

Zelfredzaamheid bij de stroomstoring in de Bollenstreek

Syntheserapport

Saxion

Kenniscentrum Leefomgeving

i.s.m. Crisislab

J.M.M. Neuvel

J. Groenendaal

D.J. de Boer

Mei 2010



Saxion
Kenniscentrum Leefomgeving

M.H. Tromplaan 28

7513 AB Enschede

saxion.nl/leefomgeving

Copyright © 2010 by Saxion University of Applied Sciences.

All rights reserved. No part of this article may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without permission in writing from the authors.

Voorwoord

In het kader van de opleiding Integrale Veiligheidskunde hebben 3^e jaars studenten van Saxion uit Enschede en Deventer een onderzoek uitgevoerd naar de (zelf)redzaamheid van burgers tijdens de stroomstoring in de Bollenstreek van 9 januari 2010. Dit onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met Crisislab, de onderzoeksgroep die uitvoering geeft aan het onderzoeksprogramma van de leerstoel fysieke veiligheid en crisisbeheersing aan de Vrije Universiteit Amsterdam. Het onderzoek borduurt voort op eerder onderzoek naar de (zelf)redzaamheid van burgers tijdens de stroomstoring in de Bommeler- en Tielerwaard. Het onderzoek is uitgevoerd door de volgende studenten:

Judith Blom, Erik Boshom, Bas Broekhuis, Jasper van Buchem, Wouter van Buchem, Maurice Diepenveen, Timon Ferrée, Frank Geerligts, Edin Golotic, Klazien Gunnik, Peter de Haan, Gilbert Harmsen, Ditmar Hennenberg, Harm Jan Hoven, Sarmano Kano-Tarah, Erwin Kerkmeijer, Nicolaas Kerkmeijer, Jeroen van der Keur, Laura Kranenberg, Willem Kiezenbrink, Michel Lenting, Mona Mester, Anton Nijhof, Arnold Nijhof, Ronald Nijhoving, Wiljan Pasma, Harm Jan Poel, Thomas Reimert, Harm Reindsen, Joshua Rodriguez Boers, Robert Rodriguez Gonzalez, Andrew Theunisse, Bob Veenfliet, Inge Waaijer, Marieke de Weerd, Daan Wender, Micheal Wolters, Sven Zomerhuis.

Zij hebben in de gemeenten die getroffen zijn door de stroomstoring een publieksenquête afgenomen en deze verwerkt en gerapporteerd per gemeente. In dit rapport zijn deze afzonderlijke resultaten samengevat. Dank gaat uit naar deze studenten voor hun inzet tijdens het onderzoek. Ook is dank verschuldigd aan de geënquêteerden, Crisislab en Ina Strating voor hun medewerking bij dit onderzoek.

Voor meer informatie over dit onderzoek kunt u contact opnemen met:

Jeroen Neuvel,
Docent Integrale Veiligheidskunde
Onderzoeker Kenniscentrum Leefomgeving
Saxion
j.m.m.neuvel@saxion.nl

Samenvatting

Naar aanleiding van de stroomstoring van januari 2010, waarbij de gemeenten Hillegom, Katwijk, Lisse, Noordwijk en Teylingen zijn getroffen, is onderzocht in hoeverre burgers zelfredzaam zijn geweest. Om antwoord te krijgen op deze vraag zijn door studenten van Saxion in maart 2010 meer dan 300 enquêtes afgenomen en verwerkt. De resultaten zijn vergeleken met de resultaten van eerder onderzoek naar de zelfredzaamheid rond de tweedaagse stroomstoring in de Bommeler- en Tielerwaard in 2007.

Uit de enquêtes komt naar voren dat ruim 60% van de respondenten van tevoren wist wat hij/ zij moest doen bij een stroomstoring. 43% van de respondenten zegt ook bewust voorbereidingen op een mogelijke stroomstoring te hebben getroffen. De getroffen voorbereidingen bestonden echter vooral uit algemene voorzieningen zoals kaarsen en zaklampen. Er zijn nauwelijks specifieke voorzieningen getroffen, zoals de aanschaf van een noodpakket.

Tijdens de stroomstoring is iets meer dan de helft van de ondervraagden actief op zoek geweest naar informatie. Hierbij is niet de overheid, maar de bestaande informele netwerken de belangrijkste bron van informatie geweest. Mensen probeerden zich in eerste instantie zelf te redden. Tijdens de stroomstoring hebben de gemeenten de burgers geïnformeerd via nieuwssites (lokaal en nationaal) en via de lokale en regionale radio (rampenzender). Aanvullend hierop hebben auto's van politie en brandweer met zwaailicht door de straten gereden. Uit de enquêtes blijkt dat de gemeenten er niet in zijn geslaagd om de inwoners op deze manier te bereiken. Deze informatie heeft namelijk minder dan 10% van de bewoners direct bereikt. Opvallend is wel dat 63% van de respondenten de voertuigen van de hulpdiensten hebben zien of horen rondrijden, maar dat deze beoogde wijze van informeren nauwelijks als informatiebron zijn genoemd.

Gesteld kan worden dat de hulpvraag, in vergelijking met de veel langere stroomstoring in de Bommeler- en Tielerwaard, hoog is geweest. 10% van de respondenten in de Bollenstreek geeft aan om hulp te hebben gevraagd bij de gemeente, hulpdiensten of burens en familie. Verwacht zou kunnen worden dat de hulpvraag lager is dan de hulpvraag tijdens de tweedaagse stroomstoring in de Bommeler- en Tielerwaard. De hulpvraag in de Bollenstreek ligt echter slechts 3% lager dan de hulpvraag in de Bommeler- en Tielerwaard en is daarmee relatief hoog te noemen. De verleende hulp door bewoners ligt echter lager. 21% van de ondervraagden heeft hulp ontvangen, voornamelijk van burens en 14% heeft hulp verleend waaronder het uitdelen van kaarsjes of het begeleiden van oudere medeflatbewoners. De gemeenten hebben nauwelijks hulp verleend tijdens de stroomstoring. Een gemeente heeft een bejaardentehuis opengesteld voor opvang en daar o.a. warme dranken aangeboden.

De respondenten zijn kritisch op de gemeente. Het handelen van de gemeenten wordt beoordeeld met een 4,5. Tegelijkertijd houden de mensen vertrouwen in de gemeente. Bij de meerderheid van de ondervraagden (80%) is het vertrouwen gelijk gebleven of verbeterd. De respondenten zijn wel tevreden over hun eigen handelen en dat van hun medebewoners. Dit wordt beoordeeld met respectievelijk een 7,5 en een 6,8.

De tevredenheid van de burgers over het eigen handelen is ook terug te vinden in hun voornemens voor het handelen tijdens een volgende stroomstoring. 85% geeft aan hetzelfde te handelen. Wel

heeft de stroomstoring mensen aangezet om voorbereidingen te treffen op een mogelijke stroomstoring. 30% van de ondervraagden geeft aan na afloop van de stroomstoring daadwerkelijk maatregelen te hebben getroffen voor een soortgelijke stroomstoring en nog eens 24% heeft aangegeven dat zijn voornemens zijn dit te gaan doen. De bevindingen zijn daarmee vergelijkbaar met de veel langere stroomstoring in de Bommeler- en Tielerwaard. Er zijn een aantal verschillen:

- de bewoners van de Bollenstreek hadden vooraf sterker het gevoel dat zij wisten wat te doen bij een stroomstoring (60% Bollenstreek vs. 40% Bommelerwaard);
- in de Bollenstreek is minder onderlinge hulp verleend (14% Bollenstreek vs. 51% Bommelerwaard);
- in de Bollenstreek vinden meer respondenten dat de gemeente adequaat heeft gehandeld (41% Bollenstreek vs. 21% Bommelerwaard);
- in de Bollenstreek zouden meer mensen hetzelfde handelen bij een vergelijkbare stroomstoring (85% Bollenstreek vs. 74% Bommelerwaard).

