



Rapportage TIP Venlo

Raadpleging 21

18 september 2018

Inhoudsopgave

1. Samenvatting	2
2. Rechte tellingen	3
Informatievoorziening calamiteiten	3
3. Onderzoeksverantwoording	27
Toponderzoek	28

1. Samenvatting

Op vraag "1 Op welke manier heeft u vernomen dat er een calamiteit was gedurende de nacht van dinsdag 7 augustus jl.?" is het meest gekozen antwoord (55%): "Bij het horen van het luchtalarm".

Op vraag "1.1 Waar heeft u bij het horen van het luchtalarm als eerste informatie opgezocht?" antwoordt 26% van de respondenten: "Op een andere manier, namelijk:".

Op stelling 2 'De informatievoorziening over de calamiteit kwam snel genoeg op gang' antwoordt 34% van de respondenten: "(zeer) mee eens". 29% van de respondenten antwoordt: "(zeer) mee oneens". Het meest gekozen antwoord (28%) is: "Mee eens".

Op vraag "3 Heeft u de website www.limburg-veilig.nl bezocht na het ontvangen van het NL-Alert?" antwoordt 42% van de respondenten: "Nee".

Op vraag "3.1 Hoe tevreden bent u over deze manier van berichtgeving?" antwoordt 65% van de respondenten: "(zeer) tevreden". 28% van de respondenten antwoordt: "(zeer) ontevreden". Het meest gekozen antwoord (52%) is: "Tevreden".

Op vraag "3.1 Wat is de reden dat u de website www.limburg-veilig.nl niet heeft bezocht?" is het meest gekozen antwoord (44%): "Andere reden, namelijk:".

Op vraag "4 Was u alvorens de brand ervan op de hoogte dat L1 is aangewezen als calamiteitenzender?" antwoordt 63% van de respondenten: "Nee".

Op vraag "6 Hoe zou u bij een volgende calamiteit op de hoogte gebracht willen worden?" is het meest gekozen antwoord (72%): "Via een NL-Alert".

Op vraag "7 Welke taal/dialect is in uw gezin het meest gesproken?" antwoordt 63% van de respondenten: "Limburgs".

Op stelling 8 'Op de peuterspeelzalen in Limburg moeten kinderen in het Limburgs aangesproken worden' antwoordt 35% van de respondenten: "(zeer) mee eens". 36% van de respondenten antwoordt: "(zeer) mee oneens". Het meest gekozen antwoord (28%) is: "Neutraal".

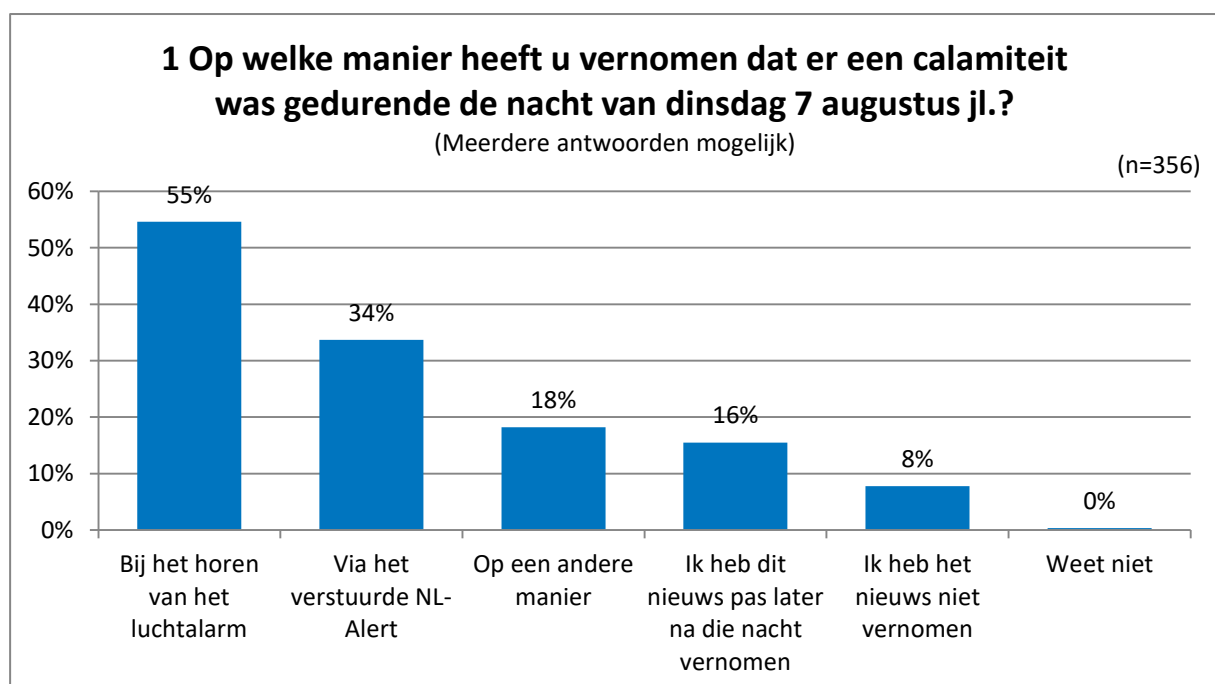
Op stelling 9 'De provincie Limburg moet investeren om het Limburgs dialect te behouden' antwoordt 71% van de respondenten: "(zeer) mee eens". 14% van de respondenten antwoordt: "(zeer) mee oneens". Het meest gekozen antwoord (37%) is: "Zeer mee eens".

Dit en meer blijkt uit panelonderzoek TIP Venlo, waarbij 359 deelnemers zijn geraadpleegd.

2. Rechte tellingen

Informatievoorziening calamiteiten

Onlangs woedde er een grote brand op het industrieterrein in Blerick. Graag horen we wat u vindt van de informatievoorziening tijdens en na de brand. In de omgeving van de brand ging het luchtalarm vanaf 03.47 uur af, vanaf ongeveer 04.45 uur was L1 als regionale rampenzender via de radio te horen. Rond 05.15 uur was de radio-uitzending van L1 ook via het tv-kanaal van L1 te volgen. Ook werd er een NL-Alert verstuurd naar de inwoners van Venlo. In dat bericht werd voor meer informatie verwezen naar de website www.limburgveilig.nl. Bij de brand is door de brandweer direct alarm geslagen omdat er mogelijk gevaarlijke stoffen vrij konden komen. Zo werd onder andere iedereen in de omgeving opgeroepen om binnen te blijven en ramen en deuren te sluiten. Achteraf is gebleken dat er inderdaad zwaveldioxide is vrijgekomen tijdens de brand.



Op vraag "1 Op welke manier heeft u vernomen dat er een calamiteit was gedurende de nacht van dinsdag 7 augustus jl.?" is het meest gekozen antwoord (55%): "Bij het horen van het luchtalarm".

Op een andere manier, namelijk:

- 's morgens bij het wakker worden!!!!
- 'S morgens overal doorheen geslapen, niets gehoord
- 112 app vop de telefoon
- App groep van collega's
- Berichtje van dochter
- Bij het nieuws van 08.00 uur
- Brandweer
- Brandweer auto's / sirene's die voorbij kwamen.
- Brandweersirenes (2x)
- Brandweerwagens.... Sirenes die je bleef horen
- Collega uit het ramp gebied

