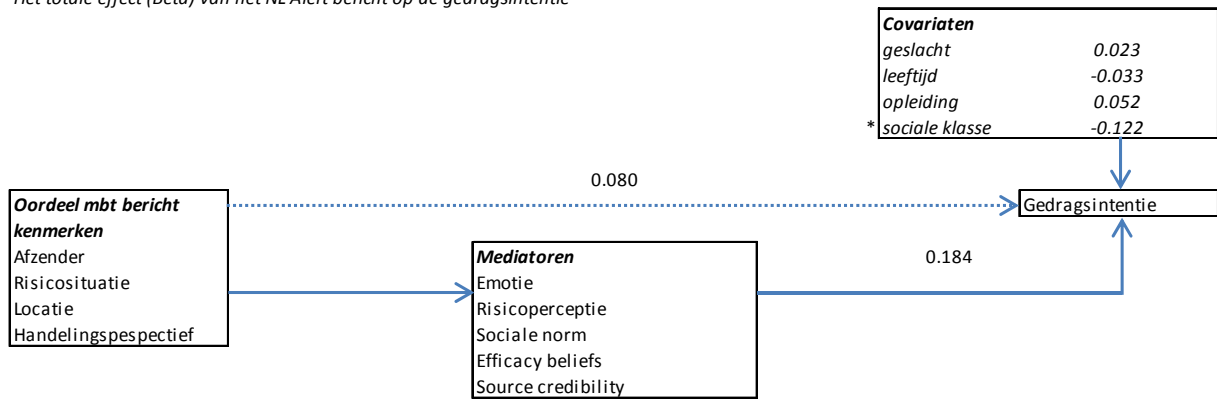
**Bias Corrected and Accelerated Confidence Intervals**

	Lower	Upper
TOTAL	0.106	0.275
V130_123_Emotie	-0.027	0.007
V190_123_Sociale_norm	0.004	0.058
V200_123_Risico_perceptie	-0.008	0.030
V210_123_Efficacy_beliefs	0.065	0.161
V242_456_Source_credibility	0.020	0.085

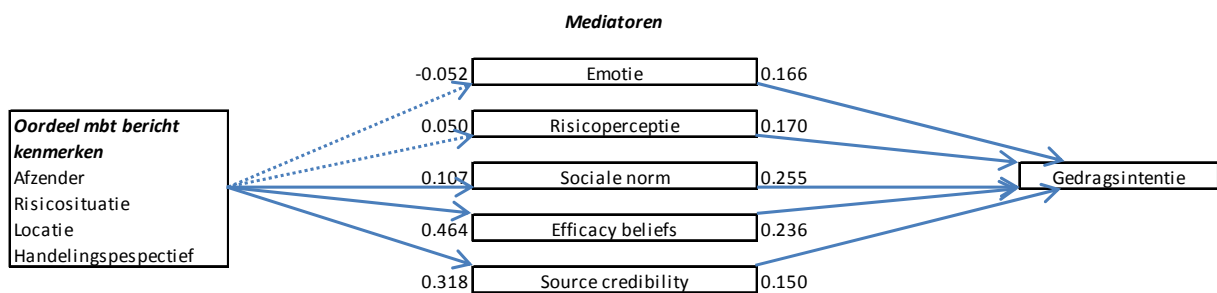
Level of Confidence for Confidence Interval 95  
Number of Bootstrap Resamples 1000



Het totale effect (Beta) van het NL Alert bericht op de gedragsintentie



Uitsplitsing van het totale effect in een direct en indirect effect (Beta)



Uiteenrafeling van het indirecte effect (Beta)



**Statistische verantwoording model “publieksmeting 2”**

**Dependent, Independent, and Proposed Mediator Variables:**

DV	=	V180_1356_intentie	Statistical	Controls:	
IV	=	Bericht_	CONTROL=	SEX	geslacht
MEDS	=	V130_123		LFT	leeftijd
		V190_123		OPL	opleiding
		V200_123		SOCIALEK	sociale klasse
		V210_123			
		V242_456			

**Sample size**  
584

**Total Effect of IV on DV (c path)**

	Beta	B	se	t	p
Bericht_evaluatie	0.353	0.314	0.035	8.896	0.000

**Direct Effect of IV on DV (c-prime path)**

	Beta	B	se	t	p
Bericht_evaluatie	0.173	0.154	0.039	3.986	0.000

**IV to Mediators (a paths)**

	Beta	B	se	t	p
V130_123_Emotie	-0.023	-0.021	0.039	-0.550	0.583
V190_123_Sociale_norm	0.106	0.113	0.045	2.533	0.012
V200_123_Risico_perceptie	0.096	0.105	0.046	2.292	0.022
V210_123_Efficacy_beliefs	0.538	0.516	0.035	14.932	0.000
V242_456_Source_credibility	0.530	1.246	0.085	14.729	0.000

**Direct Effects of Mediators on DV (b paths)**

	Beta	B	se	t	p
V130_123_Emotie	0.185	0.178	0.034	5.254	0.000
V190_123_Sociale_norm	0.271	0.226	0.029	7.697	0.000
V200_123_Risico_perceptie	0.186	0.153	0.030	5.155	0.000
V210_123_Efficacy_beliefs	0.060	0.056	0.039	1.419	0.157
V242_456_Source_credibility	0.199	0.075	0.016	4.860	0.000

**Partial effect of control variables on DV**

	Beta	B	se	t	p
SEX	0.054	0.072	0.046	1.558	0.120
LFT	0.032	0.001	0.001	0.926	0.355
OPL	-0.031	-0.012	0.017	-0.683	0.495
SOCIALEK	-0.067	-0.036	0.025	-1.482	0.139

**Model summary for DV model**

	Summary	for	DV	Model		p
R-sq	R-sq	Adj R-sq	F	df1	df2	
0.3334	0.361	0.350	32.398	10.000	573.000	0.000

\*\*\*\*\*

**BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECTS**

**Indirect Effects of IV on DV through Proposed Mediators (ab paths)**

	Beta	Data (B)	boot (B)	Bias	SE
TOTAL	0.180	0.160	0.161	0.001	0.034
V130_123_Emotie	-0.004	-0.004	-0.004	0.000	0.007
V190_123_Sociale_norm	0.029	0.026	0.025	-0.001	0.011
V200_123_Risico_perceptie	0.018	0.016	0.016	0.000	0.009
V210_123_Efficacy_beliefs	0.032	0.029	0.029	0.001	0.024
V242_456_Source_credibility	0.106	0.094	0.095	0.002	0.024

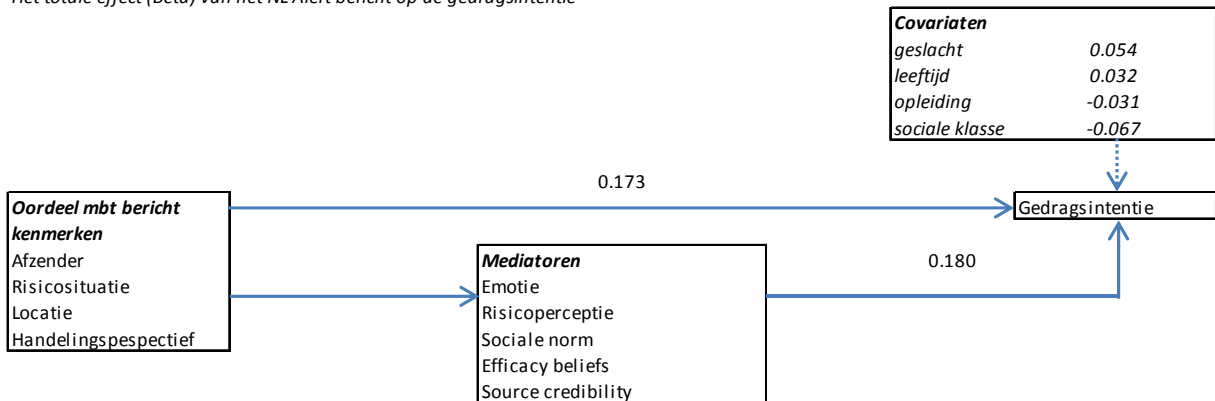
**Bias Corrected and Accelerated Confidence Intervals**