De stroomstoring in de Bollenstreek lijkt hiermee beter beheersbaar te zijn geweest dan de stroomstoring in de Bommeler- en Tielerwaard. Mensen hadden sterker het gevoel dat ze wisten wat ze moesten doen, de gemeenten hebben volgens de respondenten adequater gehandeld en veel mensen zouden vergelijkbaar handelen. Ook hebben de respondenten een mindere noodzaak tot het verlenen van hulp gevoeld. Dit is ook niet verwonderlijk gezien het feit dat de stroomstoring in de Bommeler- en Tielerwaard aanzienlijk langer duurde. De evaluatie van de stroomstoring in de Bollenstreek heeft echter vooral laten zien dat, net als tijdens de stroomstoring in de Bommeler- en Tielerwaard, burgers nauwelijks worden bereikt. 'Snelle' communicatiemiddelen als TV, internet en bijvoorbeeld cell broadcast functioneerden niet of nauwelijks door het uitvallen van de energievoorziening. Alhoewel uit het onderzoek blijkt dat burgers in grote mate zelfredzaam zijn, zoeken en verwachten burgers wel informatie over de aard en duur van de storing en naar mogelijke handelingsperspectieven. Middels welk medium deze informatie wel op een efficiënte en snelle wijze bij de burger terecht kan komen, is niet onderzocht en vraagt om nader onderzoek.

Inhoud

1. Inleiding	9
1.1 Aanpak	10
2. Vooronderzoek	11
3. Resultaten	13
3.1 Respondentengegevens	13
3.2 Voorbereiding	13
3.3 Tijdens de stroomstoring	15
4. Conclusie en discussie	19
Literatuur	23
Bijlage 1 Vragenlijst stroomstoring Bollenstreek	25

1. Inleiding

Bij rampen wordt vaak gesproken over slachtoffers, een label dat impliceert dat getroffenen passief en afhankelijk zijn, terwijl voor veel getroffenen vaak het tegendeel geldt. Naast de veronderstelling dat burgers apathisch reageren in geval van een ramp, bestaan ook nog de veronderstellingen dat burgers standaard in paniek raken bij een ramp of zouden gaan plunderen. Onderzoek laat zien dat voor deze vooronderstellingen geen wetenschappelijk bewijs is, sterker nog onderzoek naar andere rampen en crisis laat zien dat burgers ook een waardevolle uitbreiding van de hulpverleningscapaciteit kunnen zijn en dat zij vaak anders reageren dan dat op basis van hiervoor genoemde vooronderstellingen (mythen) verwacht zou mogen worden (Bankhoff, Frerks en Hilhorst, 2004; Ruitenbergh en Helsloot, 2004). Om deze redenen is het van belang om inzicht te krijgen in hoe burgers daadwerkelijk reageren op een crisis of ramp, om daarmee de hulpverlening aan te passen aan het handelen van de burger. Dit onderzoek dient dan ook in dit licht geplaatst te worden.

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te verwerven in de zelfredzaamheid van burgers in de Bollenstreek tijdens een stroomstoring. In dit onderzoek wordt voor het begrip zelfredzaamheid de volgende definitie gehanteerd: *het vermogen van burgers om zichzelf en anderen te helpen in voorbereiding op, tijdens en na crises. Waar nodig en mogelijk ondersteund door de overheid.* Het hanteren van deze definitie betekent dat in het onderzoek aandacht wordt besteed aan:

- het vermogen van burgers om zichzelf te redden en helpen
- het vermogen van burgers om een ander te redden en helpen
- de mogelijkheden van de overheid om de zelfredzaamheid te faciliteren

Op 9 januari 2010, een besneeuwde zaterdagavond, wordt de Bollenstreek getroffen door een stroomstoring. Rond half acht is het plotseling donker in grote delen van de gemeente Hillegom, Katwijk, Lisse, Noordwijk en Teylingen. 80.000 tot 100.000 mensen zitten zonder stroom. De oorzaak van de stroomstoring blijkt te liggen in een hoogspanningsstation in Sassenheim. Rond 22.30 uur worden de getroffen gemeentes stapsgewijs weer voorzien van stroom. De laatste huishoudens hebben rond 1.30 uur weer stroom (Tennet, 2010).

De vraag die in dit onderzoek centraal staat is: in hoeverre waren de bewoners van de Bollenstreek zelfredzaam ten tijde van de grootschalige stroomuitval? De hoofdvraag is opgesplitst in een aantal deelvragen:

- Welke feitelijke handelingen hebben de gemeente tijdens de stroomstoring verricht om de burgers te informeren tijdens de stroomstoring in de Bollenstreek van 9 en 10 januari?
- Welke feitelijke handelingen hebben de inwoners verricht ter *voorbereiding* op een mogelijke stroomstoring?
- Welke feitelijke handelingen hebben de inwoners verricht tijdens de stroomstoring in de Bollenstreek van 9 en 10 januari?
- Op welke manier hebben de inwoners het overheidsoptreden beleefd?
- Welke feitelijke handelingen hebben de inwoners verricht na afloop van de stroomstoring m.b.t. de voorbereiding op een nieuw incident?

Dit onderzoek borduurt voort op eerder onderzoek naar de zelfredzaamheid van burgers tijdens de stroomstoring in de Bommeler- en Tielerswaard (Scholtens en Helsloot, 2008)¹. Bij de evaluatie van deze stroomstoring is eveneens stilgestaan bij de zelfredzaamheid van de bewoners. Daar waar wordt verwezen naar de bevindingen in de Bommeler- en Tielerswaard wordt dan ook verwezen naar deze evaluatie en naar het bijbehorende rapport van Scholtens en Helsloot uit 2008.

1.1 Aanpak

Het onderzoek is onderverdeeld in vier fasen: 1) vooronderzoek 2) dataverzameling, 3) analyse, 4) rapportage.

Vooronderzoek

In het vooronderzoek is verkend welke acties gemeenten hebben ondernomen om burgers te informeren vooraf en tijdens de stroomstoring. De gemeentelijke coördinatoren crisisbeheersing en rampenbestrijding vormden hiervoor de belangrijkste bron. De coördinatoren van Katwijk, , Noordwijk, Hillegom en Teylingen zijn via de telefoon en per mail geïnterviewd. De gemeente Lisse kon helaas niet meewerken aan het vooronderzoek. De resultaten vormden input voor het opstellen van de vragenlijst. De vragenlijst is opgesteld door het Crisislab van de Vrije Universiteit Amsterdam (zie bijlage 1) en is een aangepaste versie van de vragenlijst die is gehanteerd tijdens de evaluatie van de stroomstoring in de Bommeler- en Tielerswaard.

Dataverzameling

Op maandag 8 maart 2010 zijn 38 studenten van Saxion afgereisd naar de Bollenstreek om enquêtes af te nemen. Zij hebben zich die middag verspreid over de centra van Hillegom, Katwijk, Lisse, Noordwijk, Sassenheim en Voorhout. In totaal zijn in ongeveer twee uur tijd 321 enquêtes afgenomen met mensen die getroffen waren door de stroomstoring.