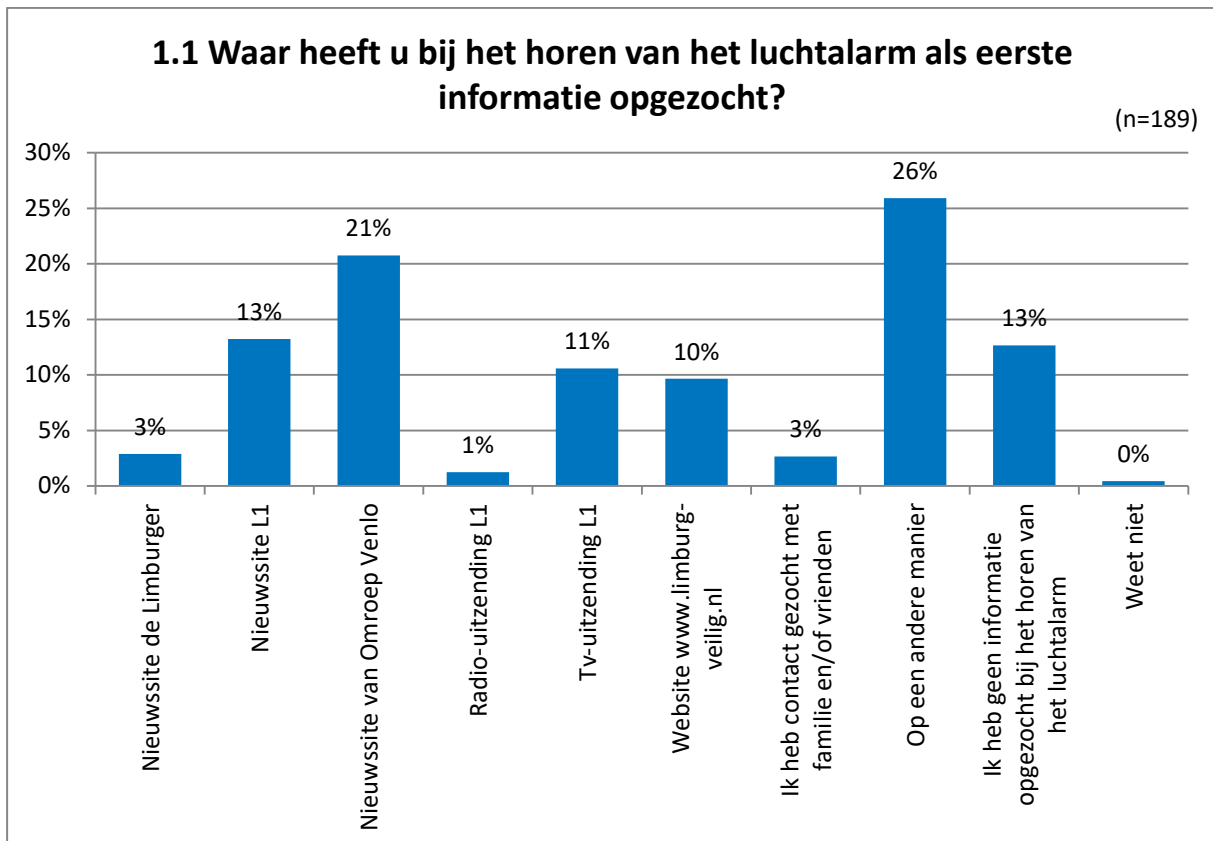
- Dagblad s morgens
- De burens die moesten gaan werken hebben mij gebeld.
- De dag erna via media
- De vele brandweerauto's die 's nachts met sirenes door de buurt reden
- Facebook (2x)
- Gaan zoeken op internet
- Geluid van de brandweerautos
- Gewekt door een van de kinderen
- Heb geen alarm nog sirenes gehoord. Bij het opstaan zag ik dat er een NL-alert was. Toen heb ik de Stadsoproep aangezet en informatie gezocht via internet.
- Het nieuws op de tv
- Hoorde de vele sirenes
- Horen van de sirenes brandweerwagens
- Ik werd gebeld. Geen luchtalarm op de industriestraat in Tegelen
- L1 radio nieuwsbericht om 07.30 uur
- LD app, was op vakantie in Adam
- Mijn dochter hoorde het luchtalarm en heeft mij gewekt
- Mijn zoon belde me op..
- Morgens op werk
- Nadat ik 's morgens wakker werd en mijn vrouw me vroeg of ik ook die sirenes had gehoord
- Nu.nl
- Om 08.00u op het nieuws van de radio
- Op het radio nieuws van npo-2 om 5.00 uur,
- Opgezocht op computer.
- Pas overdag vernomen op straat.
- S morgens pas op het nieuws
- S'morgens rond 08:00
- Site 112, nadat brandweer gehoord hebbende.
- S'morgens door een app van een bekende
- Telefonisch door mijn zoon, die het N alert had gekregen
- Telefoontje van zoon
- Teletekst L1
- Toen de wekkerradio afliep en ik het nieuws op L1 radio hoorde
- Toen ik in de ochtend wakker werd, en de twee spamberichten zag.
- Van collegas
- Van de brandweersirenes
- Van de burens
- Van de burens telefoon ontvangen
- Van mijn echtgenoot, hij had een NAlert, ik niet. Wel ingesteld
- Via 112app
- Via de autoradio. Ik was toen op vakantie.
- Via de sociale media
- Via de telefoon. Heb het luchtalarm.
- Via een app van mijn dochter
- Via een app van vrienden , ik was op vakantie
- Via radiozender L1
- Via whatsapp door familie en vrienden.
- Was op vakantie
- Was op vakantie, via whatsapp thuisfront

- We hoorde constant de brandweer wagens rijden hietna zelf op p2000 gekeken
- Werd al eerder wakker en hoorde de brandweer...dacht pas bij het luchtalarm dat het er iets mee te maken moest hebben....
- Whatsapp groepen

Toelichting

- 3x eenzelfde alert bericht
- Alarm was erg zacht, met balkondeur dicht was het niet hoorbaar geweest. Vriend sliep er doorheen.
Geen NL alert ontvangen. Telefoon oud er dan 2012, dus kan ook niet handmatig instellen.
- Als ik slaap, hoor ik geen luchtalarm.
- De sirene in de verte gehoord post code5921
- Geen nl alert gekregen terwijl ik er wel bij geregistreerd sta. Ook geen luchtalarm gehoord. Bar slecht! Venlo is incompetent laten ze keer op keer zien!
- Gek, we waren wel thuis en alle ramen stonden open....maar we hebben niets gehoord (blijkbaar slapen we goed)
- Heb het alarm in de slaap gehoord maar het drong niet door dat er iets aan de hand was
- Het 1e NL alert kwam bij mij en mijn vriendin niet binnen terwijl mijn broertje waar ik contact mee had na het horen van de sirene er wel een kreeg (ik woon dichterbij het gebied dan mijn broertje)
- Ik ben door de sirenes en het NL-alert op mijn telefoon heen geslapen.
- Ik heb geen NL alert ontvangen en ook geen luchtalarm gehoord.
- Ik heb geen NL alert ontvangen!! Smartphone is hier wel voor geschikt
- Ik heb geen nl-alert gehad
- Ik heb het alarm niet gehoord, terwijl mijn raam wijd open stond. Gelukkig belde mijn zoon direct.
- Ik kon op geen enkele manier ontdekken wat er aan de hand was, slecht! Geen bericht op beeldkrant stadsomroep o.i.d.later op een of andere nieuwssite.
- Ik kreeg geen NL-Alert. Mijn partner wel.
- Ik was op vakantie.
- Kennelijk hebben mijn vrouw (67) en ik (71) een heel gezonde slaap. Terwijl alle ramen wagenwijd openstonden en de sirene op zo'n honderd meter afstand staat, hebben wij er rustig doorheen geslapen. Niets gehoord. En wij zijn niet de enigen. Het baart ons wel zorgen.
- Met open raam geslapen, maar isolatie is zo goed, dat alarm niet gehoord werd, ook bijna niet bij de maandelijkse test overigens.
telefoon ligt niet op mijn slaapkamer
- Niet nodig
- Tijdens proeven met NL-alert kreeg ik wel een melding, maar gedurende deze nacht niet. Ook niet toen ik in de buurt van de "oranje" zone kwam.
- Vakantie
- Voor mij was dit heel duidelijk.
- Waarom rijden er 'S nachts zoveel brandweerwagens met sirene? Is alleen zwaailampen niet voldoende?? Ivm zeer weinig verkeer en veel hinder voor de buurt.
- Waren niet in Nederland.
- Was niet thuis. Was in Duitsland
- Was op dat moment uitstедig.
- Was op vakantie
- Was op vakantie.
- Was tijdens de brand op vakantie

- We hoorden wel het luchtalarm, maar verder geen actie ondernomen
- We waren in het buitenland
- Woon niet in dat gebied
- Zag het alleen in een nieuwsbericht de volgende ochtend



Op vraag "1.1 Waar heeft u bij het horen van het luchtalarm als eerste informatie opgezocht?" antwoordt 26% van de respondenten: "Op een andere manier, namelijk:".

Op een andere manier, namelijk:

- 112 app
- Algemene zoekactie via google
- Facebook 112venli
- Gegoocheld
- Gehoord van de burens
- Gezocht op laatste nieuwsbericht computer.
- Googelen naar berichtgeving en zoeken naar juiste zender op de radio, met name Radio 1
- Google
- Google 'luchtalarm venlo'
- Googlen op internet
- Ik ben eerst op facebook gaan kijken. want we hoorden wel al luchtalarm, maar de nl alert kwam iets later pas binnen. het was bij de 1e nl alert ook niet bekend welke website je kon raadplegen.
- Internet
- Internet 112 Venlo
- Internet- facebook
- Niet. Wij zijn verder gaan slapen
- Nl alert
- NPO Radio 1
- Nu.nl
- O gezocht op internet
- Omroep Venlo L1 en radio
- OmroepVenloFM en TV

- P 2000
- P2000 (2x)
- P2000 website
- P2000-meldingen
- Telefoon nl alert
- Teletekst L1
- Tv aangezet omroep venlo en de L1 om de beurt bekeken na de ramen, deuren en ventilatie te hebben gesloten, omdat ik al vermoedde dat i.v.m. de brandweer die ik eerder had horen uitrijden...Helaas doen onze mobiele telefoons het niet bij een NL-alert.....:-(((
- TV omroep Venlo
- Twitter (4x)
- Twitter en facebook.
- Uit het raam gekeken of er iets aan de hand was dat het luchtalarm kan verklaren.
- Via app AlarmeringDroid
- Via google op de telefoon
- Zag de brand, internet opgezocht

Toelichting

Nieuwssite L1

Nieuwssite van
Omroep Venlo

- Via NL-Alert van partner en daarna nieuwssite L1.
- Ik ben altijd in de veronderstelling geweest dat Omroep Venlo de rampenzender is voor Venlo. Dit blijkt nu ineens L1 te zijn. Volgens mij ben ik daar nooit eerder over geïnformeerd, noch had ik ooit eerder van Limburg-veilig gehoord. Heb dat pas in de sms gelezen
- Nadat we op de lokale zender (is voor mij de stadsomroep) geen nieuws actualiteit konden vinden hebben we 1linburg opgezet

Op een andere manier, namelijk:

