

# Burgerbeleving van NL-Alert

Een onderzoek naar de ervaringen van burgers met NL-Alert in de periode 1 juli tot en met 31 december 2019



Instituut Fysieke Veiligheid  
Kennisonwikkeling en onderwijs  
Postbus 7010  
6801 HA Arnhem  
Kemperbergerweg 783, Arnhem  
www.ifv.nl  
info@ifv.nl  
026 355 24 00

## Colofon

Instituut Fysieke Veiligheid (2020). *Burgerbeleving van NL-Alert. Een onderzoek naar de ervaringen van burgers met NL-Alert in de periode 1 juli tot en met 31 december 2019.*  
Arnhem: IFV

Titel: Burgerbeleving van NL-Alert  
Datum: 25 mei 2020  
Status: Definitief  
Auteurs: Jana Domrose, Emily Berger en Marije Bakker  
Projectleider: Marije Bakker  
Review: Vina Wijkhuijs, Menno van Duin  
Eindverantwoordelijk: Menno van Duin

# Inhoud

	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>Kenmerken van de incidenten en de NL-Alert-berichten</b>	<b>7</b>
1.1	Analyse op incidentniveau	7
1.2	Analyse op berichtniveau	8
1.3	Gecommuniceerde handelingsperspectieven	8
<b>2</b>	<b>De burgerreacties</b>	<b>10</b>
2.1	De respondenten	10
2.2	Handelingen	11
2.3	Beleving van NL-Alert	12
<b>3</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>17</b>
3.1	Inzet van NL-Alert	17
3.2	Acties naar aanleiding van NL-Alert	17
3.3	Waardering en bruikbaarheid van NL-Alert	18
3.4	Aanbevelingen	19
	<b>Literatuur</b>	<b>20</b>
	<b>Bijlage 1 De vragenlijst</b>	<b>21</b>
	<b>Bijlage 2 Overzicht van geanalyseerde incidenten</b>	<b>24</b>

# Inleiding

## Achtergrond

In geval van een incident is de overheid verantwoordelijk om burgers in de omgeving van het incident te informeren en/of te waarschuwen. Het alarmeren van burgers is van belang om slachtoffers te voorkomen en schade te beperken. Met burgeralarmering kan de zelfredzaamheid van burgers worden bevorderd. Dit kan gedaan worden door tijdens een incident de aandacht van burgers te trekken, hen te informeren over het risico dat ze mogelijk lopen en hen in staat te stellen beschermende maatregelen te treffen (Gutteling, Terpstra & Kerstholt, 2017; Jagtman, Wiersma, Sillem & Ale, 2008).

Veiligheidsregio's gebruiken verschillende systemen om burgers te alarmeren, waaronder de waarschuwings- en alarmeringspalen (WAS-palen) en het 'cell broadcast-systeem' NL-Alert, dat sinds 2012 in gebruik is (zie ook Instituut Fysieke Veiligheid, 2018). Met NL-Alert worden burgers die zich in de omgeving van het incident bevinden via hun mobiele telefoon geïnformeerd over het incident. Dit wordt in principe alleen ingezet bij crisissituaties die om direct handelen vragen, een fysieke bedreiging vormen of mogelijk voor grote maatschappelijke onrust of ontwrichting zorgen. De informatiebehoefte van burgers is daarbij leidend. Middels een NL-Alert ontvangen burgers een bericht met informatie over wat er aan de hand is en wat zij op dat moment het beste kunnen doen.

Uit het onderzoek *Inventarisatie inzet NL-Alert 2013-2017* van het lectoraat Crisisbeheersing blijkt dat NL-Alert steeds vaker wordt ingezet door veiligheidsregio's om burgers te waarschuwen over incidenten en noodsituaties in hun omgeving (Instituut Fysieke Veiligheid, 2018). Er is echter niet onderzocht hoe burgers de inzet van NL-Alert hebben ervaren en of zij op basis van een NL-Alert ook daadwerkelijk de gewenste acties hebben ondernomen. In de (sociale) media wordt vooral aandacht geschonken aan negatieve reacties van burgers op een NL-Alert. Zo is in het verleden onder andere kritiek geuit op het tijdstip van versturen en het type incident waarbij NL-Alert werd ingezet. Door deze berichten in de media voelen veiligheidsregio's zich soms genoodzaakt zich te verantwoorden voor het al dan niet inzetten van NL-Alert.