Analyse

De enquêteresultaten zijn verwerkt met SPSS en Excel. De resultaten zijn per enquêtevraag weergegeven in een tabel of grafiek, zowel per gemeente als voor de Bollenstreek in zijn geheel. Daarnaast is met de Cramer's phi test het verband tussen geslacht en hulpvraag, tussen de voorbereiding van burgers en hulpvraag en de voorbereiding van de burger en het oordeel over de gemeente onderzocht. Vervolgens zijn de uitkomsten per gemeente vergeleken met de uitkomsten voor de Bollenstreek in zijn geheel en met de uitkomsten van het onderzoek in de Bommeler- en Tielerswaard. De resultaten zijn in dit rapport afgerond op hele procenten.

Rapportage

De studenten hebben per gemeente de resultaten gerapporteerd. In dit rapport zijn deze afzonderlijke resultaten samengebracht.

¹ In december 2007 zitten ongeveer 50.000 inwoners van de Bommeler- en Tielerswaard twee dagen zonder stroom. De stroomstoring wordt veroorzaakt door een ongeluk bij een laagvlieg oefening van de Koninklijke Luchtmacht in de Bommelerwaard. Nabij Hurwenen vliegt een Apache gevechtshelikopter tegen een aantal hoogspanningskabels over de Waal. De hoogspanningsleidingen knappen waardoor vijf gemeenten zonder stroom komen te zitten.

2. Vooronderzoek

Rond 19.30 uur werden grote delen van de Bollenstreek getroffen door een stroomstoring. Door de stroomuitval zit de gehele gemeente Hillegom, Noordwijk en Lisse zonder stroom. Ook delen van de gemeente Teylingen, namelijk Sassenheim en Voorhout en delen van de gemeente Katwijk, namelijk de kernen Katwijk, Valkenburg en een deel van Rijnsburg kwamen zonder stroom te zitten. Uit de interviews met de gemeentelijke coördinatoren kwam naar voren dat de gemeenten bericht van netwerkbeheerder TenneT ontvingen dat de stroomstoring ongeveer anderhalf uur zou duren. Vanwege de stroomstoring werkten in grote delen van de Bollenstreek de zendmasten voor mobiele telefonie en portofoons echter niet. Hierdoor kon er tussen de verschillende actoren onderling niet goed gecommuniceerd worden. Dit had tot gevolg dat er veel onduidelijkheid was over de duur van de stroomstoring.

Later werd duidelijk dat de stroomstoring langer zou duren. Uiteindelijk is TenneT rond 22.30 is begonnen met het inschakelen van de stroom. Het duurde volgens de geïnterviewde gemeenten echter tot 2.00 uur de volgende dag totdat alle huishoudens van stroom waren voorzien. Sommige huishoudens hebben daardoor ruim 6 uur zonder stroom gezeten.

Zowel vooraf, tijdens als na de stroomstoring hebben de gemeenten de burgers van informatie voorzien. Voorafgaand aan de stroomstoring is vooral algemene informatie verstrekt over wat te doen bij een noodsituatie. De gemeente Teylingen en Katwijk hebben dit voornamelijk gedaan via de landelijke campagne 'Denk vooruit', aangevuld met informatie in regionale bladen. De gemeente Hillegom en Noordwijk hebben voorafgaand aan de stroomstoring geen specifieke aandacht besteed aan het informeren van burgers over wat te doen tijdens een stroomstoring. In Noordwijk zijn instructiekaarten verspreid om burgers te informeren wat te doen bij een incident. Een stroomstoring maakte echter geen onderdeel uit van de instructiekaart.

Tijdens de stroomstoring zijn burgers geïnformeerd. Hierbij is de nadruk gelegd op informatie over de lengte van de stroomstoring, de oorzaak van de stroomstoring en op de mogelijkheden om in contact te komen met de hulpdiensten. De gemeenten Teylingen en Hillegom hebben burgers geïnformeerd via het Internet. De gemeente Teylingen heeft dit gedaan via de plaatselijke media (www.deteyding.nl), omdat de website van de gemeente door de stroomstoring niet functioneerde. Hillegom heeft berichten op nu.nieuwssites geplaatst. Naast de website zijn door de gemeenten berichten verspreid via de plaatselijke radio en de rampenzender radio West. Ook TenneT gebruikte deze kanalen om de burger te informeren. In aanvulling hierop reden in de Bollenstreek auto's van brandweer en politie met zwaailichten rond om de burgers waar nodig bij te staan. In aanvulling hierop heeft de gemeente Noordwijk pamfletten verspreid om de bewoners aan te moedigen om naar de rampenzender te luisteren.

De gemeenten hebben, op basis van de prognose van een korte stroomstoring, geen tot weinig actie ondernomen om burgers te ondersteunen. De burgemeesters van de getroffen gebieden kwamen bijeen in het crisiscentrum in Leiden. Daar is overwogen burgers te voorzien van noodaggregaten. Dit idee is niet tot uitvoering gebracht, op basis van destijds meest recente informatie vanuit TenneT dat de stroomstoring niet lang meer zou duren en dat de stroomvoorziening opnieuw zou worden opgestart. Ook in de andere gemeenten is nauwelijks hulp geboden. De gemeente Katwijk geeft aan dat verzorgingstehuizen extra in de gaten zijn gehouden i.v.m. hun noodaggregaten. Er hebben zich hier volgens de gemeente geen problemen voorgedaan. In Noordwijk is rond 23.00 uur een opvang

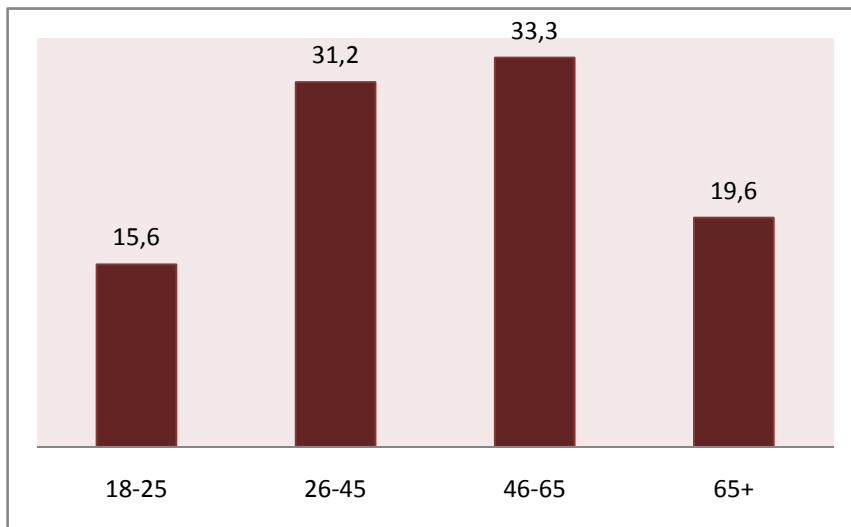
geopend in een bejaardentehuis naast het gemeentehuis. Het bejaardentehuis beschikt over een noodaggregaat. Burgers konden hier warme dranken en inlichtingen verkrijgen. Het bejaardencentrum was tevens ingericht als adviescentrum. In Noordwijk was er ook nog een tweede bejaardencentrum dat diende als opvang alleen hier functioneerde de noodstroomvoorziening niet. De hulpbehoevende patiënten uit dit centrum zijn overgebracht naar het andere bejaardencentrum. Hierbij was het de taak van de hulpdiensten en de thuiszorg om zich over de hulpbehoevende ouderen te ontfermen.