- .
- Vervolgens de nieuwssite van Omroep Venlo bezocht en toen deze geen informatie gaf, snel daarna de nieuwssite van 1Limburg geraadpleegd.
- Wat ik geleerd heb als het luchtalarm afgaat is:
Ramen en deuren sluiten, ventilatie uit, radio aanzetten op Radio-1 en luisteren naar verdere berichtgeving.
De berichtgeving direct na het luchtalarm was ERG slecht oftewel véél te laat. Ik heb meteen gehandeld zoals ik geleerd heb, dus volgens bovenstaande leuze die destijds vaak op radio en televisie kwam (postbus51 o.i.d.)
Dat laatste deel klopt dus niet meer: "radio aanzetten op Radio-1 en luisteren naar verdere berichtgeving"
Ik heb alle zenders op mijn klokradio afgezocht maar er was alléén maar muziek op. Onze telefoons liggen (zoals het hoort) NIET op onze slaapkamer dus we hebben de NL-alert sms niet gehoord. Ik heb mijn laptop gepakt en ben gaan googelen maar ik kon niks vinden. Mijn vrouw ontdekte het NL-alert sms-je met het link-adres. Die website was echter door een storing niet te bereiken. Deze zal wel overbelast zijn geweest (net zoals bij een DOS-aanval). Pas na een hele tijd kwam ik met googelen wat tegen op (ik geloof) de L1 website. Computer-leken zouden nóg langer in het ongewis blijven. Ik kreeg een appje van mijn neef die in rep en roer was omdat hij dacht dat de oorlog was uitgebroken. Hij kon ook geen informatie vinden. Dus... we wisten wél DAT er iets aan de hand was maar het heeft heel lang geduurd voordat we wisten WÁT er aan de hand was. Deze tussentijd is erg beangstigend want het kan van alles zijn, bijv... oorlog of zo?! DAT MOET ANDERS bijvoorbeeld wél een nieuwsuitzending op Radio-1.

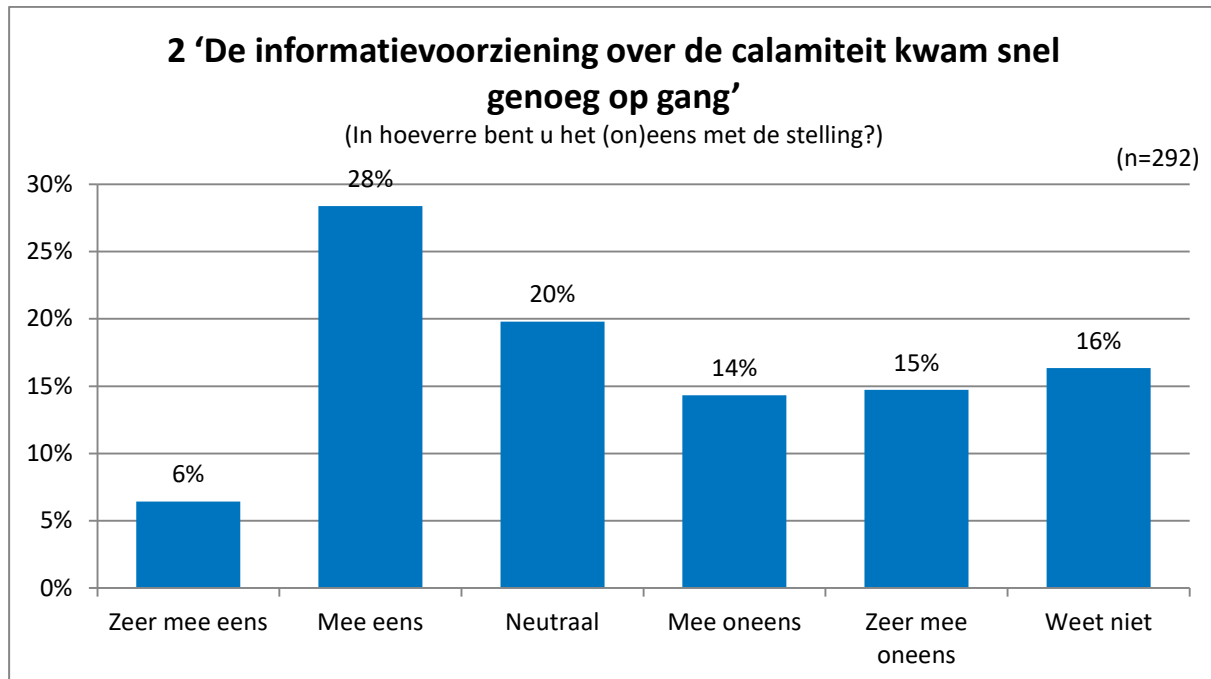
Ik heb geen informatie opgezocht bij het horen van het luchtalarm

- Ik ben een geweldige slaper en heb niet het vermogen gehad om het alarm als alarm op te vatten. Heb me omgedraaid en heerlijk verder geslapen.
- Ik ben maar half wakker geworden van het luchtalarm, hoorde geen sirenes van hulpdiensten dus de urgentie van e.e.a. drong niet voldoende door. Ik dacht zelfs aan een (hinderlijke) storing van het luchtalarmsysteem.
- Ik ben zelf woonachtig in Tegelen, en als er echt wat aan de hand was, rijd de politie wel door de straat en roepen ze om om ramen en deuren te sluiten.

Weet niet

- Gegoogled en weet niet meer welke site ik het gevonden heb. Dacht nieuwssite Omroep Venlo maar niet zeker.

Naar alle inwoners in Venlo werd een NL-Alert verstuurd. In het NL-Alert werd verwezen naar de website www.limburg-veilig.nl voor meer informatie over de calamiteit.

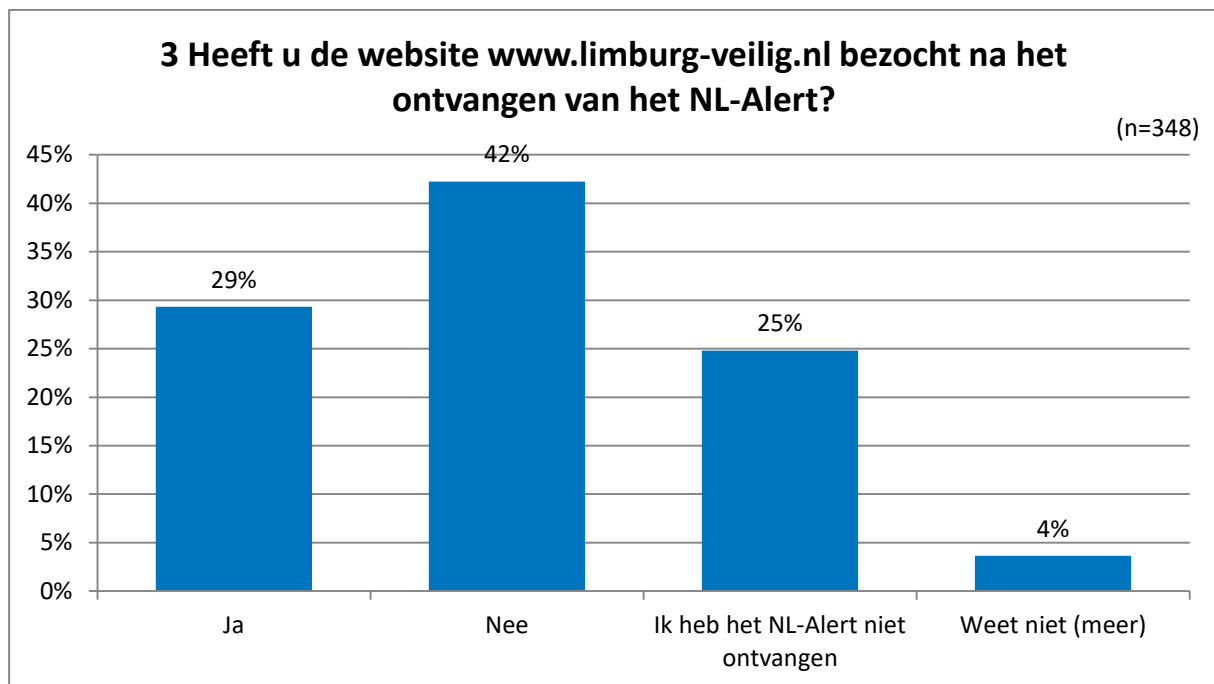


Op stelling 2 'De informatievoorziening over de calamiteit kwam snel genoeg op gang' antwoordt 34% van de respondenten: "(zeer) mee eens". 29% van de respondenten antwoordt: "(zeer) mee oneens". Het meest gekozen antwoord (28%) is: "Mee eens".