## Doel en vraagstelling

Doel van dit onderzoek is om inzicht te verkrijgen in de ervaringen van burgers ten aanzien van NL-Alert. De centrale vraag van het onderzoek luidt derhalve:

*Wat vinden burgers van de NL-Alert berichten die zij (tussen 1 juli en 31 december 2019) hebben ontvangen?*

De deelvragen zijn:

- > Voor welke soort incidenten is NL-Alert ingezet in de periode juli tot en met december 2019?
- > In hoeverre hebben burgers naar aanleiding van een NL-Alert actie ondernomen?
- > In hoeverre wordt de inzet van NL-Alert gewaardeerd in relatie tot het type incident, het verzendgebied en het tijdstip waarop de NL-Alert is verstuurd?
- > Hoe bruikbaar vinden burgers de informatie in een NL-Alert?

## Onderzoeksaanpak

### Dataverzameling

Om inzichtelijk te maken hoe burgers NL-Alert ervaren, is een online enquête opgesteld in Qualtrics. In de enquête zijn onder andere vragen opgenomen over de bruikbaarheid van (de informatie in) het bericht en of men het waardeerde dat NL-Alert werd ingezet (zie bijlage 1 voor de volledige vragenlijst). De dataverzameling liep van 1 juli tot en met 31 december 2019.

Voordat begonnen werd met het verzamelen van de data, is toestemming gevraagd aan de directeuren veiligheidsregio's om via de communicatiekanalen die veiligheidsregio's inzetten tijdens incidenten (onder andere Twitter, Facebook en hun eigen website) burgers uit te nodigen deel te nemen aan het onderzoek. Vervolgens zijn de functionarissen die binnen de veiligheidsregio's belast zijn met de crisiscommunicatie per brief geïnformeerd over het onderzoek en is uitgelegd wat van hen werd verwacht.

Tijdens de dataverzamelingsperiode is na iedere inzet van NL-Alert contact opgenomen met de desbetreffende veiligheidsregio, om deze eraan te helpen herinneren te communiceren over het onderzoek. De enquête is uiteindelijk uitgezet voor 37 van de 40 NL-Alert-inzetten in bovengenoemde periode. In totaal zijn 4.362 enquêtes ingevuld. Respondenten die in het begin van de enquête aangaven geen NL-Alert te hebben ontvangen tijdens het betreffende incident, zijn niet meegenomen in de analyse. Ook onvolledig ingevulde enquêtes zijn uit het databestand verwijderd. Uiteindelijk bleven 2.447 enquêtes over die geschikt waren voor de data-analyse.

### Analyse

De verzamelde gegevens zijn verwerkt in een SPSS-bestand voor een kwantitatieve analyse. Voor verschillende gegevens, zoals kenmerken van respondenten, hun locatie en handelingen, zijn gemiddelden en percentages berekend. Daarnaast zijn analyses uitgevoerd om de beleving van de NL-Alert berichten te meten. Dit betrof het berekenen van gemiddelde waarden en uitvoeren van variantieanalyses om te onderzoeken of er verschillen in waardering bestaan die samenhangen met bepaalde kenmerken, zoals het tijdstip waarop de respondent de NL-Alert had ontvangen. In het rapport zijn percentages afgerond op hele procenten, waardoor het voor kan komen dat het totaal niet op precies 100% uitkomt. Tot slot zijn de redenen die respondenten opgaven voor hun waarderingcijfer ten aanzien van de NL-Alert kwalitatief geanalyseerd door ze onder te verdelen in categorieën en zo te berekenen welke type redenen het meest zijn genoemd.