	Lower	Upper
TOTAL	0.098	0.233
V130_123_Emotie	-0.019	0.010
V190_123_Sociale_norm	0.007	0.053
V200_123_Risico_perceptie	0.002	0.040
V210_123_Efficacy_beliefs	-0.018	0.075
V242_456_Source_credibility	0.050	0.143

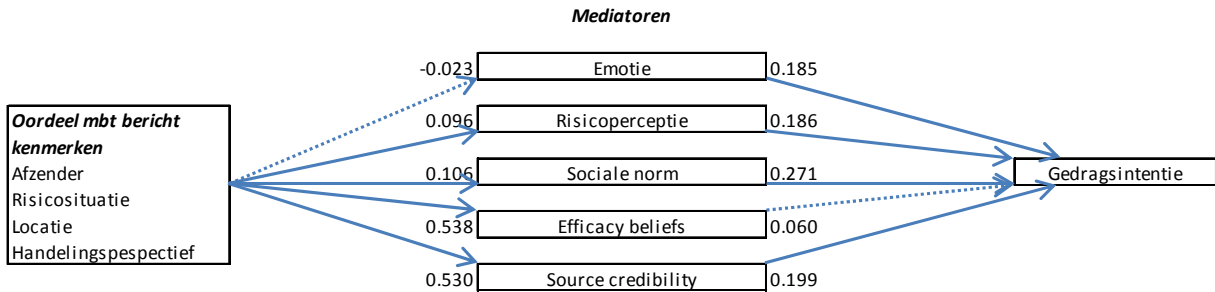
Level of Confidence for Confidence Interval 95  
Number of Bootstrap Resamples 1000



Het totale effect (Beta) van het NL Alert bericht op de gedragsintentie



Uitsplitsing van het totale effect in een direct en indirect effect (Beta)



Uiteenrafeling van het indirecte effect (Beta)

**Statistische verantwoording model “publieksmeting 3”**

**Dependent, Independent, and Proposed Mediator Variables:**

DV	=	V180_1356_intentie	Statistical	Controls:	
IV	=	Bericht_	CONTROL=	SEX	geslacht
MEDS	=	V130_123		LFT	leeftijd
		V190_123		OPL	opleiding
		V200_123		SOCIALEK	sociale klasse
		V210_123			
		V242_456			

**Sample size**  
506

**Total Effect of IV on DV (c path)**

	Beta	B	se	t	p
Bericht_evaluatie	0.240	0.252	0.046	5.520	0.000

**Direct Effect of IV on DV (c-prime path)**

	Beta	B	se	t	p
Bericht_evaluatie	-0.009	-0.010	0.046	-0.213	0.831

**IV to Mediators (a paths)**

	Beta	B	se	t	p
V130_123_Emotie	-0.046	-0.049	0.047	-1.038	0.300
V190_123_Sociale_norm	0.091	0.112	0.055	2.032	0.043
V200_123_Risico_perceptie	0.168	0.207	0.054	3.808	0.000
V210_123_Efficacy_beliefs	0.496	0.493	0.039	12.790	0.000
V242_456_Source_credibility	0.458	1.190	0.103	11.540	0.000

**Direct Effects of Mediators on DV (b paths)**

	Beta	B	se	t	p
V130_123_Emotie	0.207	0.204	0.038	5.408	0.000
V190_123_Sociale_norm	0.194	0.165	0.032	5.195	0.000
V200_123_Risico_perceptie	0.158	0.135	0.034	3.998	0.000
V210_123_Efficacy_beliefs	0.293	0.309	0.047	6.514	0.000
V242_456_Source_credibility	0.152	0.062	0.018	3.474	0.001

**Partial effect of control variables on DV**

	Beta	B	se	t	p
SEX	0.013	0.019	0.053	0.349	0.727
LFT	-0.012	-0.001	0.002	-0.314	0.754
OPL	0.013	0.005	0.022	0.242	0.809
SOCIALEK	-0.010	-0.006	0.030	-0.194	0.846

**Model summary for DV model**

R-sq	R-sq Adj	Summary for	DV	Model	p
		R-sq	F	df1	df2
0.3334	0.361	0.349	28.011	10.000	495.000
					0.000

\*\*\*\*\*

**BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECTS**

**Indirect Effects of IV on DV through Proposed Mediators (ab paths)**

	Beta	Data (B)	boot (B)	Bias	SE
TOTAL	0.250	0.262	0.263	0.001	0.041
V130_123_Emotie	-0.009	-0.010	-0.010	0.000	0.010
V190_123_Sociale_norm	0.018	0.019	0.019	0.000	0.010
V200_123_Risico_perceptie	0.027	0.028	0.028	0.000	0.011
V210_123_Efficacy_beliefs	0.145	0.152	0.152	-0.001	0.026
V242_456_Source_credibility	0.070	0.073	0.074	0.001	0.029

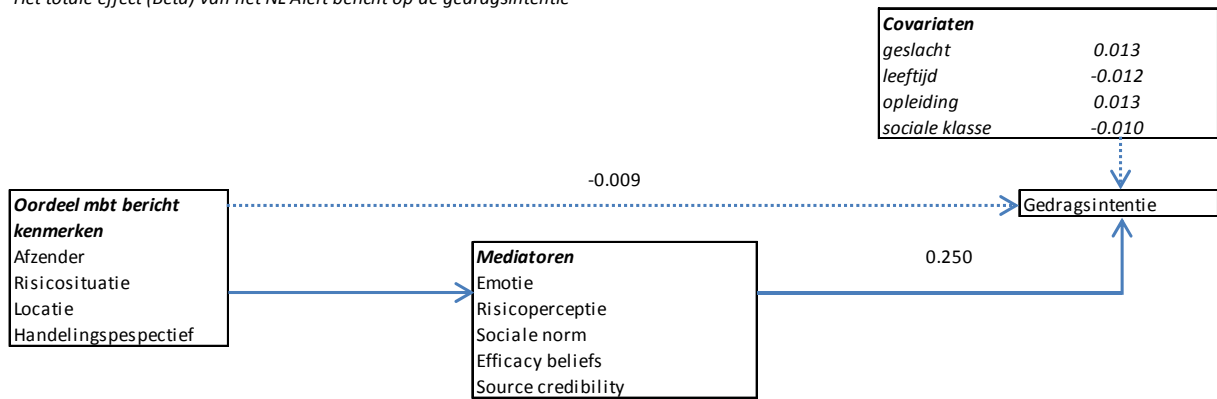
**Bias Corrected and Accelerated Confidence Intervals**

	Lower	Upper
TOTAL	0.179	0.338
V130_123_Emotie	-0.033	0.007
V190_123_Sociale_norm	0.002	0.045
V200_123_Risico_perceptie	0.010	0.053
V210_123_Efficacy_beliefs	0.108	0.206
V242_456_Source_credibility	0.023	0.136