Toelichting

- Mee eens**
- Ik heb geen nl alert ontvangen.
 - Laten we niet vergeten dat het midden in de nacht plaats heeft gevonden. Natuurlijk had het beter en sneller gekund, maar ook informatieverstrekkers zijn opgeroepen om vervolgens zaken op te starten.
- Neutraal**
- Bij rampen kan de informatieverstrekking nooit snel genoeg op gang komen
 - De Stadsomroep zond steeds hetzelfde filmpje uit, er kwam geen update. Het kaartje van het rampgebied was slecht te zien. Heb via internet gegevens gezocht. Daar was wel een platte grond te zien van het rampgebied dat steeds vernieuwd werd.
 - Het is m.i. onmogelijk om iemand 24/7 in dienst te hebben om informatie over een calamiteit zo snel als mogelijk, dus tegelijkertijd met het luchtalarm op de verschillende media te laten zetten. Wellicht werkt de nieuwssite van 1Limburg wel 24/7 en een website als limburg-veilig.nl niet.
 - Ik heb GEEN nl alert
 - Informatie via L1 was erg laat.
 - Nee, te laat en niet goed van inhoud.
 - Op zich wel, maar vreemd genoeg hebben wij niets vernomen terwijl wij aan de andere kant van de Maas wonen in Venlo-Zuid
 - Vanuit mijn werkverleden weet ik hoe moeilijk het is om vanuit de eerste chaotische fase een gedegen afweging en toetsing van de informatie te maken. Ik vind daarom dat er in alle redelijkheid goed gehandeld is.

- | | |
|--------------------|---|
| Mee
oneens | <ul style="list-style-type: none"> • De rampenzender L1 had sneller op zender moeten zijn. • Die was uit de lucht.. En later melden dat deze een backup aan het maken was, is een slechte zaak, dan zou er toch een extra server moeten draaien • Het 1e NL-alert kreeg alléén mijn partner. De 2e, later, kregen we beiden • In eerste instantie geen bericht geving, duurde even voordat dit beschikbaar was • In Velden kreeg mijn pas na het 2e luchtalarm een nl alert • Luchtalarm ging pas meer dan uur later af volgens media. Weet niet of dat eerder kon en veel mensen hebben alarm niet gehoord. Is luchtalarm te zacht? Rest is goed geregeld • Op de website stond geen informatie. • Via tv was het pas veel later te lezen • Was onduidelijk wat we moesten doen. Informatie via Tv en radio was veel te laat. |
| Zeer mee
oneens | <ul style="list-style-type: none"> • Amber alert is niet afgegaan • De lokale nieuwszender is langzaam. Nooit brengen zij een artikel op tijd uit. Landelijke media pikken berichten sneller op. • Het duurde te lang voordat de website limburg veilig bereikbaar was en de radio had ook pas later nieuws over de brand • Info liet te lang op zich wachten. • Is dit ook in Belfeld verstuurd, ik heb niets ontvangen • Op radio en TV L1 en Omroep Venlo was niets te zien of te horen. terwijl ze zeggen: radio en TV aan • Vanwege het horen van de brandweer die uitreed eerder had ik een vermoeden. Anders had ik helemaal niets geweten.... |
| Weet niet | <ul style="list-style-type: none"> • Ik heb geen idee hoe snel het was (zie vraag 1) • Ik was niet in de buurt • Ik was op vakantie. • Omdat ik in Belfeld woon, heb ik het alarm niet gehoord, omdat het voor ons niet relevant was. Dus ik weet niet of het snel was of niet. • Was op vakantie. • Was uitstedig. • Woon buiten het calamiteitengebied |



Op vraag "3 Heeft u de website www.limburg-veilig.nl bezocht na het ontvangen van het NL-Alert?" antwoordt 42% van de respondenten: "Nee".

Toelichting

Ja

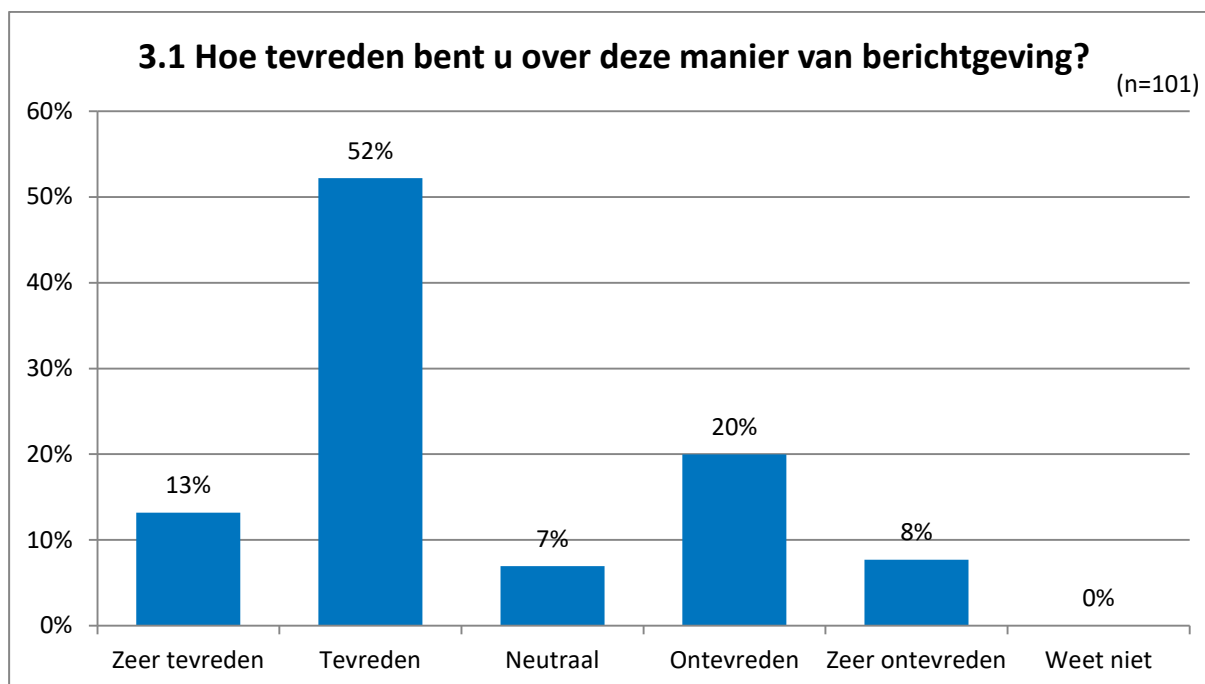
- Bij de eerste nl alert stond de website niet bij, dit kwam pas bij de 2e nl alert om 5.15 binnen.k
- Geprobeerd, maar het is niet gelukt, kreeg gewoon geen contact. Later bleek dat er sprake was van overbelasting.
- Maar de website was eerst niet bereikbaar
- Maar deze site was niet te bereikbaar. Deed het niet. Een cruciaal iets bij een ramp!!!!
- Pagina was moeilijk tot niet bereikbaar
- Telefoon lag beneden en hebben we niet gehoord. Toen we het sms-je ontdekte was de website niet te bereiken / overbelast. In het NL-alert bericht stond héle summiere informatie. Alleen "grote brand in Blerick, Ramen en deuren sluiten" geloof ik?

Nee

- De volgende dag wel maar snachts niet
- Had nog nooit gehoord van de site [limburg-veilig.nl](http://www.limburg-veilig.nl)
- Heb geen nl-alert
- Ik heb geen Alert.
- Ik heb mijn mobieltje zelden op mijn nachtkastje liggen en heb dus geen NL-Alert gehoord/gelezen
- Ik heb wel de ramen dicht gedaan
- Ik wist niet dat deze website bestond
- Ik zag pas later op l1 dat er een website was.
- Kende die website niet en op de tv was op dat moment niets te zien en het alert was op de smartfone maar kort te zien en kon niet opgehaald worden.
- Kreeg geen toegang tot site
- Wist niet dat die bestond

Ik heb het NL-Alert niet ontvangen

- Maar wel bezocht
- Mijn mobiele telefoon is daar niet geschikt voor.. Ik krijg geen bericht.
- NL-Alert stond wel aan op mijn mobiele telefoon, echter niets ontvangen !
- Onze mobiele telefoons kunnen geen NL-alert geven....:-((((We hebben dat allang geprobeerd.....Ontzettend balen dat het niet bij alle mobiels gewoon werkt in deze tijd.... Zeker ook met de dreiging van terreur en aanslagen..... Wij wisten niet van www.limburg-veilig.nl Wij hadden nog nooit van die site gehoord.
- Telefoon staat snachts uit.
- Was op vakantie.



Op vraag "3.1 Hoe tevreden bent u over deze manier van berichtgeving?" antwoordt 65% van de respondenten: "(zeer) tevreden". 28% van de respondenten antwoordt: "(zeer) ontevreden". Het meest gekozen antwoord (52%) is: "Tevreden".

Toelichting

- Tevreden**
- Alleen de info op website moet beter
 - Moet de website wel werken en sneller up to date gehouden worden!
- Neutraal**
- Heb ook op L1 gekeken, daar vond ik de berichtgeving ook niet geweldig.
 - Niet duidelijk genoeg
 - Sirenes en NL-alert waren goed maar daarna duurde het allemaal vrij lang met radio en internet. Facebook was sneller doordat daar berichten op werden gezet
- Ontevreden**
- Het was erg verwarrend welk gebied afgezet was. We werken beiden op GrootBoller en we konden gewoon het terrein op. Het oranje gebied op het kaarte van Limburg veilig klopte absoluut niet met de werkelijkheid.
 - Kon geen informatie krijgen, dus wel gealarmeerd maar weet niet waarom.
 - NL-alert kwam pas laat nadat de sirenes mij allang uit de slaap hadden gewekt.
 - Te vaak onduidelijk naar de burger toe
 - Veel oudere mensen hebben geen internet.

3.1.1 Kunt u toelichten waarom u (zeer) ontevreden bent over de berichtgeving? (n=26)

Let op! Laag aantal respondenten!