## Kanttekeningen

Ondanks alle zorgvuldigheid waarmee het onderzoek is uitgevoerd, kunnen er twee kanttekeningen bij geplaatst worden, waarmee bij de interpretatie van de resultaten rekening gehouden moet worden. Ten eerste is de enquête in sommige gevallen pas tien tot veertien dagen na het betreffende incident verspreid en ingevuld. Naarmate de tijd verstrijkt, neemt de accuratesse van de herinneringen aan een gebeurtenis over het algemeen af. Dit zou invloed kunnen hebben op de betrouwbaarheid van de door respondenten verstrekte informatie.

Ten tweede kan er worden verondersteld dat de enquête voornamelijk door burgers is ingevuld die op de een of andere manier geïnteresseerd zijn in veiligheidsvraagstukken. De sociale mediakanalen van een veiligheidsregio moeten immers actief gevolgd worden om geattendeerd te kunnen worden op de enquête.<sup>1</sup> Burgers met weinig kennis over of affiniteit met de veiligheidsregio zijn dus vermoedelijk ondervertegenwoordigd in de cijfers.

## Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk worden de kenmerken van de geanalyseerde incidenten en NL-Alert berichten uit de onderzochte periode beschreven. Vervolgens wordt ingegaan op de gecommuniceerde handelingsperspectieven. Hoofdstuk 2 gaat over de burgerreacties. Hier worden de respondenten beschreven en komen verschillende zaken aan de orde zoals hun persoonskenmerken, de locatie waar zij zich bevonden op het moment dat zij een NL-Alert kregen en de handelingen die zij vervolgens hebben ondernomen. Ook wordt hun beleving van NL-Alert besproken, waarbij wordt ingegaan op de waardering van de waarschuwingsberichten. In het laatste hoofdstuk komen de conclusies en aanbevelingen aan bod.

---

<sup>1</sup> Mogelijk is de link ook via andere kanalen doorgestuurd, maar hier hebben de onderzoekers geen zicht op.

# 1 Kenmerken van de incidenten en de NL-Alert-berichten

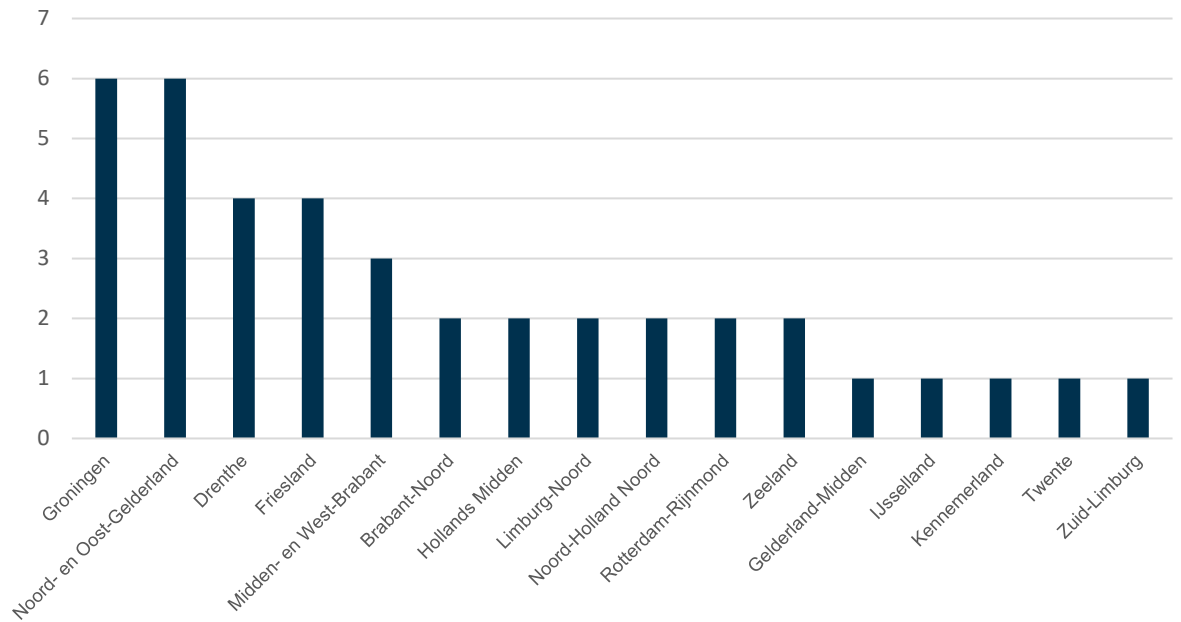
In dit hoofdstuk worden eerst de kenmerken beschreven van de incidenten waarvoor NL-Alert in de onderzochte periode is ingezet. Daarbij wordt ingegaan op het opschalingsniveau, de spreiding van de incidenten over de week en hun regionale verdeling. Daarnaast worden het aantal verstuurd NL-Alert-berichten per incident en het tijdstip van versturen behandeld. Tot slot worden de gecommuniceerde handelingsperspectieven beschreven.