Na de stroomstoring hebben gemeenten de burgers specifiek geïnformeerd over wat te doen tijdens een stroomuitval. In Noordwijk is op de website van de gemeente informatie geplaatst over hoe de burger kan handelen in het geval van stroomuitval. Via deze website en het nieuws is er na de calamiteit ook een terugkoppeling geweest naar de burger. De burger heeft op deze manier de instructie gekregen om bij een vergelijkbare stroomstoring binnen te blijven en zich zo goed mogelijk warm te houden. Ook de gemeente Hillegom en Teylingen hebben na afloop van de stroomstoring de burger geïnformeerd via de media. De inhoud van de boodschappen kon echter niet meer worden achterhaald. De gemeente Katwijk geeft aan dat de burgers na de stroomstoring niet door de gemeente zijn geïnformeerd over de stroomstoring of over wat te doen tijdens een stroomstoring.

3. Resultaten

3.1 Respondentengegevens

In totaal zijn 321 mensen geënquêteerd, waarvan 142 mannen en 178 vrouwen (bij 1 enquête is deze vraag niet ingevuld). De grootste groep respondenten bevindt zich in de leeftijdscategorie van 46-65 jaar (33,3%) en 26-45 jaar (31,2%). Dan volgt de leeftijdscategorie van 65+ (19,6%) en ten slotte de leeftijdscategorie van 18-25 jaar (15,6%) (Figuur 3.1). Naast bewoners van Hillegom, Katwijk, Lisse, Noordwijk, Voorhout en Sassenheim (waar de enquêtes zijn afgenomen), hebben ook mensen uit Rijnsburg en Noordwijkerhout de enquête ingevuld (Tabel 3.1).



Figuur 3.1: Leeftijdsopbouw respondenten in procenten

Tabel 3.1: Woonplaats van de geënquêteerden

Woonplaats	Frequentie
Katwijk	94
Sassenheim	33
Noordwijk	26
Lisse	48
Hillegom	61
Voorhout	31
Rijnsburg	4
Noordwijkerhout	1
Missing	23

3.2 Voorbereiding

De respondenten is gevraagd naar maatregelen die zij hebben getroffen ter voorbereiding op een stroomstoring en of men op de hoogte was van wat men moest doen bij een stroomstoring. Ruim 60% (191) van de respondenten gaf aan van tevoren te weten wat hij/ zij moest doen bij een stroomstoring. 40% (130) gaf aan dit niet te weten. Ter vergelijking: van de mensen die in de Bommeler- en Tielerswaard zijn ondervraagd, wist 61% niet wat te doen bij een stroomstoring. Mensen hadden in de Bollenstreek dus sterk het gevoel dat zij wisten wat te doen bij een

stroomstoring. Het is echter niet bekend of de respondenten uit de Bollenstreek ook feitelijk weten wat ze kunnen doen bij een langdurige stroomstoring, zoals die in de Bommeler- en Tielerwaard. Van de mensen die zeggen dat zij wisten wat te doen, geeft 41% aan dit voornamelijk te weten uit eigen informatie/ kennis (Figuur 3.2). In de Bommeler- en Tielerwaard was dit 60%. Ervaringen uit eerdere stroomstoringen waren de een na belangrijkste informatiebron (24%). De landelijke campagne 'Denk vooruit' is voor slechts 18 respondenten (8%) een bron van informatie geweest. Dit percentage is echter hoger dan bij de Bommeler- en Tielerwaard. Daar lag dit percentage op 3%.



Figuur 3.2 Bronnen voorafgaand aan de stroomstoring

43% (180) van de respondenten heeft voorbereidingen op een mogelijke stroomstoring getroffen. Ter vergelijking: in de Bommeler- en Tielerwaard heeft 71% van de mensen dit gedaan. Bij de 43% van de respondenten uit de Bollenstreek die wel voorbereidingen hadden getroffen, zijn de zaklamp en kaarsen de meest getroffen voorziening (Tabel 3.2). Dit is vergelijkbaar met de bevindingen uit de Bommeler- en Tielerwaard. Het is hierbij onbekend in hoeverre deze voorzieningen ook specifiek ter voorbereiding op een stroomstoring zijn getroffen.

Tabel 3.2 Getroffen voorzieningen.

Welke voorzieningen?	Percentage (%)
Kaarsen aangeschaft	38
Zaklamp aangeschaft	34
Transistorradio aangeschaft	11
Voedselvoorraad	8
Noodpakket	4
Anders	5

Van de 57% (183) die geen voorzieningen hadden getroffen geeft ruim 41% aan dat zij geen voorzieningen hebben getroffen, omdat zij dachten dat de voorzieningen/ middelen die zij in huis hadden voldoende waren. 33% van de respondenten geeft aan een dergelijke stroomstoring niet te hebben verwacht. 9% vond het niet nodig om zich voor te bereiden en 9% is er niet aan toegekomen om zich voor te bereiden. In de Bommeler- en Tielerwaard was de belangrijkste reden om geen

voorbereidingen te treffen dat men een dergelijke stroomstoring niet had verwacht. Dit werd aangegeven door 85% van de mensen die geen voorbereidingen hadden getroffen.

3.3 Tijdens de stroomstoring

Ontdekking

Toen de respondenten merkten dat de stroom was uitgevallen, heeft 54% informatie gezocht over de omvang (ernst en duur) van de stroomstoring. 146 van de respondenten (46%) heeft niet naar informatie gezocht. De burgers die naar informatie hebben gezocht (54%) hebben op verschillende manieren vernomen wat er aan de hand was en wat de ernst en omvang van de situatie was.

Informatievoorziening tijdens de stroomstoring

Uit het vooronderzoek is gebleken dat gemeenten meerdere middelen hebben ingezet om burgers tijdens de stroomstoring verder van informatie te voorzien. Uit de enquêtes is naar voren gekomen dat mensen vooral informatie hebben gevonden bij hun bestaande netwerken zoals familie of burens. Deze bevindingen komen overeen met de bevindingen uit de Bommeler- en Tielerswaard. Gesteld kan worden dat communicatie van de overheid naar de burger vooral indirect verloopt, namelijk via burens, familie of de media en in veel mindere mate direct via de rampenzender of via de politie of brandweer (tabel 3.3). Opvallend is dat 63% van de respondenten de hulpdiensten hebben gehoord of gezien, maar dat dit voor hen nauwelijks een bron van informatie is geweest.

Tabel 3.3: Informatiebronnen tijdens de stroomstoring (meerdere antwoorden mogelijk)

Hoe geïnformeerd?	Frequentie	Percentage
Burens	94	22
Familie	90	21
Rampenzender (radio/ tv West)	32	8
Media/ radio (anders dan rampenzender)	34	8
Rondrijdende geluidswagen van politie	18	4
Politie- of brandweerauto staande gehouden	7	2
Internet	20	5
Naar plaatselijke brandweerkazerne	2	0
Naar plaatselijke politiebureau	0	0
Anders geïnformeerd	25	6
Niet geïnformeerd	104	24
Totaal	426	100

Op de vraag of de ontvangen informatie aan de behoefte voldeed, antwoordde 41% positief en 54% negatief. De respondenten die onvoldoende informatie hebben ontvangen miste voornamelijk informatie over de duur en instructies over wat te doen. Burgers lijken hierbij meer tevreden te zijn over de informatie die is verstrekt door de gemeenten en hulpdiensten dan over de informatie die is verstrekt door TenneT. Op de vraag of men tijdens de stroomstoring voldoende informatie heeft gehad van de gemeente en hulpverleningsdiensten antwoordt 15% positief. 34% geeft aan onvoldoende informatie te hebben ontvangen van de gemeente en hulpverleningsdiensten. Bij dezelfde vraag over netwerkbeheer TenneT geeft 8% van de respondenten aan voldoende informatie te hebben ontvangen. 25% heeft onvoldoende informatie ontvangen van TenneT. 58% omschreef dit als niet van toepassing of wist dit niet (dit hoge percentage heeft waarschijnlijk te maken met het

lage percentage mensen dat informatie via TenneT heeft ontvangen). De tevredenheid over overige informatiebronnen was vergelijkbaar. 17% vond deze informatie voldoende, 14% onvoldoende en 60% omschreef dit als niet van toepassing. Wanneer men zegt dat de informatie niet aan de behoefte voldeed had dit voornamelijk te maken met te geringe (of geen) informatie.