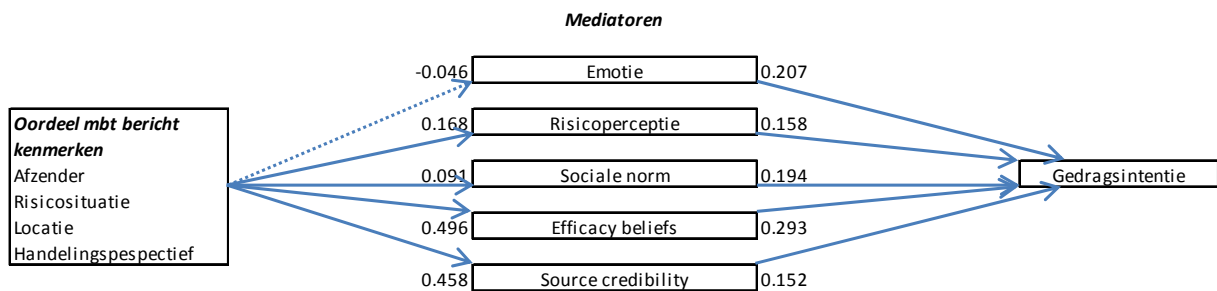
Level of Confidence for Confidence Interval 95  
Number of Bootstrap Resamples 1000



Het totale effect (Beta) van het NL Alert bericht op de gedragsintentie



Uitsplitsing van het totale effect in een direct en indirect effect (Beta)



Uiteenraffeling van het indirecte effect (Beta)

### Inzetmetingen Publiek met een daadwerkelijke NL-Alert inzet

Deze bijlage bevat de statistische verantwoording van een zestal mediërende regressieanalyses. Deze modellen zijn geselecteerd op basis van een correlatieanalyse. Dat wil zeggen, er is een regressieanalyse uitgevoerd wanneer er in de correlatieanalyse een significante correlatie werd gevonden tussen het beweerde gedrag en de berichtonderdelen:

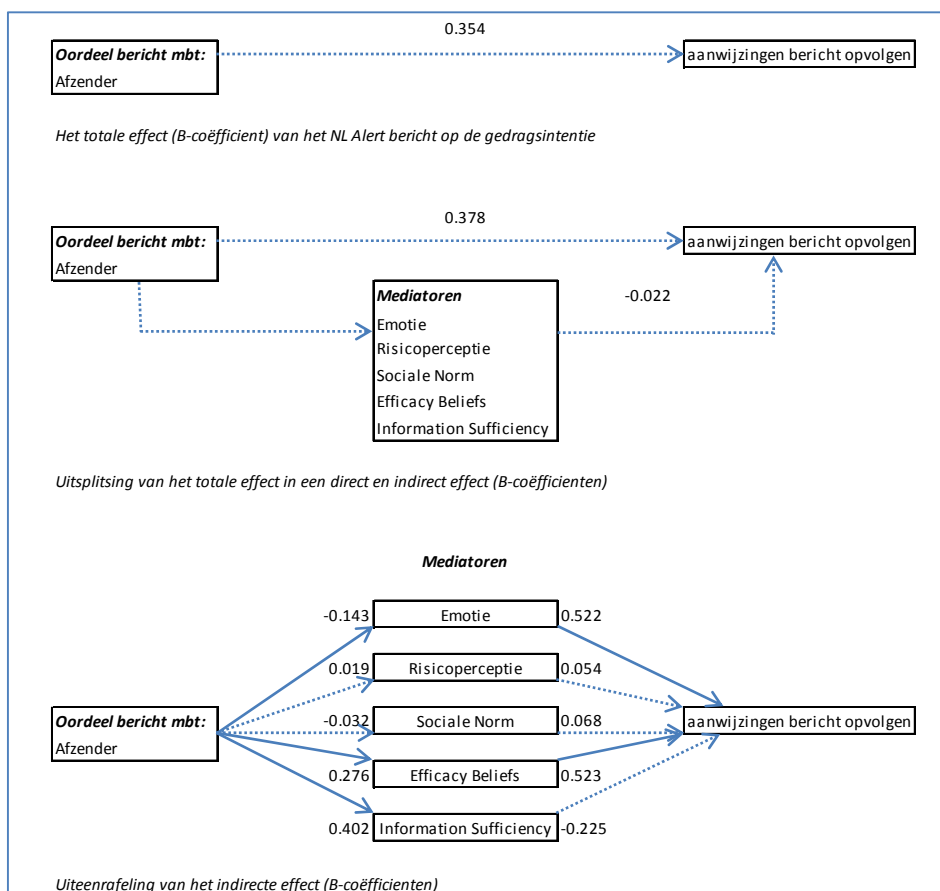
- Model 1: Effecten van de *afzender* op het opvolgen van de aanwijzingen in het bericht
- Model 2: Effecten van het *advies* op het opvolgen van de aanwijzingen in het bericht
- Model 3: Effecten van de *situatie* op het zoeken naar informatie
- Model 4: Effecten van de *afzender* op het in de gaten houden van de omgeving
- Model 5: Effecten van de *locatie* op het in de gaten houden van de omgeving
- Model 6: Effecten van het *advies* op het overleggen over de beste actie

**Model 1: Effecten van de afzender op het opvolgen van de aanwijzingen in het bericht**

Uit de regressieanalyse blijkt dat naarmate respondenten de aanduiding van de afzender begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vonden, zij vaker de aanwijzingen in het bericht opvolgden. Dit effect is niet significant ( $p = .11$ ). Daarmee lijkt de afzender “NL-Alert” geen groot effect te hebben op het opvolgen van de aanwijzingen in het bericht. Echter, nadere analyse van de mediërende belevingsvariabelen zet deze constatering in een ander daglicht.

Uit de mediatieanalyse blijkt wel degelijk dat er twee significante mediërende variabelen zijn: emoties en beoordeling effectiviteit. Het bijzondere is dat de effecten van deze twee mediatoren tegengesteld zijn en elkaar deels opheffen. Ten eerste, het mediërende effect via emoties is negatief. Naarmate respondenten de aanduiding van de afzender begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vonden, waren zij minder vaak geneigd de aanwijzingen in het bericht op te volgen omdat de herkenbaarheid van de afzender hen geruststelde. Ten tweede, het mediërende effect via beoordeling effectiviteit is positief. Naarmate respondenten de aanduiding van de afzender begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vonden, waren zij vaker geneigd de aanwijzingen in het bericht op te volgen omdat de herkenbaarheid van de afzender hen hielp om te vertrouwen op het geboden handelingsperspectief.

Hoewel het negatieve mediërende effect van informatiebehoefte niet significant is, draagt dit effect wel bij aan het neutraliseren van het mediatie-effect van de beoordeling effectiviteit. De negatieve mediërende effecten van emoties en informatiebehoefte heffen samen het positieve mediatie-effect van de beoordeling effectiviteit grotendeels op.