## 1.1 Analyse op incidentniveau

In de periode 1 juli tot en met 31 december 2019 is bij veertig incidenten NL-Alert ingezet (zie bijlage 2 voor een chronologisch overzicht van de incidenten die in dit onderzoek zijn meegenomen). Bij 39 incidenten was er sprake van een grote of zeer grote brand en bij één incident vond er een emissie van gevaarlijke stoffen plaats. Bij negentien incidenten is GRIP-1 afgekondigd, bij drie incidenten was sprake van GRIP-2 en bij twee incidenten is opgeschaald tot GRIP-3. Bij zes incidenten is niet volgens de GRIP-structuur opgeschaald en van tien incidenten was er geen duidelijke informatie over de opschaling beschikbaar.

De meeste incidenten vonden plaats op een vrijdag (25%). De overige incidenten vonden met 10% tot 13% gelijkmatig verdeeld op andere weekdays plaats.

Figuur 1.1 laat de regionale verdeling zien van de incidenten waarvoor in de onderzochte periode NL-Alerts zijn verstuurd. De negen veiligheidsregio's die niet terugkomen in onderstaande figuur hebben tussen juli en december 2019 geen gebruik gemaakt van NL-Alert als alarmmiddel.



**Figuur 1.1 Aantal incidenten waarvoor NL-Alert is ingezet per veiligheidsregio**

## 1.2 Analyse op berichtniveau

In totaal zijn voor de veertig incidenten zeventig NL-Alerts verstuurd. Bij een derde van de incidenten is één NL-Alert verstuurd (33%). Bij 60% van de incidenten is na een eerste bericht – hierna: ‘startbericht’ – ook een tweede bericht verstuurd, waarin aanvullende informatie werd gegeven over het incident of waarmee de waarschuwing werd ingetrokken (een zogenaamd ‘ontalmeringsbericht’). Bij drie incidenten zijn drie NL-Alerts verstuurd (8%).