Het is hierbij opvallend dat de tevredenheid over de informatievoorziening in zijn geheel (41% vond dat de informatie voldeed) hoger ligt dan de informatievoorziening vanuit de gemeente, hulpdiensten of TenneT (respectievelijk 15% en 8% heeft voldoende informatie ontvangen). Waarschijnlijk hebben de bewoners via hun netwerk van familie, burens en kennissen aanvullende informatie verkregen. De tevredenheid over de informatievoorziening in zijn geheel en voor de gemeente & hulpdiensten en de netbeheerders is hiermee vergelijkbaar met de Bommeler- en Tielerwaard (voor 45% van de respondenten voldeed de informatievoorziening in zijn geheel). De scores van de gemeente en hulpdiensten waren respectievelijk 17% en 13%.

Hulpvraag

10% van de respondenten heeft tijdens de stroomstoring om hulp gevraagd. De hulpvraag in de Bollenstreek ligt hiermee slechts 3% lager dan in de Bommeler- en Tielerwaard. 21% van de ondervraagden heeft hulp ontvangen, waaronder een warme maaltijd of informatie. 5 respondenten hebben hulp van de gemeente ontvangen en 63 mensen (20%) hebben hulp van burens ontvangen. 45 respondenten (14%) heeft zelf hulp verleend. Voorbeelden van genoemde gevraagde en verleende hulp zijn: het informeren van andere burgers, het aanbieden van kaarsjes, begeleiding van oudere medeflatbewoners of het uidelen van dekens. Deze percentages liggen lager dan in de Bommeler- en Tielerwaard. Daar heeft 8% hulp ontvangen van de gemeente en 38% hulp ontvangen van burgers. 51% heeft zelf hulp verleend.

Uit de enquêtegegevens is gebleken dat er een licht verband bestaat tussen het geslacht en de hulpvraag. Vrouwen vroegen significant meer hulp dan mannen (ϕ , -0.126), met een geschatte significantie (P) van 0.025. Dit betekent dat dit gevonden verband in ongeveer 2.5% van de gevallen op toeval berust. Wanneer deze waarde hoger lag dan 5%, is het gevonden verband als significant beoordeeld.

Ook is gekeken of er een verband is geweest tussen de leeftijd en de hulpvraag, tussen de mate van voorbereiding en de hulpvraag en tussen de aangegeven kennis over wat te doen bij een stroomstoring en de hulpvraag. Deze relatie bleek echter niet significant (P 0.454, P 0.111 en P 0.475). Hieruit kan geconcludeerd worden dat er geen statistisch verband kan worden aangetoond tussen hulpvraag en de voorbereiding, leeftijd of kennis over wat te doen tijdens een stroomstoring. In de Bommeler- en Tielerwaard zijn dergelijke verbanden eveneens niet aangetoond. Ook was er in de Bommeler- en Tielerwaard geen verband tussen geslacht en hulpvraag.

Beoordeling

De respondenten is gevraagd om het totale handelen van gemeenten en hulpverleners voor, tijdens en na de stroomstoring te beoordelen. Tevens is gevraagd naar het eigen handelen en het handelen van andere burgers. De respondenten beoordelen, op een schaal van 0-10, de gemeente en hulpverleners gemiddeld met een 4,5 (min=0, max=10, st. dev.=2.5). Het eigen handelen geeft men een 7,5 (min=1, max=10, st. dev.=1,6). Het handelen van andere burgers wordt beoordeeld met een gemiddelde van 6,8 (min=0, max=10, st. dev.=1,8). De eigen beoordeling en de beoordeling van

andere burgers ligt hiermee fors hoger dan de beoordeling voor de gemeente. De cijfers zijn vergelijkbaar met de Bommeler- en Tielerswaard. Hier kreeg de gemeente een 4,7, het eigen handelen een 7,4 en het handelen van andere burgers een 7,0.

Op de vraag of de gemeente adequaat heeft gehandeld tijdens de stroomstoring heeft 41% van de respondenten bevestigend geantwoord. 15% vond het handelen niet adequaat en 43% had hier geen mening over. Dit percentage ligt hoger dan in de Bommeler- en Tielerswaard. Daar vindt slechts 21% dat de gemeente adequaat heeft gehandeld. Het vertrouwen in de gemeente en de hulpdiensten na de stroomstoring is grotendeels gelijk gebleven t.o.v. voor de stroomstoring. Bij 10% van de ondervraagden in het vertrouwen slechter geworden. Bij de meerderheid van de ondervraagden (76%) is dit echter gelijk gebleven (Tabel 3.4). De stroomstoring heeft in de Bollenstreek daarmee minder invloed gehad op het vertrouwen in de gemeente en de hulpdiensten dan in de Bommeler- en Tielerswaard (Tabel 3.4).

Tabel 3.4. Vertrouwen in de gemeente en hulpdiensten

Vertrouwen in de gemeente / hulpdiensten	Aantal Bollenstreek	Percentage Bollenstreek (%)	Percentage Bommelerwaard (%)
Slechter geworden	33	10.3	20.4
Gelijk gebleven	243	75.7	55.2
Verbeterd	12	3.7	11.3
Weet niet	31	9.6	13.1
Missing	2	0.6	0
Totaal	321	100	100

In aanvulling op deze cijfers is ook de relatie tussen de eigen voorbereiding en de waardering van de gemeente onderzocht. Er bleek echter geen significant verband te zijn tussen de zelf vooraf getroffen voorzieningen en het cijfer dat aan de gemeente en hulpdiensten wordt gegeven m.b.t. de informatievoorziening ($\phi=0.409$, $P=0.221$).

Na de stroomstoring

Aan de respondenten is ook gevraagd of zij bij eenzelfde incident hetzelfde zou handelen. Hierop antwoordde 85% positief. Zij zouden bij een volgende stroomstoring hetzelfde handelen. 9% gaf aan anders te willen handelen. Aan de 29 respondenten die aangaven in de toekomst anders te handelen is gevraagd wat zij dan in de toekomst anders zouden doen. Meer voorbereiden is hierbij het meest genoemd (25 maal). Daarnaast zou men meer informatie verzamelen (21 maal) en meer hulp bieden (7 maal). In de Bommeler- en Tielerswaard zou 74% hetzelfde handelen en 21% Anders handelen. Ook hier is meer voorbereiden het meest genoemd, gevolgd door meer informatie verzamelen en meer hulp bieden.