Toelichting (97%):

- Actualiteit liet m.i. te wensen over
- Als het echt ernstig was geweest, was ik er niet meer geweest en had ik dit niet meer kunnen invullen.
- Als je hiervoor een site ter beschikking stelt moet het natuurlijk wel werken
- Bij aanklikken link geen side te zien
- De informatie over wat er aan de hand was kwam laat en was erg gebrekkig
- De site werkte niet
- De website waarnaar werd verwezen was uit de lucht. Ik wist niet waarvoor ik angst moest hebben. Ook omroep Venlo en Limburg kon ik niets vinden. Ook Radio-1 leverde geen info. Was het slechts een loos alarm?
- De website was (tijdelijk) niet bereikbaar en L1 werd te laat ingeschakeld.
- Ik heb geen NL alert gekregen. Mijn schoonbroer uit Den Haag vroeg de volgende ochtend of we een luchtalarm hadden gehoord. Wij wisten nergens van.
- Informatie op tv bij l1 nieuws kwam veel te laat.
- Met heel veel moeite achter gekomen wat er aan de hand is.
- NL alert beter na het eerste luchtalarm
- Omdat opl1 tv wat anders belangrijk was maar calamiteiten wachten wel
- Site gaf geen update tot date informatie ten tijde van de brand. Deze lag plat naar ik later vernam.
- Site was niet toegankelijk
- Spaarzaam toelichting gekregen
- Te laat de informatie krijgen over de ramp
- Veel te laat. Ik woon in de buurt, en had al veel sirenes van brandweerwagens gehoord. Als je dan het luchtalarm hoort, en de informatie komt pas veel later... Gaf veel extra onrust.
- Wakker door de sirene en niet te weten kunnen komen waarom
- Website was niet te bereiken... Te openen
- Website was overbelast en niet beschikbaar
- Zie toelichting hierboven
- Zie vraag 3.1 extra toelichting

Weet niet (3%)

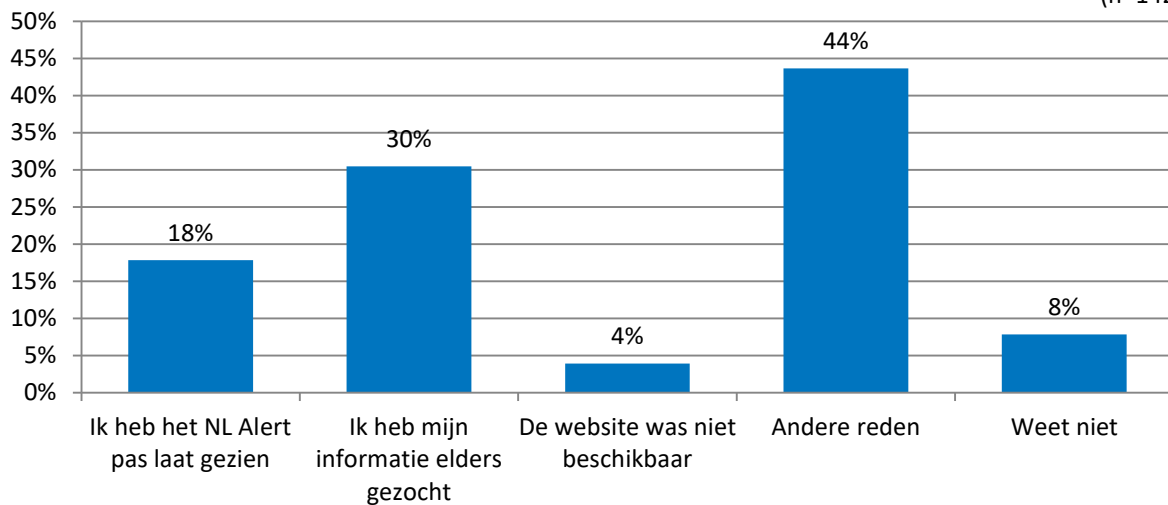
Toelichting

- Toelichting:
- Er zijn verschillende sites die informatie geven over ongelukken zoals 112 online, p2000 en drimbel. Die sites zijn niet zo goed met alle informatie.
 - Wat ik geleerd heb als het luchtalarm afgaat is:
Ramen en deuren sluiten, ventilatie uit, radio aanzetten op Radio-1 en luisteren naar verdere berichtgeving.
De berichtgeving direct na het luchtalarm was ERG slecht oftewel véél te laat. Ik heb meteen gehandeld zoals ik geleerd heb, dus volgens bovenstaande leuke die destijds vaak op radio en televisie kwam (postbus51 o.i.d.)
Dat laatste deel klopt dus niet meer: "radio aanzetten op Radio-1 en luisteren naar verdere berichtgeving"
Ik heb alle zenders op mijn klokradio afgezocht maar er was alléén maar muziek op. Onze telefoons liggen (zoals het hoort) NIET op onze slaapkamer dus we hebben de NL-alert sms niet gehoord. Ik heb mijn laptop gepakt en ben gaan googelen maar ik kon niks vinden. Mijn vrouw ontdekte het NL-alert sms-je met het link-adres. Die website was echter door een storing niet te bereiken. Deze zal wel overbelast zijn geweest (net zoals bij een DOS-aanval). Pas na een hele tijd kwam ik met googelen wat tegen op (ik geloof) de L1 website. Computer-leken zouden nóg langer in het ongewis blijven. Ik kreeg een appje van mijn neef die in rep en roer was omdat hij dacht dat de oorlog was uitgebroken. Hij kon ook geen informatie vinden. Dus... we wisten wél DAT er iets aan de hand was maar het heeft heel lang geduurd voordat we wisten WÁT er aan de hand was. Deze tussentijd is erg beangstigend want het kan van alles zijn, bijv... oorlog of zo?! DAT MOET ANDERS bijvoorbeeld wél een nieuwsuitzending op Radio-1.

3.1 Wat is de reden dat u de website www.limburg-veilig.nl niet heeft bezocht?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

(n=142)



Op vraag "3.1 Wat is de reden dat u de website www.limburg-veilig.nl niet heeft bezocht?" is het meest gekozen antwoord (44%): "Andere reden, namelijk:".

Andere reden, namelijk:

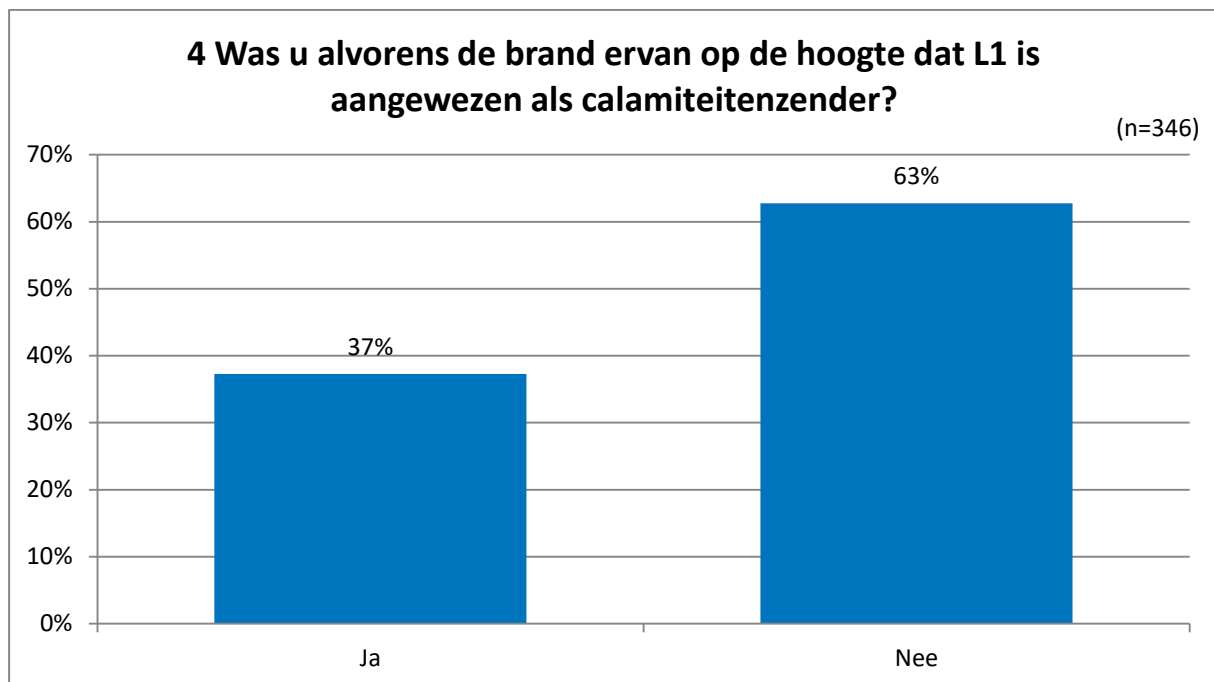
- De wind zat gunstig, het dreef in noord westelijke richting
- Doorgeslapen
- Geen alert gehad
- Geen benul van het bestaan van die site
- Geen interesse
- Geslapen
- Had nachtdienst in Roermond
- Had voor mij geen prioriteit
- Heb de tv aangezet
- Heb ik niet op telefoon
- Hoorde het op landelijke zender
- Hoorde pas na het opstaan 's morgens van de grote brand
- Ik ben na het sluiten van ramen verder gaan slapen. Geen sirenes in de buurt.
- Ik ben niet op de hoogte van bestaan van site
- Ik had er geen belang bij.
- Ik had op nl alert eea gelezen
- Ik kende deze website (nog) niet
- Ik maakte me er niet druk over
- Ik was niet genoeg wakker, en smorgens was het landelijk nieuws
- Ik was op vakantie
- Ik wist niet dat deze site bestond
- Ik woon in Lomm en toen ik wakker werd was de brand onder controle
- Ik woon niet in het calamiteitengebied
- In het buitenland
- Info al gevonden via internet, andere nieuwszenders
- Ken de site niet