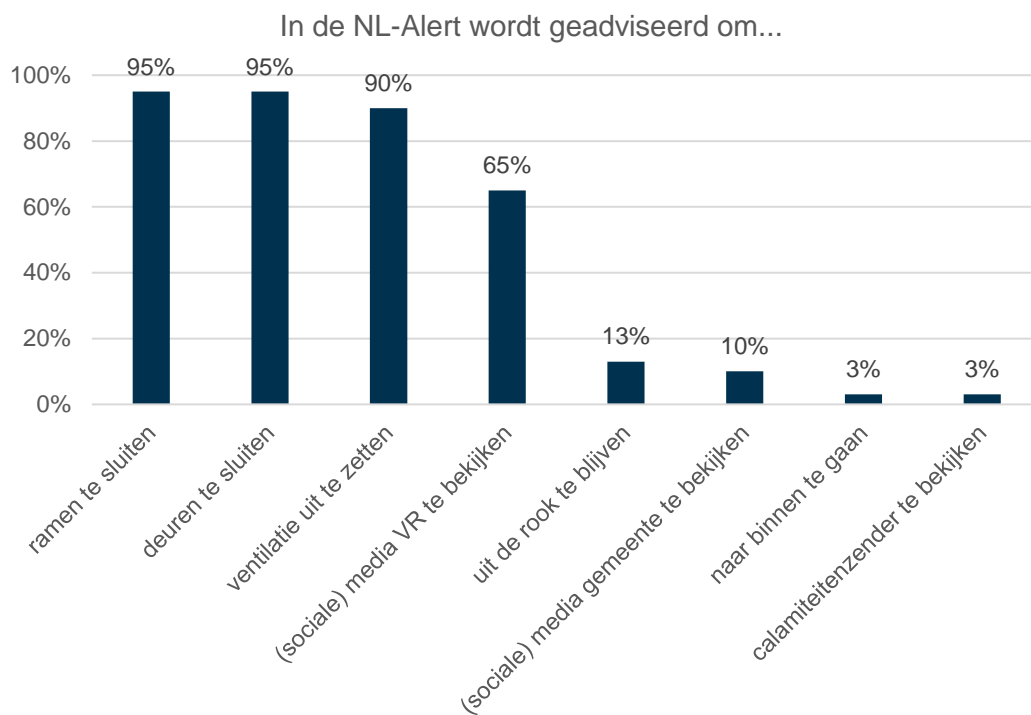
De meeste NL-Alert-startberichten zijn in de avond (tussen 18.00 uur en 00.00 uur) verstuurd (36%). Daarna volgt de ochtend (tussen 06.00 uur en 12.00 uur) met 28%. Verder is ongeveer een kwart van de berichten in de middag (tussen 12.00 uur en 18.00 uur) verzonden (23%); de minste berichten (13%) zijn ‘s nachts (tussen 00.00 uur en 06.00 uur) verstuurd.

## 1.3 Gecommuniceerde handelingsperspectieven

In 38 van de 40 startberichten zijn één of meerdere handelingsperspectieven gecommuniceerd.<sup>2</sup> Figuur 1.2 laat zien dat in bijna alle startberichten geadviseerd is om respectievelijk ramen en deuren te sluiten (95%) en om de ventilatie uit te zetten (90%). Daarnaast verwees meer dan de helft (65%) van de berichten naar mediakanalen (website en Twitter) van de veiligheidsregio (VR) voor meer informatie; in 10% van de berichten is verwezen naar de mediakanalen van de getroffen gemeente. Slechts enkele NL-Alerts bevatten aanvullende handelingsperspectieven, zoals het mijden van rook (13%) of de oproep om naar binnen te gaan (3%).

<sup>2</sup> De overige twee startberichten bevatten alleen informatie over het incident.





**Figuur 1.2 Gecommicieerde handelingsperspectieven in NL-Alert-startberichten**

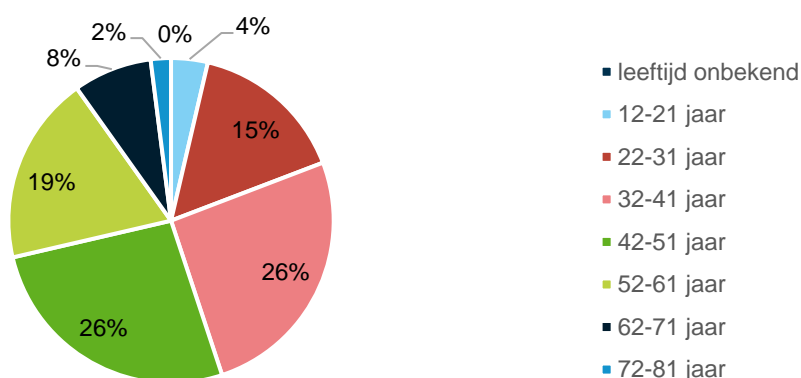
## 2 De burgerreacties

### 2.1 De respondenten

In deze paragraaf worden eerst de achtergrondkenmerken van de respondenten beschreven, waarna wordt ingegaan op de locatie waar de respondenten zich bevonden op het moment dat zij de NL-Alert ontvingen. Ten slotte worden de ondernomen handelingen naar aanleiding van de NL-Alert gepresenteerd.