Dependent, Independent and proposed mediator variables

DV = V40\_V120  
 IV = Afzender  
 MEDS = Emotie\_V  
 Risicope  
 SocialeN  
 Efficacy  
 Informat

Sample size  
 167

Coding of Binary DV for analysis:  
 V40\_V120 Analysis  
 1 0  
 2 1

IV to Mediators (a paths)  
 Coeff se t p  
 Emotie\_V -0.1428 0.0607 -2.3538 0.0198  
 Risicope 0.0193 0.087 0.2218 0.8247  
 SocialeN -0.0317 0.1086 -0.292 0.7706  
 Efficacy 0.2761 0.0947 2.9158 0.004  
 Informat 0.4024 0.0882 4.5613 0

Direct Effects of Mediators on DV (b paths)  
 Coeff se Z p Wald  
 Emotie\_V 0.5221 0.2956 1.7666 0.0773 3.1208  
 Risicope 0.0544 0.2186 0.2487 0.8036 0.0618  
 SocialeN 0.0677 0.1561 0.4338 0.6644 0.1882  
 Efficacy 0.5227 0.2202 2.3739 0.0176 5.6354  
 Informat -0.2251 0.1997 -1.1272 0.2597 1.2706

Total Effect of IV on DV (c path)  
 Coeff se Z p Wald  
 Afzender 0.3544 0.2238 1.5839 0.1132 2.5087

Direct Effect of IV on DV (c-prime path)  
 Coeff se Z p Wald  
 Afzender 0.3781 0.2412 1.5676 0.117 2.4575

Logistic Regression Summary For DV Model  
 -2LL Model LL McFadden CoxSnell Nagelkrk n  
 214.8568 15.6414 0.0679 0.0894 0.1195 167

\*\*\*\*\*

BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECTS

Indirect effects of IV on DV through proposed mediators (ab paths)

	Data	boot	Bias	SE
TOTAL	-0.0219	-0.0167	0.0052	0.139
Emotie_V	-0.0746	-0.0734	0.0012	0.0679
Risicope	0.001	0.0017	0.0007	0.0258
SocialeN	-0.0021	-0.0014	0.0008	0.019
Efficacy	0.1443	0.1579	0.0136	0.0986
Informat	-0.0906	-0.1015	-0.011	0.1051

Bias Corrected and Accelerated Confidence Intervals

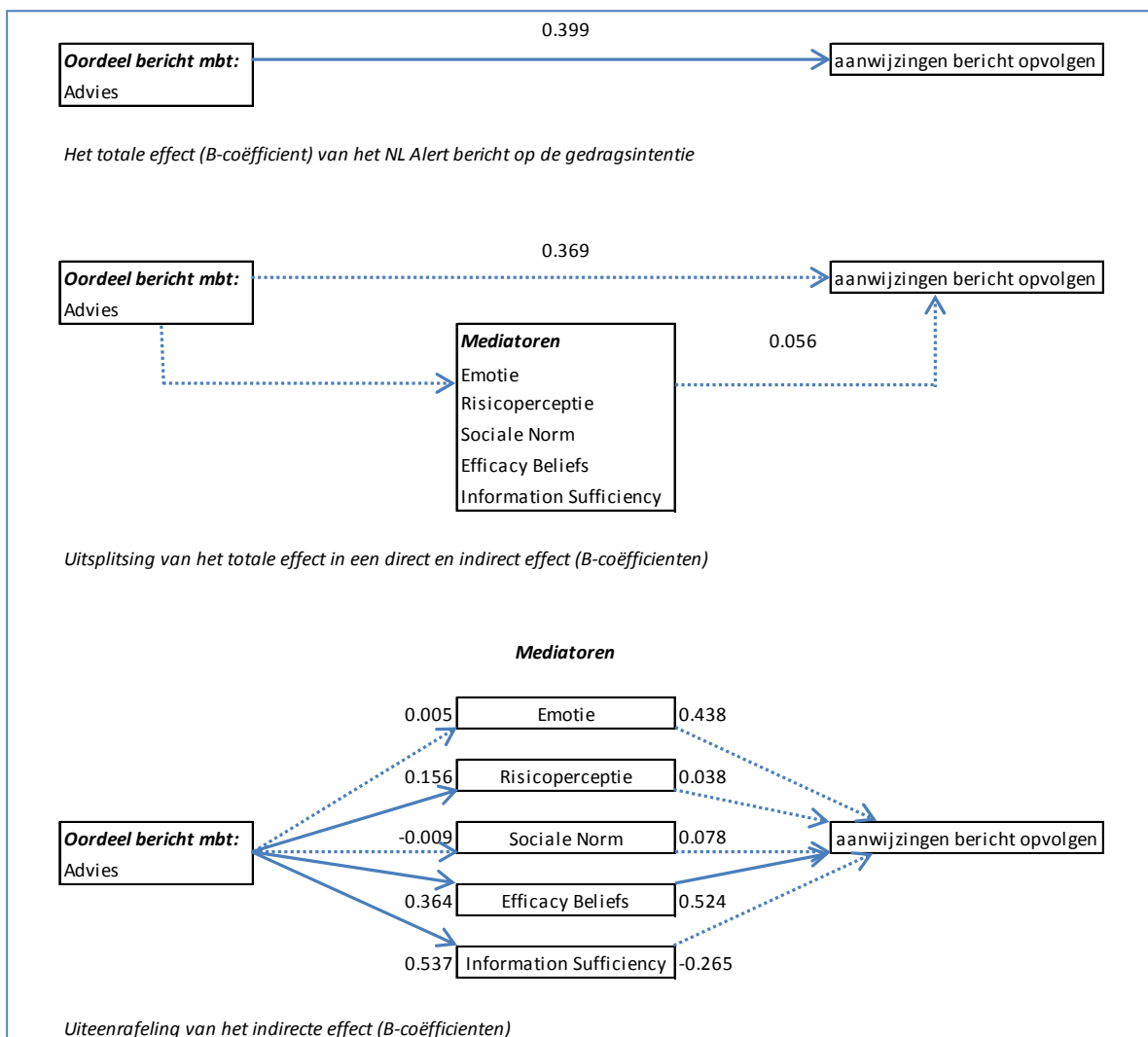
	Lower	Upper
TOTAL	-0.254	0.195
Emotie_V	-0.2892	-0.0086
Risicope	-0.0305	0.0511
SocialeN	-0.0507	0.0167
Efficacy	0.0343	0.3462
Informat	-0.2646	0.0585

Level of confidence for confidence intervals 90%  
 Number of bootstrap resamples 1000

**Model 2: Effecten van het advies op het opvolgen van de aanwijzingen in het bericht**

Uit de regressieanalyse blijkt dat naarmate respondenten het gegeven advies begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vonden, zij vaker de aanwijzingen in het bericht opvolgden. De mediatieanalyse laat zien dat de beoordeling effectiviteit de effecten van het advies op het gedrag mediëren. Het mediatie-effect is positief. Een begrijpelijker, completer en betrouwbaarder advies leidt tot een groter vertrouwen in de uitvoerbaarheid en het nut van het advies, dat op haar beurt bijdraagt aan het opvolgen van het advies.

Hoewel het mediërende effect van de beoordeling effectiviteit statistisch wel significant is, is het overall mediërende effect van de belevingsvariabelen statistisch niet significant. De oorzaak is dat het positieve mediatie-effect van de beoordeling effectiviteit gedeeltelijk teniet wordt gedaan door een negatief (maar niet significant) mediatie-effect van informatiebehoefte.