30% van de respondenten geeft aan na afloop van de stroomstoring maatregelen te hebben getroffen met het oog op een mogelijke soortgelijke stroomstoring. Nog eens 24% wil dit ook, maar is er nog niet aan toegekomen. De overige respondenten hebben dit niet gedaan omdat zij de kans te klein achten of omdat ze hun huidige voorbereiding als voldoende beoordelen. De actiebereidheid tot het nemen van maatregelen is vergelijkbaar in de Bommeler- en Tielerswaard. Hier had 38% van de respondenten ook achteraf maatregelen getroffen en wilde 12% maatregelen gaan nemen.

Ook is gevraagd of men nog tips had voor de gemeente. 45% had een of meerdere tips voor de gemeente. Het meest genoemd is beter en duidelijker informeren (57 maal) gevolgd door het inzetten van meer geluidswagens (26 maal) en het operationeel houden van het telefoonverkeer (7 maal). De 9 meest genoemde tips zijn weergegeven in Tabel 3.5

Tabel 3.5 Tips aan de gemeente

Tip	Aantal
Beter (duidelijker en directer) informeren	57
Geluidswagens in meer straten inzetten	26
Telefoonverkeer operationeel blijven houden	9
Informeren via sms	7
Eerder actie ondernemen	7
Kwetsbare groepen in de gaten houden, bijvoorbeeld seniorenflats	5
Deuren langs gaan	5
Meer uitleg over handelingsperspectieven	3
Centraal informatiepunt	3

De genoemde tips zijn vergelijkbaar met de gevonden tips in de Bommeler- en Tielerwaard, al wordt in de Bollenstreek meer de nadruk gelegd op het operationeel houden van het telefoonverkeer en de sms. In de Bollenstreek werd minder expliciet vermeld wat het beter informeren dan in zou moeten houden.

4. Conclusie en discussie

In deze evaluatie van de stroomstoring in de Bollenstreek is ingegaan op de vraag in hoeverre de bewoners van de Bollenstreek zelfredzaam waren ten tijde van de grootschalige stroomuitval. Hierbij is onderzocht:

- welke feitelijke handelingen de gemeenten tijdens de stroomstoring hebben verricht om de burgers te informeren;
- welke feitelijke handelingen de inwoners hebben verricht ter *voorbereiding* op een mogelijk stroomstoring;
- welke feitelijke handelingen de inwoners hebben verricht *tijdens* de stroomstoring;
- op welke manier de inwoners het overheidsoptreden hebben beleefd;
- welke feitelijke handelingen hebben de inwoners hebben verricht na afloop van de stroomstoring m.b.t. de voorbereiding op een nieuw incident;
- hoe de actie en beleving van burgers bij de stroomstoring in de Bollenstreek zich verhoudt met de bevindingen uit de Bommeler- en Tielerwaard.

De conclusies worden hieronder besproken. Vervolgens worden uit deze conclusies een aantal aanbevelingen afgeleid voor betrokkenen bij de informatievoorziening aan burgers voor, na en tijdens incidenten.

Feitelijke handelingen gemeenten

De gemeenten hebben burgers vooraf nauwelijks geïnformeerd over wat te doen bij een stroomstoring. De informatie was vaak algemeen van aard. Tijdens de stroomstoring hebben de gemeenten bewoners geïnformeerd via nieuwssites (lokaal en nationaal) en via de lokale en regionale radio (rampenzender). Aanvullend hierop hebben auto's van politie en brandweer met zwaailicht door de straten gereden. De gemeenten hebben nauwelijks hulp verleend tijdens de stroomstoring. Één gemeente heeft een bejaardentehuis opengesteld voor opvang en heeft daar o.a. warme dranken aangeboden. Ook is overwogen om noodaggregaten aan te bieden, maar daar is geen uitvoering aan gegeven, omdat het einde van de stroomstoring op dat moment in zicht was.

Feitelijke handelingen inwoners ter voorbereiding op een stroomstoring

Ruim 60% (191) van de respondenten gaf aan van tevoren te weten wat hij/ zij moest doen bij een stroomstoring. 40% (130) gaf aan dit niet te weten. Ter vergelijking: van de mensen die in de Bommeler- en Tielerwaard zijn ondervraagd, wist 61% niet wat te doen bij een stroomstoring (van uiteindelijk 6 uur). Mensen hadden in de Bollenstreek dus sterk het gevoel dat zij wisten wat te doen bij een stroomstoring. Het is niet bekend of zij ook feitelijk weten wat te doen bij een langdurige (uiteindelijk twee dagen) stroomstoring, zoals die in de Bommeler- en Tielerwaard. 43% van de respondenten heeft voorbereidingen op een mogelijke stroomstoring getroffen. Ter vergelijking: in de Bommeler- en Tielerwaard heeft 71% van de van tevoren voorzieningen getroffen. Een mogelijke verklaring kan hierbij ook liggen in de vraagstelling. Waar in de Bommeler- en Tielerwaard is gevraagd of men voorbereidingen heeft getroffen, is in de Bollenstreek gevraagd of men bewust voorbereidingen heeft getroffen. Veel van de voorzieningen die de mensen in de Bollenstreek beschikbaar hadden hoefden namelijk niet specifiek het resultaat te zijn van een bewuste voorbereiding op een mogelijk incident. Algemene voorzieningen zoals kaarsen (38%) en zaklampen (34%) waren namelijk veruit de meest beschikbare voorzieningen. Aanzienlijk minder mensen beschikten over specifieke voorzieningen zoals een noodpakket (4%). De helft van de mensen die geen voorzieningen had getroffen achtte dit niet nodig. Een derde van de mensen die geen

voorzieningen hadden getroffen, hadden dit niet gedaan omdat zij geen stroomstoring hadden verwacht.

Feitelijke handelingen inwoners tijdens de stroomstoring

Gesteld kan worden dat de hulpvraag, in vergelijking met de veel langere stroomstoring in de Bommeler- en Tielerwaard, hoog is geweest. 10% van de respondenten geeft aan om hulp te hebben gevraagd bij de gemeente, hulpdiensten of buren en familie. Deze hulpvraag ligt slechts 3% lager dan de hulpvraag in de Bommeler- en Tielerwaard. De verleende hulp door bewoners ligt echter lager. 21% van de ondervraagden heeft hulp ontvangen, voornamelijk van buren en 14% heeft hulp verleend. De percentages van ontvangen en verleende hulp liggen daarmee lager dan in de Bommeler- en Tielerwaard, waar 38% hulp heeft ontvangen van bewoners en 51% hulp verleend. De getroffensten lijken daarbij een afwachtende houding te hebben ingenomen. Een ander opvallend detail is dat er een licht, maar significant verband is gevonden tussen hulpvraag en geslacht. Vrouwen vroegen meer hulp dan mannen.

Tijdens de stroomstoring heeft 54% van de respondenten actief naar informatie gezocht. 46% heeft dit niet gedaan. Ook hierbij kan gesteld worden dat de bewoners afwachtend zijn geweest. Het eigen, informele netwerk van buren en familie is tijdens de stroomstoring de belangrijkste bron van informatie gebleken. Toch levert dit netwerk onvoldoende informatie op. Voor slechts 41% was de ontvangen informatie voldoende.

De gemeenten hebben tijdens de stroomstoring ingezet op informatievoorziening via het Internet, via de rampenzender en via het laten rondrijden van hulpdiensten met zwaailichten. Gesteld kan worden dat de gemeenten er niet in geslaagd zijn om de burger ook daadwerkelijk te bereiken. De rampenzender lijkt nog het grootste bereik te hebben gehad. 8% van de ondervraagden geeft aan informatie via de rampenzender te hebben ontvangen. Opvallend is dat 63% van de respondenten de hulpdiensten hebben zien of horen rondrijden, maar dat deze hulpdiensten nauwelijks als informatiebron zijn genoemd.