- Ken de website niet
- Ken die website niet
- Kende de site niet en ook te ingewikkeld .
- Kende de website niet
- Kon de site niet
- L1
- L1 televisie
- Midden in de nacht, genoeg info via L1
- Niet bekend met deze website
- Niet gehoord
- Niet gezien.
- Niet in Nederland
- Niet thuis
- NL alert was na openen ineens verdwenen van de telefoon
- NL Alert werkt niet
- Nog nooit gehoord van de website
- Nog nooit van deze website gehoord.
- Nog nooit van gehoord
- Omroep Venlo gekeken
- Op iPad bij het nieuws gehoord
- Op mijn Apple 4 kan ik geen alert ontvangen
- P 2000 kijken waar de brand was
- Pas enkele uren na het luchtalarm zag ik de site www.limburg-veilig.nl ergens staan
- Probleem was opgelost toen ik er van hoorde.
- 5 nachts
- Vakantie.
- Via familie want ik heb een mobieltje waar ik alleen mee kan bellen of gebeld kan worden
- Waren in buitenland
- WAS ER NIET MEE BEKEND
- Was niet op de hoogte van het NL Alert
- Was op vakantie tijdens de brand
- Was uitstendig
- Weet niet van het bestaan van die site
- Wij konden het zien op 5 hoog
- Wist ik in de paniek niet meer
- Wist niet dat deze bestond
- Wist niet dat die bestond
- Wist niet dat die website bestond
- Wist niet dat die website er was
- Wist niet van deze site
- Wist niet van het bestaan
- Zacht gehoord om 05.00uur en ver van mijn bed

Toelichting

- Bij mijn weten, bekende info, ramen en deuren sluiten en de regionale tv of radio aan (dus omroep Venlo of L1 Limburg)
- Nadat het bericht is binnen gekomen, was het net zo snel verdwenen van de telefoon. ik kon het niet meer terug vinden

Bij een dergelijke calamiteit is L1 aangewezen als calamiteitenzender, L1 zendt zo snel mogelijk via in ieder geval de radio (en indien mogelijk de televisie) mededelingen uit.

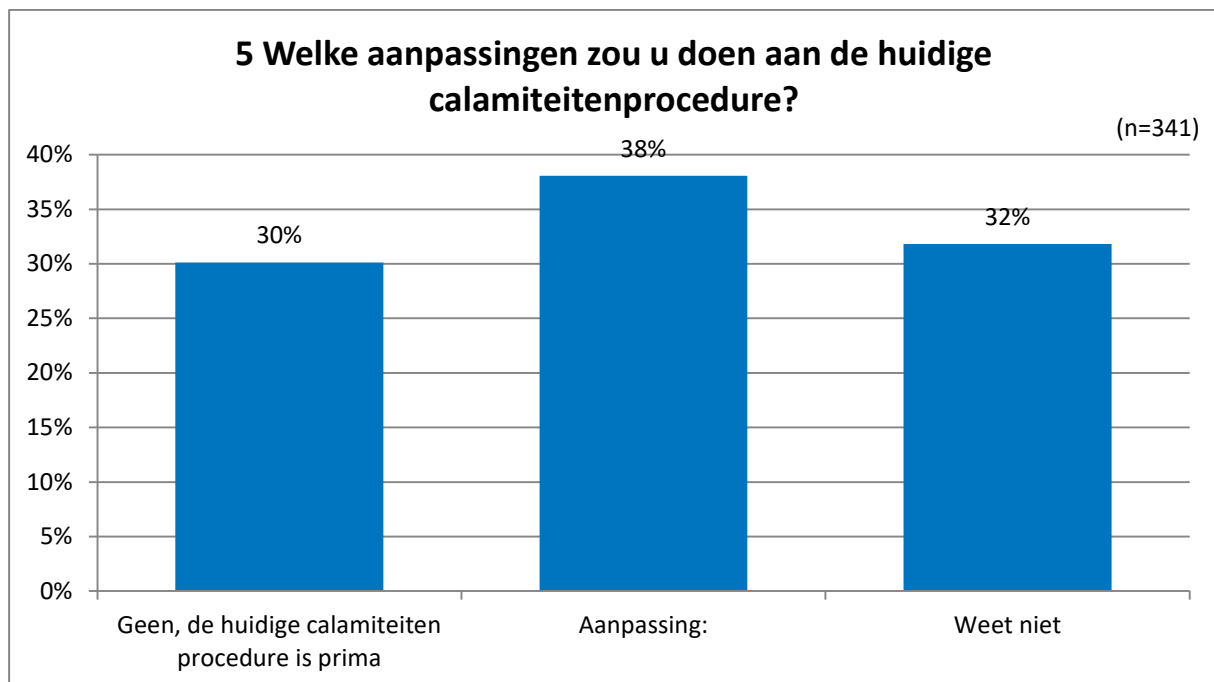


Op vraag "4 Was u alvorens de brand ervan op de hoogte dat L1 is aangewezen als calamiteitenzender?" antwoordt 63% van de respondenten: "Nee".

Toelichting

- Ja**
- Andere media, zoals twitter is sneller. L1 verstrekt niet meteen veel informatie.
 - Bij de aardbeving in Roermond van vroeger zette ik ook al altijd de regionale televisie aan voor meer informatie die toen ook al veel te traag en onduidelijk op gang kwam.....
 - De vraag is of de overheid "hier" haar verantwoordelijkheid kwijt kan. Het is en blijft een overheidstaak / verantwoordelijkheid. (Inbreekpunt L1 vroeger vanuit de "bunker" Nijmeegseweg)
 - Ergens heel vaag weet ik dat in geval van een calamiteit de regionale zender als rampenzender dienst doet.
 - Jsmmer dat L1 dat niet liet zien. Na lucht en NL alarm was er niets te vinden op L1
- Nee**
- Ik had het wel moeten weten. Ik heb zojuist gekeken in de meterkast. Daar hangt een gele sticker, welke er al heel lang hangt (helemaal krom getrokken), waar het op stond. Dit mag wel om de 10 à 15 jaar opnieuw onder de aandacht worden gebracht.
 - Maar ik heb toen er op omroep Venlo niets was, zelf L1 erop gezet. Mensen kunnen toch ook zelf n beetje nadenken.
 - Mag gerust meer PR aandacht hebben.
 - Nam het wel aan ten tijde van de brand. Als eerste kwam in mij op om de tv aan te zetten op L1
 - Wanneer en waar zou bekend zijn gemaakt dat dit via L1 plaats vindt? Waarom was er op de radio (met antenne, dus niet met kabelnet-aansluiting) niets te vinden nadat het luchtalarm af ging.

Stel u staat in de schoenen van burgemeester Antoin Scholten, tevens voorzitter van het bestuur van de veiligheidsregio Noord-Limburg.



Op vraag "5 Welke aanpassingen zou u doen aan de huidige calamiteitenprocedure?" antwoordt 38% van de respondenten: "Aanpassing:".

Aanpassing:

- "luchtalarm" afschaffen en er voor zorgen dat mensen zeker wakker worden als het perse nodig is
- "Ouderwetse" geluidswagen door de straten.
- 1) Sneller info doorgeven aan L1. 2) Om de 10-15 jr de sticker verspreiden "wat te doen bij calamiteiten."
- 24/7 een vrijwilliger op locatiet voor directe informatie dus minimaal 4 vrijwilligers 6 uur op. bereikbaar
- Alle kansen pakken om de alle mensen te kunnen waarschuwen ook die geen computer hebben
- Alle mensen proberen te bereiken! Noch de burgemeester noch de gemeente nog de media waren op tijd. Zeer slecht van de burgemeester!
- Alleen luchtalarm harder, rest is prima.
- Als het echt belangrijk is, geluidswagens laten rondrijden.
- Als meerdere mensen, slapend met open raam het alarm niet horen, denk ik dat het veel langer moet loeien. Maar echt weten of we dan wakker worden weet ik niet.
- Betere communicatie met hulpverlenende instantie's en partijen die hier een rol in hebben
- Betere en duidelijker instructies geven en controkeren en in de media geen prive kwalificatie afgeven over L1
- BETERE VOORLICHTING HOE TE HANDELEN BIJ CALAMITEITEN
- Bewoners 2keer per jaar op calamiteiten te wijzen en ze eraan te herinneren wat te doen bij luchtalarm.
- Bij calamiteiten de maandelijkse sirene gebruiken en NI-Alert, maar dan wel testen of de Alert ook ontvangen wordt. De bereikbaarheid van ouderen niet vergeten.
- Bij communicatie altijd uitgaan van de zwakste schakel om breed info te kunnen verspreiden en te laten begrijpen.