Dependent, Independent and proposed mediator variables

DV = V40\_V120  
 IV = Advies\_V  
 MEDS = Emotie\_V  
 Risicope  
 SocialeN  
 Efficacy  
 Informat

Sample size  
 167

Coding of Binary DV for analysis:  
 V40\_V120 Analysis  
 1 0  
 2 1

IV to Mediators (a paths)  
 Coeff se t p  
 Emotie\_V 0.0054 0.059 0.091 0.928  
 Risicope 0.1564 0.0822 1.903 0.059  
 SocialeN -0.0091 0.1038 -0.088 0.930  
 Efficacy 0.364 0.0884 4.118 0.000  
 Informat 0.5365 0.0792 6.778 0.000

Direct Effects of Mediators on DV (b paths)  
 Coeff se Z p Wald  
 Emotie\_V 0.4384 0.2851 1.538 0.124 2.365  
 Risicope 0.0382 0.2186 0.175 0.861 0.031  
 SocialeN 0.0783 0.1568 0.499 0.618 0.249  
 Efficacy 0.5235 0.2193 2.388 0.017 5.701  
 Informat -0.2648 0.2084 -1.271 0.204 1.614

Total Effect of IV on DV (c path)  
 Coeff se Z p Wald  
 Advies\_V 0.3992 0.214 1.8658 0.0621 3.4811

Direct Effect of IV on DV (c-prime path)  
 Coeff se Z p Wald  
 Advies\_V 0.3686 0.2472 1.4914 0.1359 2.2241

Logistic Regression Summary For DV Model  
 -2LL Model LL McFadden CoxSnell Nagelkrk n  
 215.1492 15.3489 0.0666 0.0878 0.1173 167

\*\*\*\*\*

BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECTS

Indirect effects of IV on DV through proposed mediators (ab paths)

	Data	boot	Bias	SE
TOTAL	0.0561	0.0573	0.0012	0.1632
Emotie_V	0.0024	0.0027	0.0004	0.0258
Risicope	0.006	0.0083	0.0023	0.0427
SocialeN	-0.0007	-0.0005	0.0002	0.0221
Efficacy	0.1906	0.2047	0.0141	0.1123
Informat	-0.1421	-0.1579	-0.0158	0.1311

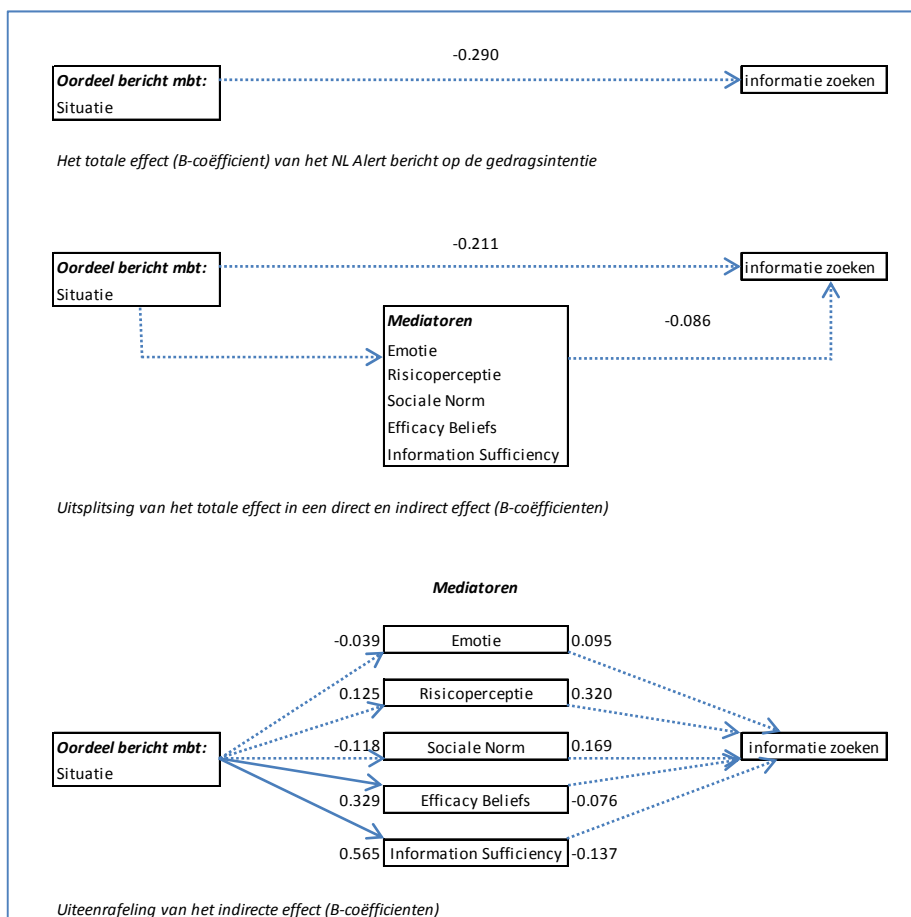
Bias	Corrected Lower	and Upper	Accelerated	Confidence Intervals
TOTAL	-0.1963	0.3322		
Emotie_V	-0.0341	0.0519		
Risicope	-0.0441	0.098		
SocialeN	-0.0427	0.0331		
Efficacy	0.0473	0.4		
Informat	-0.357	0.055		

Level of confidence for confidence intervals 90%  
 Number of bootstrap resamples 1000

**Model 3: Effecten van de situatie op het zoeken naar informatie**

Naarmate respondenten positiever oordeelden over de situatiebeschrijving in het NL-Alert bericht, zocht men minder vaak naar informatie. Het totale effect blijkt echter statistisch niet significant. Dit wordt deels veroorzaakt doordat een aantal mediërende paden tegengestelde effecten hebben. Bijvoorbeeld, de mediërende effecten van risicoperceptie en information sufficiency werken elkaar tegen. Respondenten die de situatieomschrijving beter begrepen en completer en betrouwbaarder vonden, vertoonden een hogere risicoperceptie en waren tevredener over de informatievoorziening. Terwijl de verhoogde risicoperceptie over het algemeen het zoeken naar informatie bevorderde, zorgde een grotere tevredenheid over de informatieverstrekking tot een afname van het informatiezoekgedrag.

Hoewel geen van de mediërende effecten statistisch significant waren, vinden we het in het licht van de beperkte statistische kracht van de analyses toch van belang om bovenstaande effecten op te merken.



Dependent, Independent and proposed mediator variables

DV = V140\_rec  
 IV = Situatie  
 MEDS = Emotie\_V  
 Risicope  
 SocialeN  
 Efficacy  
 Informat

Sample size  
 167

Coding of Binary DV for analysis:  
 V140\_rec Analysis  
 1 0  
 2 1

IV to Mediators (a paths)  
 Coeff se t p  
 Emotie\_V -0.0389 0.0609 -0.6383 0.5241  
 Risicope 0.1254 0.0854 1.4686 0.1438  
 SocialeN -0.1175 0.1069 -1.0995 0.2731  
 Efficacy 0.3286 0.0925 3.5528 0.0005  
 Informat 0.565 0.0814 6.9427 0

Direct Effects of Mediators on DV (b paths)  
 Coeff se Z p Wald  
 Emotie\_V 0.0949 0.2758 0.344 0.7309 0.1183  
 Risicope 0.3196 0.2175 1.469 0.1418 2.1581  
 SocialeN 0.1689 0.1549 1.0907 0.2754 1.1895  
 Efficacy -0.0757 0.1922 -0.3939 0.6937 0.1551  
 Informat -0.1369 0.2045 -0.6694 0.5032 0.4481

Total Effect of IV on DV (c path)  
 Coeff se Z p Wald  
 Situatie -0.2903 0.2089 -1.3896 0.1647 1.9309

Direct Effect of IV on DV (c-prime path)  
 Coeff se Z p Wald  
 Situatie -0.211 0.2444 -0.8632 0.388 0.7452

Logistic Regression Summary For DV Model  
 -2LL Model LL McFadden CoxSnell Nagelkrk n  
 223.7686 7.2573 0.0314 0.0425 0.0568 167

\*\*\*\*\*

BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECTS

Indirect effects of IV on DV through proposed mediators (ab paths)