Beleving overheidsoptreden

De geënquêteerden beoordelen hun eigen handelen hoog en het handelen van de gemeente laag. De gemeente krijgt gemiddeld een 4,5, terwijl het eigen handelen en het handelen van de medebewoners met respectievelijk een 7,5 en een 6,8 wordt beoordeeld. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met de Bommeler- en Tielerwaard. In de Bollenstreek vindt echter een relatief hoog percentage van de respondenten (41%) dat de gemeente adequaat heeft gehandeld. In de Bommeler- en Tielerwaard was slechts 21% deze mening toegedaan.

Hoewel het handelen van de gemeente een lage score krijgt, heeft dit nauwelijks effect gehad op het vertrouwen van de gemeente. Het vertrouwen in de gemeente en de hulpdiensten na de stroomstoring is grotendeels gelijk gebleven t.o.v. voor de stroomstoring. Bij 10% van de ondervraagden is het vertrouwen slechter geworden. Bij de meerderheid van de ondervraagden (76%) is dit echter gelijk gebleven. De respondenten zijn daarmee kritisch op de gemeente, maar houden tegelijkertijd vertrouwen in de gemeente. Het bovenstaande resultaat is opmerkelijk: de gemeente krijgt een slecht cijfer voor haar handelen, maar het vertrouwen blijft gelijk. Mogelijk hebben bewoners dus geen of weinig verwachtingen van de gemeente ten tijde van een ramp of crisis. Hier is geen onderzoek naar verricht.

Handelingen na afloop van de stroomstoring

De tevredenheid van de burgers over het eigen handelen is ook terug te vinden in hun voornemens voor het handelen tijdens een volgende stroomstoring. 85% geeft aan hetzelfde te handelen. Dit percentage ligt ongeveer 10% hoger dan de gevonden percentages in de Bommeler- en Tielerwaard. Wel heeft de stroomstoring mensen aangezet om voorbereidingen te treffen op een mogelijke stroomstoring. 30% van de ondervraagden heeft na afloop van de stroomstoring maatregelen getroffen voor een soortgelijke stroomstoring en nog eens 24% geeft aan dit te gaan doen. Deze percentages zijn vergelijkbaar met de gevonden percentages in de Bommeler- en Tielerwaard. Daarmee kan gesteld worden dat ook stroomstoringen korter dan een etmaal kunnen leiden tot een grote actiebereidheid voor het voorbereiden op een volgende stroomstoring. De communicatie van de gemeente wijkt echter af van deze bevindingen. De gemeente heeft na afloop van de stroomstoring vooral geïnformeerd over hoe te handelen tijdens een stroomstoring. De bewoners waren echter na afloop redelijk tevreden over hun handelen. De gemeente hebben in mindere mate ingezet op communicatie over hoe men zich kan voorbereiden op een mogelijke stroomstoring, terwijl meer dan de helft van de ondervraagden aangeeft maatregelen ter voorbereiding op een nieuwe stroomstoring te (willen) nemen.

Reflectie

De gemeenten hebben zowel voorafgaand als tijdens de stroomstoring gebruik gemaakt van de traditionele communicatiemiddelen om burger te informeren, zoals geluidswagen en de rampenzender. De evaluatie van de stroomstoring laat zien dat, net als tijdens de stroomstoring in de Bommeler- en Tielerwaard, burgers hiermee nauwelijks worden bereikt. De dynamiek die een ramp of crisis kenmerkt maakt het complex om als overheid tijdig en juist te communiceren naar de burgers. Die complexiteit neemt toe als 'snelle' communicatiemiddelen als TV, internet en bijvoorbeeld cell broadcast niet functioneren door het uitvallen van de energievoorziening. Voor een investering in het overnemen van dit soort voorzieningen, ook bij een grote stroomuitval lijkt vooralsnog weinig draagvlak.

Het onderzoek in de Bollenstreek levert het inzicht op dat er een spanning bestaat tussen enerzijds de informatiebehoefte van de burger en de wijze waarop de burger deze informatie zoekt en anderzijds de informatie die wordt verstrekt door de gemeenten en de wijze waarop de gemeenten de burger proberen te bereiken. Alhoewel burgers zelfredzaam zijn zoeken burgers wel naar informatie over de aard en duur van de storing. Zeker bij een (naar alle waarschijnlijk) korte stroomstoring zal de gemeente zich moeten richten op het verspreiden van informatie over de aard van het incident en het handelingsperspectief voor de burgers. Middels welke medium deze informatie op een efficiënte en snelle wijze bij de burger terecht kan komen is niet onderzocht en vraagt om nader onderzoek.

Literatuur

Bankhoff, G, G. Frerks, D.J.M. Hilhorst (Eds.) (2004). Mapping vulnerability; Disasters, development and people. London: Earthscan.

Ruitenbergh, A.G.W., Helsloot, I. (2004). Zelfredzaamheid van burgers bij rampen en zware ongevallen. Alphen aan den Rijn: Kluwer.

Scholtens, A., Helsloot, I. (2008). Stroomuitval in de Bommeler- en Tielerwaard in december 2007. Een evaluatie van de hoofdstructuur van de rampenbestrijdingsorganisatie in de regio Gelderland Zuid in termen van effect. Arnhem: drukkerij Roos en Roos.

TenneT (2010). Storingen 2010. Oorzaak Stroomstoring Bollenstreek.

<http://www.tennet.org/tennet/nieuws/Storingen/StoringenArchiefOverzicht.aspx> (12 april 2010)

Bijlage 1 Vragenlijst stroomstoring Bollenstreek

I. Inleiding

Saxion Hogeschool voert in samenwerking met de Vrije Universiteit Amsterdam een onderzoek uit naar de stroomstoring van 9 en 10 januari 2010. Het doel van dit onderzoek is om a. te achterhalen of de voorlichting vanuit de overheid over de stroomstoring effectief is geweest, en b. te beschrijven hoe burgers reageren op een plotselinge stroomuitval.

1. Is tijdens de stroomstoring van 9 en 10 januari 2010 bij u ook de stroom uitgevallen?

Ja

Nee (*einde enquête, bedankt voor uw medewerking*)

Zou u mee willen werken aan dit onderzoek door een aantal vragen te beantwoorden? Het beantwoorden van deze vragen kost slechts 5 minuten. Uw antwoorden worden geanonimiseerd verwerkt.

2. Hebt u al eens eerder een (langdurige) stroomstoring meegemaakt?

Ja

Nee

II. Voorfase

3. Wist u **van tevoren** wat u moest doen bij een stroomstoring?

Ja

Nee (*ga verder met vraag 5*)

4. **Hoe** wist u wat u moest doen? (*meerdere antwoorden mogelijk*)

Door informatie uit de regionale media

Door informatie uit de landelijke media

Door informatie naar aanleiding van stroomstoring in de Bommelerwaard/Haaksbergen

- 0 Beroepsmatig, mijn beroep is.....
- 0 Door eigen kennis, zoals
- 0 Uit eigen ervaring met eerdere stroomstoringen
- 0 De landelijke campagne "Denk Vooruit"
- 0 Anders, namelijk

5. Had u bewust vooraf **voorzieningen getroffen** of middelen in huis die u bij een mogelijke **stroomstoring** zou kunnen gebruiken?