- Btere cominatie
- Burgers met regelmaat op de hoogte brengen van het hoe en wat bij calamiteiten
- Calamiteitprocedure nogmaals goed controleren
- Consequent blijven in de keuze van het informatiekanaal
- Dat er ook uitzending is op L1 of stadsomroep venlo
- De procedure eens onder de aandacht brengen via de gratis weekkrant
- De procedure is prima alleen hij werkte niet goed, verder was de burgemeester achteraf ook niet op de hoogte van de juiste procedure
- De radio sneller in kennis stellen. Die was ruim een uur te laat
- Desbetreffende functionaris de taak erbij geven om direct een bericht te plaatsen op desbetreffende site
- Direct de stadsomroep inschakelen.
- Direct info beschikbaar via internet, website maakt niet uit.
- Direct op teletekstpagina 112 van 1L. Hierop hebben heel veel mensen te vergeefs gezocht. M.n. oudere mensen zoeken hier het eerst op, anders kan deze pagina beter verwijderd worden.
- Direct tv uitzending over de oorzaak of tijdens het NL alert de reden van het luchalarm bijvoegen.
- Duidelijk de calamiteiten procedure aan de burgers mededelem
- Duidelijker alarm, iedereen ontvangst nl alert, snellere info via radio en tv(zeker ivm ouderen zonder internet)
- Duidelijker uitleg bevolking wat er gedaan moet worden bij calamiteiten
- Duidelijkheid scheppen en direct op radio cq tv
- Een aantal zaken onder de aandacht van het publiek brengen
- Een reclame die blijft hangen, zodat mensen weten waar ze terecht kunnen
- Een snelle duidelijke boodschap naar de burger, via diverse media. Eenduidige informatie via twitter, FB, veiligheidsregio, l1 en stadsomroep
- Eerder een persconferentie geven en niet altijd maar zeggen dat er geen gevaar is voor de volksgezondheid, ik rook de brand in Velden dan maak je mij niet wijs dat er geen gevaar is
- Eerder goede informatie geven.
- Eerder L1 inschakelen, en de website verbeteren. Veel ouderen in de Ruijsdonk hadden de sirenes niet gehoord
- Eerder melding doen op teletekst L1
- Eerder nieuws via tv
- Eerder nl alert voor heel venlo en omgeving
- Eerder reageren
- Elk 1/2 uur of uur een update.
- En andere voorzitter aanstellen die serieuze interviews geeft, dus scholten ontheffen uit zijn functie
- Er werd vermeld dat de "oranje zone" hermetisch afgesloten was. Maar ik en vele collega's konden zonder meer het bedrijf bereiken. Er waren vele lekken, waar auto's / fietsers / vrachtwagens doorkonden.
- Ervoor zorgen dat de website in de lucht is zodat je meteen weet wat er aan de hand is en dat l1 meteen in de lucht is
- Flyer rondsturen
- Geen nl.alert ontvangen direct na het alarm, dat met gelijk komen
- Gelijk duidelijk website en evt radio tv zender melden in de nl alert. ook was het voor mij in het begin onduidelijk of ik naar buiten kon om te gaan werken
- Geluidswagen
- Geluidswagen . veel oudere mensen weten het niet,of flyers in de bus met info

- Geluidswagen door de gemeente
- Helicopter inschakelen.
- Herhaling van waarschuwing om ramen en deuren gesloten te houden, het was na een paar uur onduidelijk of het alarm nog steeds van kracht was.
- Het alarm verbeteren. Hoor dit op de eerste maandag van de maand ook slecht. Heb niets aan mijn oren.
- Het luchtalarm Harder
- Het nieuws op Nieuws OmroepVenlo
- Iedereen zou een bericht moeten kunnen ontvangen op zijn telefoon. Ook als het nog zo'n oude normale telefoon is, waar je niet mee kunt appen.
- Ik dacht dat de veiligheidsregio bij calamiteiten snel kon inbreken op L1 of de stadsomroep om een bericht te verzenden dan wel op TV te zetten. (Regionale Alarmcentrale brandweer Noord-limburg kon dat) Dit had nu ook moeten
- Ik vind Stadsomroep logischer dan L1. En dan nog is berichtgeving te traag!
- Ik vond de informatie te schaars. ik hoorde alarm maar omdat wij niet in het gebied woonden heb wij niks te horen gekregen.
- Ik weet niet of mensen die dicht in de buurt woonden ook het alarm niet gehoord of gezien hebben....dat zou dan mogelijk beter kunnen
- Ik zou burgers hierover vaker informeren
- Ik zou via huis aan huis een folder verspreiden waarin de procedure uitgelegd wordt.
- Info hoe krijg ik het via telefoon
- Info via l1 tv
- L1 is niet echt representatief om mensen te bereiken
- L1 via internet toevoegen
- Meer bekendheid geven hoe een en ander is geregeld. mijn voorkeur heeft een site die het dan natuurlijk wel moet doen en en veel bezoekers aankan in het geval van een calamiteit.
- Meer directe info via Alert
- Meer info via 112venlo op facebook
- Meer info via NL-alert
- Meer informatieve verstrekken over de alarm meldingen/procedures
- Meer op de tv (l1) laten zien
- Melding dat gevaar geweken/onder controle is, veel lawaai /tam tam om melding te maken, maar als het onder controle is cq gevaar is geweken, dan krijg je geen melding. Dus geen goede afsluiting.
- Met geluidswagens door de betreffende straten rijden.
- Meteen info kanaal op tv
- METEEN L1 en OMROEP VENLO inschakelen
- Meteen melding op stadsomroep
- Meteen na alarmsignaal ook bericht in de media
- Meteen op l1 nieuwssite en van omroep Venlo info vermelden en niet pas na een uur
- Moet veel beter en veel duidelijker, gebied waar mogelijk problemen zijn veel beter omschrijven
- NL alert op de telefoon zetten
- NL Alert op mobile zetten
- Nog sneller
- Nog sneller de burgers waarschuwen bij calamiteiten
- Om half 6 (ruim 3 uur na begin brand) konden werknemers van de Post (dat in rampgebied ligt) gewoon naar hun werkplek in de gevaren zone. Hoe is dat mogelijk, waarom zijn de wegen niet afgezet? Op deze wijze leg je alles bij het bedrijf neer die verre van deskundig zijn (ook de BHV) en die dit niet goed hebben aangepakt. Dus: alle wegen naar rampgebied sluiten..

- Omroep Venlo calamiteitenzender maken voor de gemeente Venlo
- Omroep Venlo gaan gebruiken
- Omroep Venlo TV.
- Omroep Venlo wakker maken - L1 radio en TV sneller allerlei feiten bekend laten maken.
- Ook geluidswagens laten rondrijden
- Ook via omroep Venlo
- Op alle lokale sites zoals venlo.nl bij calamiteiten een banner tonen die gebruikers doorlinkt naar 1 centrale website. (bv. limburg-veilig.nl)
- Precies uitleggen, welk bedrijf ,waar het ligt, richting van de wind.
- Regelmatig informatie in ViaLimburg
- Sirene gelijktijdig met Radio-1 en TV Ned-1 uitzending
- Snelheid informatievoorziening verhogen
- Sneller bericht op Tzender van L1 en omroep venlo
- Sneller een alert laten uit gaan.
- Sneller en duidelijker informatie verschaffen de calamiteiten zender sneller inschakelen
- Sneller info verspreiden
- Sneller informatie verstrekken
- Sneller op radio en tv
- Sneller op TV
- Sneller openbaar msken
- Sneller reageren
- Snellere info via l1
- Tegelijkertijd danwel zo kort als mogelijk na het eerste alarm informatie via radio, tv en internet!
- Telefonisch
- Toegankelijker maken.
- Voor mensen zonder internet en/of mobiele telefoon
- Voor slechthoorende
- Zoals ik al aangaf, zowel omroep Venlo als L1 meteen overnemen. NI alert en de website daar hebben de ouderen geen vat op of niet de mogelijkheid
- Zorgen dat ALLE mobiele telefoons beschikken over NL-alert. En zorgen dat mensen die over geen mobiel beschikken op een andere manier snel en duidelijk verwittigd worden!! Zorgen dat de informatievoorzieningen voor iedereen snel helder en bereikbaar zijn. En de informatie er binnen 5 à 10 minuten te vinden is na afgaan van luchalarm, NL-alert of welke alarmering dan ook.
- Zorgen dat de calamiteiten zender en site snel en goed werken
- Zorgen dat de site werkt en L1 weet wat er aan de hnd is voor het alert gegeven wordt
- Zorgen dat de website het bij calamiteiten ook doet en dat L1 direct wordt ingeschakeld om de burgers te informeren en op de hoogte te houden
- Zorgen dat de website werkt en ook Omroep Venlo inschakelen met extra nieuwsuitzending
- Zorgen dat hijzelf de namen weet
- Zorgen dat ieder die mededeling krijgt,
- Zorgen dat je iedereen bereikt.
- Zorgen dat link werkt en tekst tv L1 snel werkt
- Zorgen dat NL-Alert door iedereen wordt ontvangen
- Zorgen dat website niet overbelast raakt.