#### 2.1.1 Achtergrondkenmerken

Van de 2447 respondenten is 62% vrouw en 37% man (1% 'overig'). De gemiddelde leeftijd is 44 jaar. De meeste respondenten zijn tussen de 32 en 41 jaar (26%) en tussen de 42 en 51 jaar (26%) (zie figuur 2.1). Bijna een derde van de respondenten (32%) heeft een mbo-opleiding afgerond, meer dan een derde (37%) een hbo-opleiding en 10% een wo-opleiding.



Figuur 2.1 Verdeling van de respondenten over verschillende leeftijdscategorieën

#### 2.1.2 Locatie bij ontvangst NL-Alert

Driekwart van de respondenten heeft een NL-Alert ontvangen op het moment dat zij thuis waren. 12% was onderweg: zij waren aan het fietsen of lopen, of bevonden zich in het openbaar vervoer. Ook waren enkele respondenten op het werk (6%), op bezoek bij andere mensen (2%), in een winkel of restaurant (2%), bij de incidentlocatie (1%) of bij een vereniging (1%); 1% bevond zich elders.

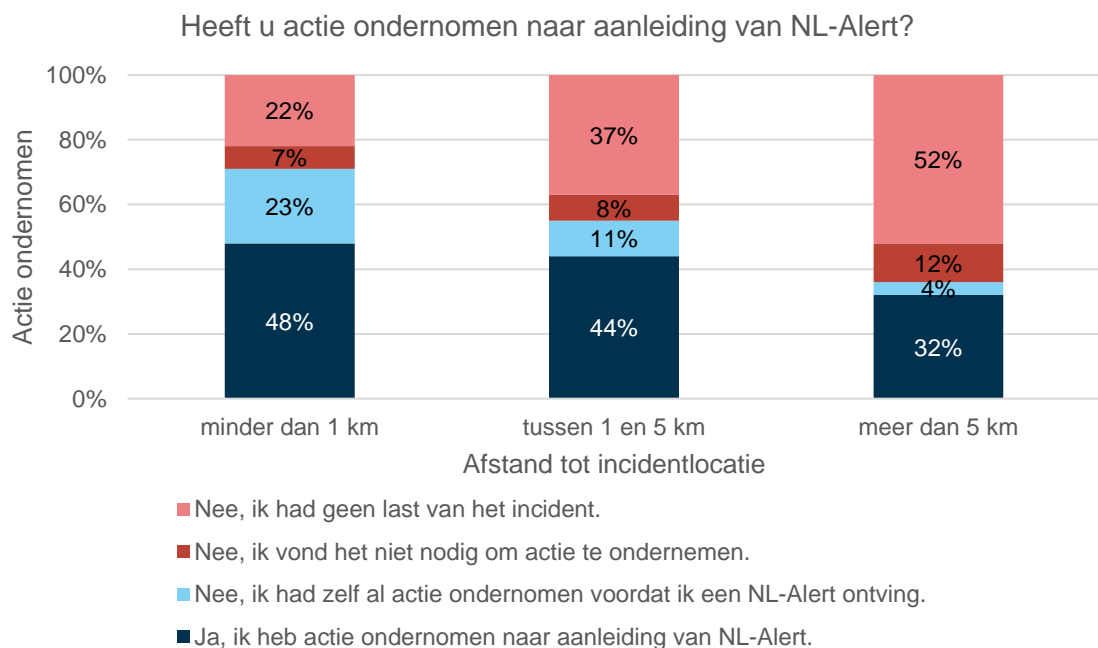
Een kwart van de respondenten gaf aan dat zij zich in de directe omgeving (minder dan één kilometer) van het incident bevonden waarvoor de NL-Alert werd verstuurd. Iets meer dan de helft (52%) bevond zich tussen de één en vijf kilometer van het incident. Eén op de vijf respondenten (21%) bevond zich meer dan vijf kilometer van het incident vandaan, en 2% gaf aan zijn/haar locatie niet (meer) te weten.