- 0 Ja (*ga verder met vraag 5a, sla vraag 5b over*)
- 0 Nee (*ga verder met vraag 5b*)

5.a Welke voorzieningen had u getroffen? (*meerdere antwoorden mogelijk*)

- 0 Zaklamp aangeschaft
- 0 Kaarsen aangeschaft
- 0 Transistorradio aangeschaft
- 0 Voorraad voedsel opgebouwd
- 0 Noodpakket van 'Denk Vooruit' campagne
- 0 Anders, namelijk.....

5.b Waarom heeft u geen specifieke maatregelen genomen voor een stroomstoring?

- 0 Ik had niet verwacht dat een stroomstoring bij mij zou voorkomen
- 0 Ik ging ervan uit dat de voorzieningen/middelen die ik in huis heb (zaklamp, kaarsen, etc) voldoende zijn en volstaan
- 0 Ik vind het niet nodig om voorbereid te zijn op een stroomstoring
- 0 Ik had me willen voorbereiden maar ben hier (nog) niet aan toegekomen
- 0 Weet niet
- 0 Anders, namelijk.....

6. Heeft u wel eens van de **campagne 'Denk Vooruit'** gehoord?

- Ja
- Nee

III. Tijdens de stroomstoring

Ontdekking

7. Toen u ontdekte dat de stroom was uitgevallen, heeft u toen **informatie gezocht** over de omvang (ernst en duur) van de stroomstoring?

- Ja (*ga door met vraag 7a en b, en sla vraag 8 over*)
- Nee (*ga door met vraag 8*)

7a. Toen u ontdekte dat de stroom was uitgevallen, **hoe** bent u toen aan informatie gekomen over de omvang (ernst en duur) van de stroomstoring? (*meerdere antwoorden mogelijk*)

- Door buren
- Door familie
- Rampenzender (radio/tv West)
- Media/radio (anders dan de rampenzender)
- Rondrijdende geluidswagen van politie
- Ik heb een politie- of brandweerauto staande gehouden
- Internet
- Ik ben naar de plaatselijke brandweerkazerne gegaan
- Ik ben naar het plaatselijke politiebureau gegaan
- Anders, namelijk.....

7b. Welke informatie ontving u over de **duur** van de stroomstoring?

- Korter dan één uur
- 1 tot 2 uren
- 2 tot 4 uren
- Langer dan 4 uur
- Geen

8.a Hoe lang dacht u dat de stroomstoring zou gaan duren?

- Korter dan één uur
- 1 tot 2 uren
- 2 tot 4 uren
- Langer dan 4 uur
- Ik had geen idee (*sla vraag 8b over*)

8.b Waarom dacht u dat het zo lang ging duren?

- Informatie van netbeheerder
- Informatie van hulpverleningsdiensten
- Informatie van familie/kennissen
- Informatie van buren
- Informatie van media
- Informatie van.....

Gedurende de stroomuitval

9. Hoe werd u **gedurende de stroomuitval** op de hoogte gehouden van de omvang van de stroomstoring? (*meerdere antwoorden mogelijk*)

- Door bureu
- Door familie
- Rampenzender (radio/tv West)
- Media/radio (anders dan de rampenzender)
- Rondrijdende geluidswagen van politie
- Ik heb een politie- of brandweerauto staande gehouden
- Internet
- Ik ben naar de plaatselijke brandweerkazerne gegaan
- Ik ben naar het plaatselijke politiebureau gegaan
- Niet
- Anders, namelijk.....

10. Wat was voor u de **belangrijkste bron** van informatie tijdens de stroomstoring (*slechts één antwoord mogelijk*)?

- Buren
- Familie
- Rampenzender (radio/tv West)
- Media/radio (anders dan de rampenzender)
- Rondrijdende geluidswagen van politie
- Ik heb een politie- of brandweerauto staande gehouden
- Internet
- Ik ben naar de plaatselijke brandweerkazerne gegaan
- Ik ben naar het plaatselijke politiebureau gegaan
- Niet
- Anders, namelijk.....

11. **Welke informatie** en of **instructies** heeft u tijdens de stroomuitval allemaal gekregen?

.....
.....
.....
.....
.....

12. **Voldeed** de informatie die u heeft ontvangen aan uw behoefte?

- Ja
- Nee, omdat.....

13. Heeft u tijdens de stroomuitval politie en of brandweerauto's (met zwaailicht) zien of horen rijden?

- Ja
- Nee

(Zelf)redzame handelingen van burgers tijdens de stroomstoring

14. Heeft u tijdens de stroomuitval om **hulp gevraagd**?

- Ja: bij.....om.....
.....
- Nee

15. Heeft u hulp **ontvangen** vanuit de **gemeente**?

- Ja, namelijk voor.....
- Nee

16. Heeft u hulp **ontvangen** van andere **burgers**?

- Ja, namelijk.....
- Nee

17. Heeft u hulp **verleend** aan anderen die door de stroomstoring in moeilijkheden waren gekomen?

0 Ja, namelijk.....

0 Nee

18. Heeft u andere burgers **geïnformeerd** over wat te doen bij een stroomuitval?

0 Ja, namelijk.....

0 Nee

IV. Beoordeling

(Voor de komende drie vragen geldt: geef een cijfer, 0= zeer slecht, 10= uitstekend)

19. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de informatievoorziening gedurende de stroomstoring vanuit de gemeente en hulpdiensten?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

20. Hoe tevreden bent u over wat uzelf heeft gedaan tijdens de stroomstoring?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

21. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop andere burgers hebben gereageerd?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

V. Leren van de stroomstoring

22. Heeft u voldoende informatie, tips en adviezen gehad tijdens de stroomstoring van:

a. Gemeente en hulpverleningsdiensten?

Ja

Nee, want ik miste.....

Niet van toepassing

b. Uw netbeheer TenneT/Liander

Ja

Nee, want ik miste.....

Niet van toepassing

c. Andere informatiebronnen

Ja, en wel de volgende bron

Nee, want ik miste.....

Niet van toepassing

23. Hebben de gemeente en hulpverleners volgens u adequaat gehandeld tijdens de stroomstoring?

Ja

Nee, waarom niet?

Geen mening

24. Heeft u **na** de stroomstoring maatregelen getroffen met het oog op een dergelijke stroomuitval in de toekomst?

Ja, namelijk.....

Nee, niet aan gedacht

Nee, kans is te klein

Nee, ik vind het niet nodig voor een stroomstoring

Nee, wil wel maar nog niet aan toegekomen

25. Alles overziend, zou u bij een nieuwe stroomstoring op eenzelfde wijze handelen?

- Ja (*ga verder met vraag 26*)
- Nee
- Weet niet

25.a Wat zou u anders doen? (*meerdere antwoorden mogelijk*)

- Voorbereiden
- Informatie verzamelen
- Meer hulp bieden
- Minder hulp bieden
- Het gebied verlaten
- Anders, namelijk.....

26. Is uw vertrouwen in de gemeente/hulpverleningsdiensten slechter geworden, gelijk gebleven of verbeterd naar aanleiding van hun optreden en informatievoorziening tijdens de stroomstoring?

- Slechter geworden
- Gelijk gebleven
- Verbeterd
- Weet niet

27. Heeft u een 'tip' voor de gemeente (overheid) voor de hulpverlening na een eventuele toekomstige stroomstoring?

.....
.....

VI. Persoonskenmerken

Wij vragen u nu naar enkele persoonskenmerken. Uw gegevens worden geanonimiseerd verwerkt.

28. Geslacht

Man

Vrouw

29. Leeftijd

18-25 jaar

26-45 jaar

46-65 jaar

65+

30. Woonplaats/postcode

Einde vragenlijst. Bedankt voor uw medewerking!