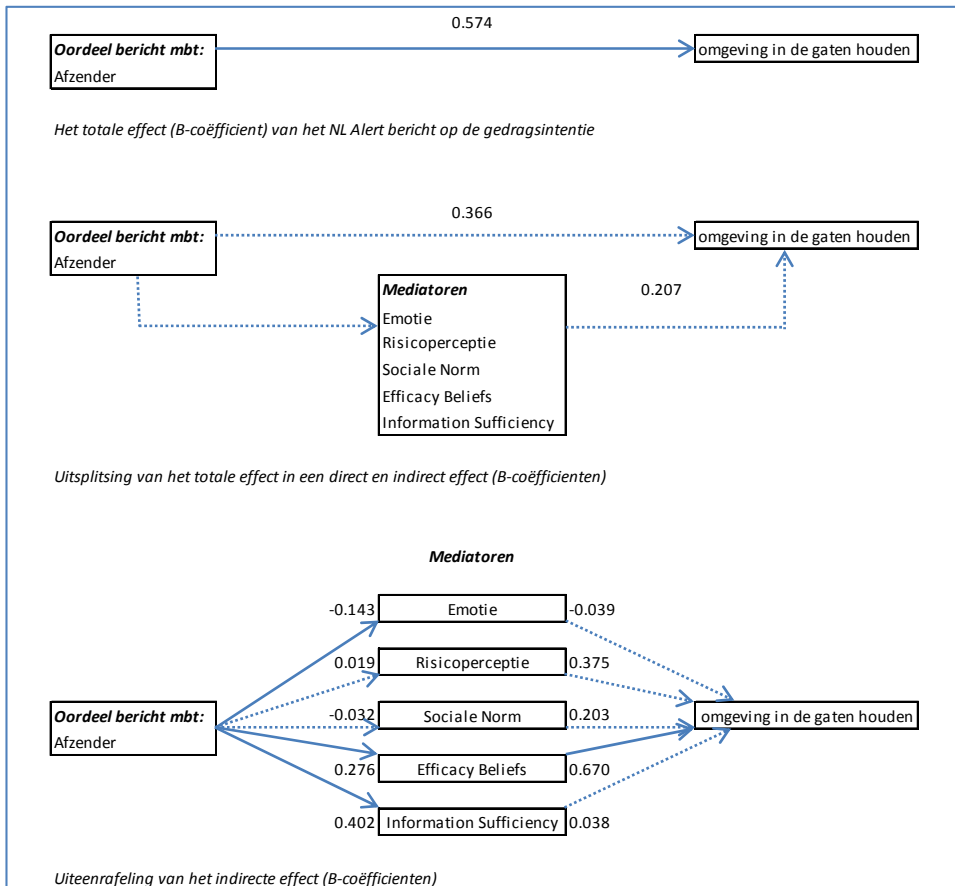
	Data	boot	Bias	SE
TOTAL	-0.0857	-0.1129	-0.0272	0.1574
Emotie_V	-0.0037	-0.0123	-0.0087	0.0277
Risicope	0.0401	0.0422	0.0021	0.0497
SocialeN	-0.0199	-0.0222	-0.0024	0.0346
Efficacy	-0.0249	-0.0342	-0.0093	0.0808
Informat	-0.0774	-0.0863	-0.0089	0.1411

Bias	Corrected Lower	and Upper	Accelerated Confidence Intervals
TOTAL	-0.3235	0.1885	
Emotie_V	-0.0621	0.0185	
Risicope	-0.0066	0.1719	
SocialeN	-0.1047	0.0106	
Efficacy	-0.1761	0.0869	
Informat	-0.3289	0.1561	

Level of confidence for confidence intervals 90%  
 Number of bootstrap resamples 1000

**Model 4: Effecten van de afzender op het in de gaten houden van de omgeving**

Uit de regressieanalyse blijkt dat naarmate respondenten de aanduiding van de afzender begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vonden, zij hun omgeving vaker nauwkeurig in de gaten hielden. Uit de mediatieanalyse volgt dat dit effect gemedieerd wordt door de beoordeling effectiviteit. Respondenten die de afzender beter herkenden en betrouwbaarder vonden, hadden meer vertrouwen in de uitvoerbaarheid en het nut van het handelingsperspectief. Zij werden daardoor gemotiveerd om de omgeving in de gaten te houden.



Dependent, Independent and proposed mediator variables

DV = V150\_rec  
 IV = Afzender  
 MEDS = Emotie\_V  
 Risicope  
 SocialeN  
 Efficacy  
 Informat

Sample size  
 167

Coding of Binary DV for analysis:  
 V150\_rec Analysis  
 1 0  
 2 1

IV to Mediators (a paths)  
 Coeff se t p  
 Emotie\_V -0.1428 0.0607 -2.3538 0.0198  
 Risicope 0.0193 0.087 0.2218 0.8247  
 SocialeN -0.0317 0.1086 -0.292 0.7706  
 Efficacy 0.2761 0.0947 2.9158 0.004  
 Informat 0.4024 0.0882 4.5613 0

Direct Effects of Mediators on DV (b paths)  
 Coeff se Z p Wald  
 Emotie\_V -0.0389 0.3105 -0.1253 0.9003 0.0157  
 Risicope 0.3749 0.2392 1.5673 0.117 2.4566  
 SocialeN 0.2032 0.1652 1.2304 0.2186 1.5138  
 Efficacy 0.6704 0.2769 2.4216 0.0155 5.8639  
 Informat 0.0381 0.2205 0.173 0.8627 0.0299

Total Effect of IV on DV (c path)  
 Coeff se Z p Wald  
 Afzender 0.5743 0.2811 2.0433 0.041 4.1752

Direct Effect of IV on DV (c-prime path)  
 Coeff se Z p Wald  
 Afzender 0.3664 0.2887 1.2691 0.2044 1.6105

Logistic Regression Summary For DV Model  
 -2LL Model LL McFadden CoxSnell Nagelkrk n  
 190.2596 25.4252 0.1179 0.1412 0.1948 167

\*\*\*\*\*

BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECTS

Indirect effects of IV on DV through proposed mediators (ab paths)

	Data	boot	Bias	SE
TOTAL	0.2068	0.2336	0.0268	0.1642
Emotie_V	0.0056	0.0148	0.0092	0.062
Risicope	0.0072	0.0099	0.0026	0.0461
SocialeN	-0.0064	-0.0076	-0.0012	0.0327
Efficacy	0.1851	0.2002	0.0151	0.1206
Informat	0.0153	0.0164	0.0011	0.1104

Bias	Corrected Lower	and Upper	Accelerated	Confidence Intervals
TOTAL	-0.0779	0.4528		
Emotie_V	-0.0688	0.139		
Risicope	-0.0507	0.1123		
SocialeN	-0.0678	0.035		
Efficacy	0.0488	0.4286		
Informat	-0.1661	0.2103		