Toelichting

Geen, de huidige calamiteiten procedure is prima

- Er mag niet van uit worden gegaan dat iedereen naast zijn mobiele telefoon slaapt, de mijne ligt of in de vluchtmodus of beneden waar ik hem 's nachts niet hoor. Er bleken vele stadgenoten geen luchtalarm te hebben gehoord, dus een omroeper was in dit geval wel fijn geweest....
- Het is mensenwerk, elke calamiteit is anders. Het is wel zaak om te evalueren en hier van te leren.
- Hoor niet goed zodoende. (Lastig).
- Voor alle 65-minners is er voldoende sociaal media om geïnformeerd te worden.

De ouderen, noem maar de velen 65-plussers worden hiermede niet bereikt. (Sirene signaal niet luid genoeg; geen internet en hoorapparaat op het nachtkastje)

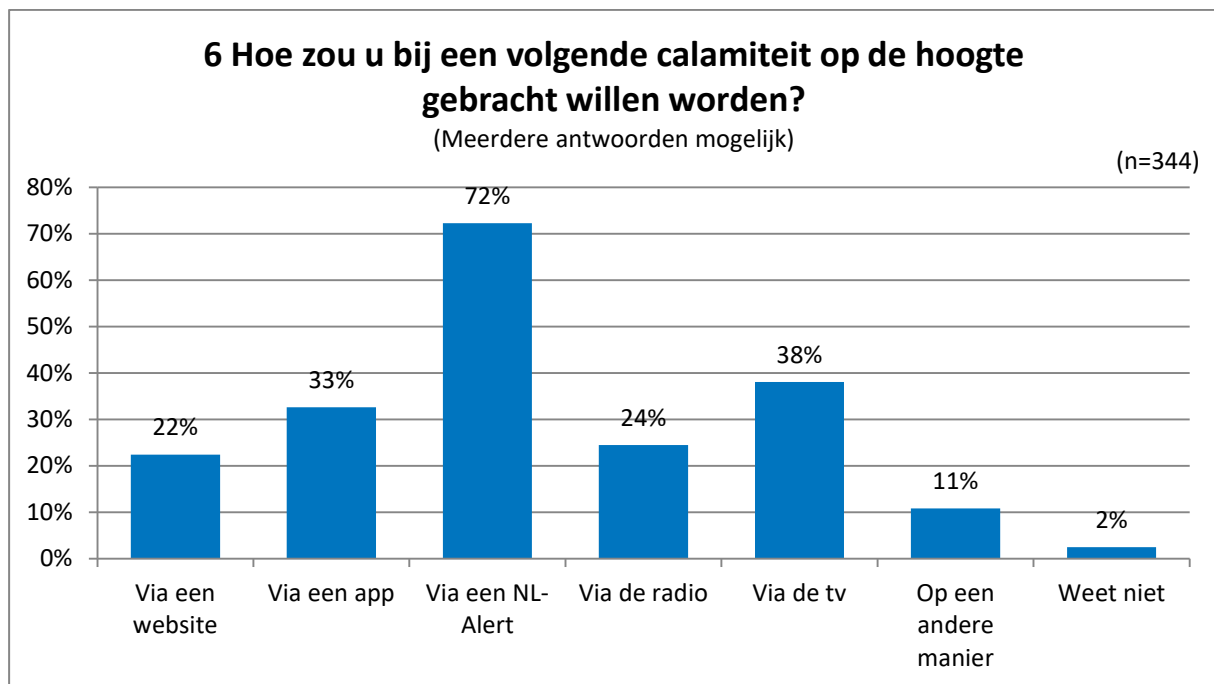
Terug naar "geluidswagens"?

Aanpassing:

- Communicatie haperde
- Het duurde veel te lang voordat men op de hoogte was.
- Het was een bloedhete nacht.
Alle ramen stonden open, je kon het ruiken dat er brand was, dus de giftige stoffen waren al binnen.
Alert kwam pas anderhalf uur na dat de brand was ontstaan.
- Informatie voorziening L1 veel te laat
- Nu waren we steeds aan het wachten tot er iets van info komt middels update weet je wanneer de volgende info komt en hoef je niets steeds zelf te checken. Ook als er geen nieuws is kan gemeld worden....."volgende updat over 1 uur of 30min. bijvoorbeeld
- Sirene gelijktijdig met Radio-1 en TV Ned-1 uitzending (en daarna) zodat men metéén informatie en/of instructies krijgt !!! Hoeft geen beeld-TV te zijn.
- Zie bij aanpassing!!!
- Zoek het in extreem harde geluiden in de stad: ook de telefoon helpt niet altijd

Weet niet

- Het is altijd moeilijk om adequaat beslissingen te nemen. Zeker als je daarbij afhankelijk bent van info van anderen (bv. metingen). Daarom is et belangrijk om regelmatig de calamiteiten procedures tegen het licht te houden, evt. met fictieve oefeningen.
- Ik denk niet dat er aanpassingen nodig zijn. De alarmering was prima, het sms alert ook, alleen de werkelijke situatie van toegankelijkheid v h gebied klopte niet.



op vraag "6 Hoe zou u bij een volgende calamiteit op de hoogte gebracht willen worden?" is het meest gekozen antwoord (72%): "Via een NL-Alert".

Op een andere manier, namelijk:

- Algemeen alarm sirines
- Alle manieren die hierboven staan
- Eenduidige info op meerdere plekken. Ik vond via diverse media meer info over de brand, dan via de officiële kanalen.
- Facebook (2x)
- Fb
- Geluidswagen in de betreffende buurt
- Geluidswagens door de straten van de gemeente
- Gen idee maar luchtalarm ben ik doorheen geslapen en meerdere met mij
- Helicopter
- In geval van accuut geval, dat de tv automatisch alle zenders de melding geeft, zou toch eenvoudig moeten kunnen met al de techniek van tegenwoordig.
- Komt van zelf.
- L1 en stadsomroep
- Lucht alarm
- Luchtalarm (5x)
- Luchtalarm is een goede manier.
- Luchtalarm is essentieel omdat ouderen vaak geen smartphone hebben!!
- Maandelijkse sirene
- Met geluidswagens
- NOOD-luidspreker in huis!!
- Omroep Venlo
- Omroeper naast de bestaande
- Op een manier dat iedereen kan kijken wat er aan de hand is. niet iedereen heeft internet drnk aan senioren
- Op mijn normale mobiele telefoon

- Sirene (3x)
- Stadsomroep
- Stadsomroep venlo
- Twitter
- Via de sirene
- Via L1 ,ik had de sirenes al gehoord ik wachtte op de heli!!
- Via NL-alert en via de tv (en door het luchtalarm daar werd ik gelukkig wakker van...alleen mijn ouders in Venlo niet....)
- Via WhatsApp
- Zie 4
- Zie vraag 5

Toelichting

- Als de situatie zich voordoet dat een lucht alarm en nl alert nodig is, moet er een radio of tv melding door iedere uitzending heen kunnen komen.
- Als iedereen een NOOD-luidspreker in huis zou hebben die een sirene laat horen en daarna meteen gesproken informatie geeft. Op die nood-luidspreker zit een knop met herhaling van gesproken informatie en een knop voor het wegdrukken van informatie (totdat er weer een sirene alarm komt met instructies). Ook is die voorzien van een accu of batterij zodat die altijd werkt. Zo'n noodluidspreker installatie(tje) moet tegenwoordig technisch gezien geen probleem meer zijn om te realiseren.
- Er is een app "veilige buurt" die deze zaken goed kan doorgeven
- Er moet rekening mee worden gehouden, dat er ook een keer stroomuitval kan zijn en dan heb je niets aan een website, app, radio en TV e.d.
- Hangt af van de plaats van de calamiteit, is er voor mij geen gevaar dan hoeft ik niet gealarmeerd te worden, ben geen onheil zoeker.
- Heeft het meeste effect.
- Maar wel de aanvulling van een website en/of radio/tv zender

3. Onderzoeksverantwoording

Onderzoek	:	TIP Venlo
Onderwerpen	:	Informatievoorziening calamiteiten
	:	Limburgs dialect
Enquêteperiode	:	23 augustus 2018 tot 04 september 2018
Aantal respondenten	:	359
Foutmarge	:	5,1% (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%)
Aantal vragen	:	15
Gemiddelde duur invullen van enquête	:	3 minuten en 59 seconden
Rapportagedatum	:	4 september 2018

Toponderzoek

Toponderzoek is een Horsters no-nonsens bedrijf, dat sterk is in het **raadplegen van meningen**. In een mondige wereld waarin men direct resultaat wil zien, is het raadplegen van meningen / ervaringen / beleving van belang om te overleven.

Onze **professionele en flexibele** medewerkers hebben **interesse** voor uw onderzoeksvraag om de beleving en inzichten vanuit de maatschappij regulier zichtbaar te maken. Door een **transparant** inzicht in hetgeen leeft en speelt onder burgers / bestuurders / politici, levert dit beter beleid en meer draagvlak op. Tips worden aangeleverd. Tevens toetst u of ingezette acties resultaat hebben.

Toponderzoek faciliteert dit proces als onafhankelijk onderzoeksbureau TIPTOP voor u. Het onderzoeksbureau heeft de beschikking over eigen TIP-burgerpanels (landelijk > 60 burgerpanels) en het overheidspanel Overheid in Nederland.



Toponderzoek
Expeditiestraat 12
5961 PX Horst

www.Toponderzoek.com
enquete@toponderzoek.com
085-4860103

Toponderzoek is lid van MOA.