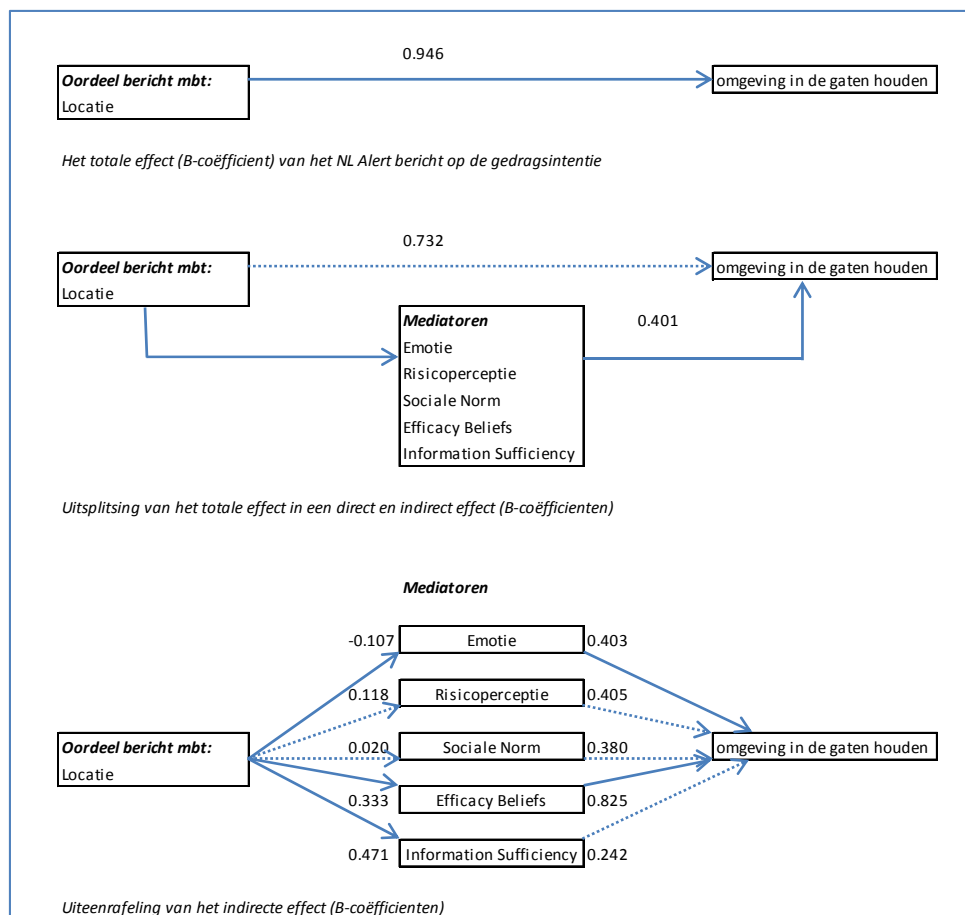
Level of confidence for confidence intervals 90%  
 Number of bootstrap resamples 1000

**Model 5: Effecten van de locatie op het in de gaten houden van de omgeving**

Omdat de locatie in het bericht in Leeuwarden ontbrak, heeft model 5 alleen betrekking op de NL-Alert berichten in Meppel en Oisterwijk. Uit de regressieanalyse blijkt dat naarmate respondenten de locatie begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vonden, zij hun omgeving vaker nauwkeurig in de gaten hielden.

Uit de mediatieanalyse blijkt dat er twee significante mediërende variabelen zijn: emoties en beoordeling effectiviteit. Hoewel deze elkaar tegenwerken is het effect van de beoordeling effectiviteit dominant. Het mediërende effect via emoties is negatief. Naarmate respondenten de aanduiding van de locatie begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vonden, waren zij minder vaak geneigd hun omgeving in de gaten te houden doordat de aangegeven locatie hen geruststelde. Het mediërende effect via beoordeling effectiviteit is positief. Naarmate respondenten de aanduiding van de locatie begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vonden, hielden zij hun omgeving vaker nauwkeurig in de gaten omdat de locatieaanduiding hen hielp om te vertrouwen op het geboden handelingsperspectief.

De overige mediatie-effecten waren statistisch niet significant. Echter, in het licht van de beperkte statistische kracht van het model vinden we het van belang het volgende op te merken. Een duidelijke locatieaanduiding droeg eveneens bij aan een hogere risicoperceptie en een grotere tevredenheid over de informatievoorziening. Deze droegen op hun beurt weer bij aan het in de gaten houden van de omgeving.



Dependent, Independent and proposed mediator variables

DV = V150\_rec  
 IV = Locatie\_  
 MEDS = Emotie\_V  
 Risicope  
 SocialeN  
 Efficacy  
 Informat

Sample size  
 128

Coding of Binary DV for analysis:  
 V150\_rec Analysis  
 1 0  
 2 1

IV to Mediators (a paths)  
 Coeff se t p  
 Emotie\_V -0.1067 0.0544 -1.9604 0.0522  
 Risicope 0.118 0.0919 1.284 0.2015  
 SocialeN 0.0198 0.116 0.1706 0.8648  
 Efficacy 0.3327 0.0963 3.4533 0.0008  
 Informat 0.4714 0.0886 5.3215 0

Direct Effects of Mediators on DV (b paths)  
 Coeff se Z p Wald  
 Emotie\_V 0.403 0.44 0.9158 0.3597 0.8388  
 Risicope 0.4054 0.2854 1.4203 0.1555 2.0173  
 SocialeN 0.3799 0.2035 1.8664 0.062 3.4836  
 Efficacy 0.8249 0.3488 2.3649 0.018 5.5927  
 Informat 0.2424 0.2865 0.846 0.3975 0.7158

Total Effect of IV on DV (c path)  
 Coeff se Z p Wald  
 Locatie\_ 0.9461 0.3158 2.9956 0.0027 8.9738

Direct Effect of IV on DV (c-prime path)  
 Coeff se Z p Wald  
 Locatie\_ 0.7315 0.3604 2.0299 0.0424 4.1204

Logistic Regression Summary For DV Model  
 -2LL Model LL McFadden CoxSnell Nagelkrk n  
 133.1843 33.9985 0.2034 0.2333 0.3199 128

\*\*\*\*\*

BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECTS

Indirect effects of IV on DV through proposed mediators (ab paths)

	Data	boot	Bias	SE
TOTAL	0.401	0.4316	0.0306	0.2411
Emotie_V	-0.043	-0.0363	0.0067	0.0602
Risicope	0.0478	0.0449	-0.0029	0.0574
SocialeN	0.0075	0.0003	-0.0072	0.0582
Efficacy	0.2744	0.3141	0.0396	0.1822
Informat	0.1142	0.1086	-0.0056	0.1731

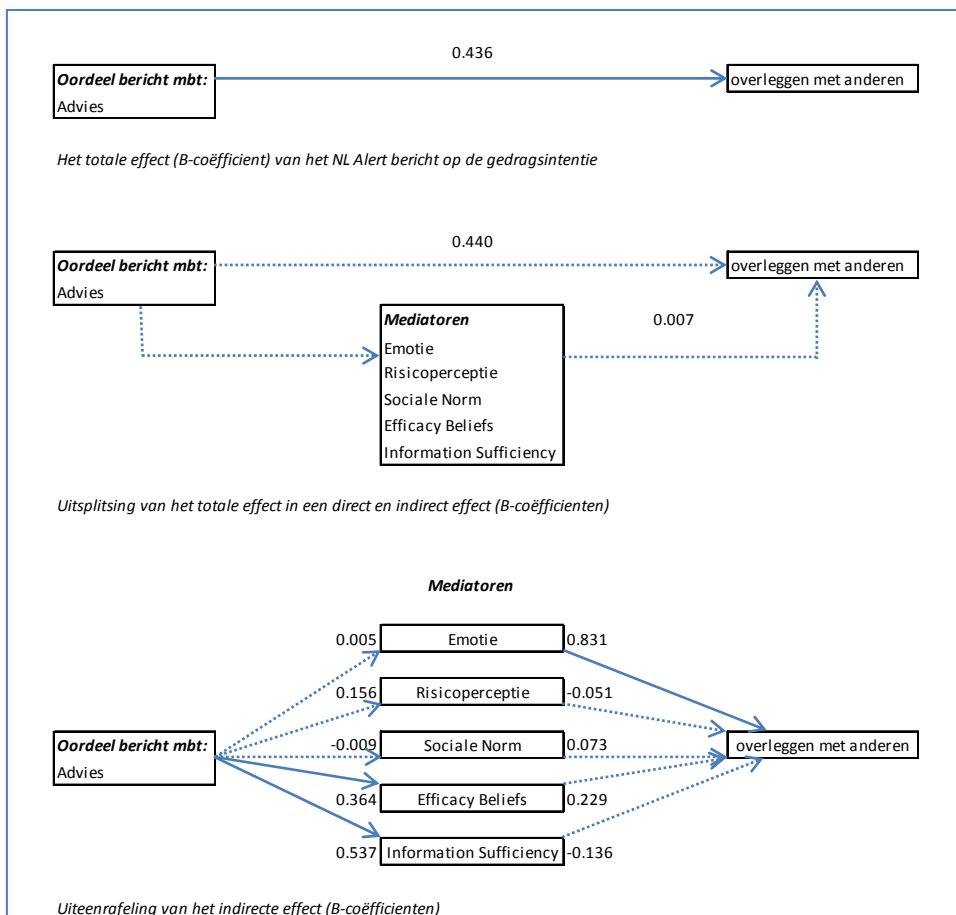
Bias	Corrected Lower	and Upper	Accelerated Confidence Intervals
TOTAL	0.033	0.7812	
Emotie_V	-0.1888	0.0211	
Risicope	-0.0089	0.1966	
SocialeN	-0.0615	0.1365	
Efficacy	0.0725	0.6043	
Informat	-0.1463	0.4171	

Level of confidence for confidence intervals 90%  
 Number of bootstrap resamples 1000

**Model 6: Effecten van het advies op het overleggen over de beste actie**

Uit de regressieanalyse blijkt dat naarmate respondenten het gegeven advies begrijpelijker, completer en betrouwbaarder vonden, zij vaker overlegden met anderen over de beste actie. Er zijn echter geen significante mediatie-effecten gevonden.

In het licht van de beperkte statistische kracht van het model vinden we het van belang het volgende op te merken. Een duidelijk advies droeg significant bij aan een groter vertrouwen in de uitvoerbaarheid en het nut van het gegeven advies (beoordeling effectiviteit). Respondenten met hogere beoordeling effectiviteit overlegden vaker met anderen over de beste actie (effect statistisch niet significant). Een duidelijk advies droeg eveneens significant bij aan de tevredenheid over de informatievoorziening (informatiebehoefte). Respondenten die tevredener waren over de informatievoorziening overlegden minder vaak met anderen over de beste actie (effect statistisch niet significant). De mediërende paden via de beoordeling effectiviteit en informatiebehoefte werken dus tegen elkaar in, waardoor het overall mediatie-effect geneutraliseerd wordt.





Dependent, Independent and proposed mediator variables

DV = V170\_rec  
 IV = Advies\_V  
 MEDS = Emotie\_V  
 Risicope  
 SocialeN  
 Efficacy  
 Informat

Sample size  
 167

Coding of Binary DV for analysis:  
 V170\_rec Analysis  
 1 0  
 2 1

IV to Mediators (a paths)  
 Coeff se t p  
 Emotie\_V 0.0054 0.059 0.0912 0.9275  
 Risicope 0.1564 0.0822 1.9025 0.0589  
 SocialeN -0.0091 0.1038 -0.0881 0.9299  
 Efficacy 0.364 0.0884 4.118 0.0001  
 Informat 0.5365 0.0792 6.7778 0

Direct Effects of Mediators on DV (b paths)  
 Coeff se Z p Wald  
 Emotie\_V 0.8314 0.2978 2.792 0.0052 7.7954  
 Risicope -0.0512 0.2274 -0.2253 0.8217 0.0508  
 SocialeN 0.073 0.1619 0.4509 0.6521 0.2033  
 Efficacy 0.2293 0.2204 1.0405 0.2981 1.0827  
 Informat -0.1356 0.2134 -0.6354 0.5252 0.4037

Total Effect of IV on DV (c path)  
 Coeff se Z p Wald  
 Advies\_V 0.436 0.2357 1.8495 0.0644 3.4206

Direct Effect of IV on DV (c-prime path)  
 Coeff se Z p Wald  
 Advies\_V 0.4395 0.2711 1.6208 0.1051 2.6271

Logistic Regression Summary For DV Model  
 -2LL Model LL McFadden CoxSnell Nagelkrk n  
 204.6086 14.6256 0.0667 0.0839 0.1147 167

\*\*\*\*\*

BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECTS

Indirect effects of IV on DV through proposed mediators (ab paths)

	Data	boot	Bias	SE
TOTAL	0.0065	0.0181	0.0116	0.152
Emotie_V	0.0045	0.0019	-0.0025	0.05
Risicope	-0.008	-0.0069	0.0011	0.0463
SocialeN	-0.0007	-0.0017	-0.001	0.0207
Efficacy	0.0835	0.0996	0.0162	0.1138
Informat	-0.0728	-0.0748	-0.002	0.1228

Bias	Corrected Lower	and Upper	Accelerated Confidence Intervals
TOTAL	-0.2714	0.2398	
Emotie_V	-0.0774	0.086	
Risicope	-0.1117	0.0414	
SocialeN	-0.0453	0.0248	
Efficacy	-0.0498	0.3052	
Informat	-0.2947	0.1116	

Level of confidence for confidence intervals 90%  
 Number of bootstrap resamples 1000

## Bijlage 5 Kwaliteit meetinstrument publieksonderzoek

Overzicht van Cronbach's alpha (als indicator voor de interne consistentie en daarmee de kwaliteit van het gebruikte meetinstrument) per concept en per type publieksonderzoek (zie tabel 2 en 3 en Bijlage 1 voor aanvullende informatie).

Variabele/meting	Aantal Items	Nov 2012 (n= 500)	Juni 2013 (n=584)	Nov 2013 (n=506 )
<b>Geensceneerde casus</b>				
<b>Gedragmatige reactie</b>				
Adaptief	5	0.76	0.71	0.75
Ontkenning	1	nvt	nvt	nvt
<b>Sociale normering</b>	3	0.75	0.73	0.78
<b>Beoordeelde effectiviteit</b>	6	0.82	0.85	0.84
<b>Beoordeelde dreiging</b>	4	0.83	0.83	0.83
<b>Informatie behoefte</b>	3	0.88	0.86	0.86
<b>Affectieve reactie bericht</b>	5	0.68	0.72	0.73
<b>Beoordeling fictief bericht</b>	12	0.93	0.93	0.93
		Meppel (n=175)	Oisterwijk (n=181)	Leeuwarden (n=287)
<b>Daadwerkelijke inzet</b>				
<b>Gedragmatige reactie</b>				
Adaptief	5	0.45	0.51	0.58
Ontkenning	1	nvt	nvt	nvt
<b>Sociale normering</b>	3	0.86	0.81	0.77
<b>Beoordeelde effectiviteit</b>	6	0.89	0.91	0.92
<b>Beoordeelde dreiging</b>	4	0.65	0.67	0.56
<b>Informatie behoefte</b>	3	0.95	0.95	0.95
<b>Affectieve reactie bericht</b>	5	0.60	0.63	0.62
<b>Beoordeling NL-Alert bericht</b>	12	0.95	0.96	0.94

## Bijlage 6 Afkortingenlijst

AGS Adviseur Gevaarlijke Stoffen  
Bz Bevolkingszorg  
Caco Calamiteiten Coördinator  
CATI Telefonisch gestelde vragen  
CAWI Online gestelde vragen  
EPPM Extended Parallel Process Model  
GMK Gemeenschappelijke meldkamer  
GRIP Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdings Procedure  
IM Informatie Manager  
LC Leider Copi  
Min VenJ Ministerie van Veiligheid en Justitie  
MPL Meetplan Leider  
NCC Nationaal CrisisCentrum  
NCTV Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid  
OL Operationeel Leider  
OT Operationeel Team  
OvD Officier van Dienst  
PADm Protective Action Decision model  
PMT Protectie Motivatie Theorie  
VDMMP Van der Minnen, Monchen en Partners  
WAS Waarschuwings- en Alarmering Systeem