## 2.2 Handelingen

In de vragenlijst is geïnformeerd of de respondenten actie hebben ondernomen naar aanleiding van het incident. Daarbij kon, bij een positief antwoord, worden aangegeven of dit naar aanleiding van de NL-Alert was of op eigen initiatief. In totaal heeft 42% van de respondenten naar aanleiding van de NL-Alert-berichten actie ondernomen en 13% had al zelf voor de ontvangst van het eerste bericht maatregelen getroffen. Ongeveer een derde (36%) van de respondenten gaf aan geen last te hebben gehad van het incident en het handelen daardoor niet te hebben aangepast. 9% vond het niet nodig om actie te ondernemen.

### 2.2.1 Actie in verhouding tot de afstand van het incident

Figuur 2.2 laat zien dat respondenten vaker actie ondernamen (ofwel naar aanleiding van de NL-Alert ofwel op eigen initiatief), naarmate ze zich dichterbij de incidentlocatie bevonden. Van de respondenten die zich minder dan 1 kilometer van het incident vandaan bevonden, handelde bijna de helft (48%) naar aanleiding van NL-Alert en bijna een kwart (23%) op eigen initiatief. Binnen een straal van 1 tot en met 5 kilometer was dit respectievelijk 44% en 11%, en vanaf een afstand van meer dan 5 kilometer respectievelijk 32% en 4%. Van de respondenten die zich meer dan 5 kilometer van het incident vandaan bevonden, handelde iets meer dan de helft (52%) niet naar aanleiding van de NL-Alert.

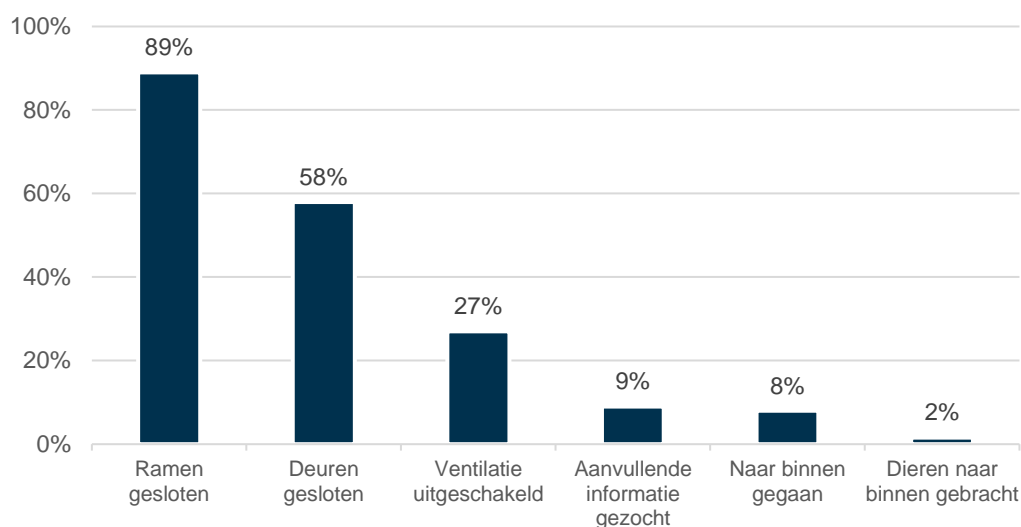


**Figuur 2.2 Reactie van respondenten op de NL-Alert in relatie tot hun geschatte afstand tot de incidentlocatie**

### 2.2.2 Ondernomen handelingen naar aanleiding van NL-Alert

Aan de respondenten die hadden aangegeven actie te hebben ondernomen naar aanleiding van de NL-Alert, is vervolgens gevraagd welke handelingen zij verricht hadden. Dit betrof een open vraag. Van de respondenten die als reactie op het NL-Alert-bericht actie hebben ondernomen, heeft het overgrote merendeel ramen gesloten (of heeft gecontroleerd of deze gesloten waren) (89%). Meer dan de helft heeft (ook) de deuren gesloten (58%). Bijna een derde heeft de ventilatie uitgeschakeld (27%), 8% is naar binnen gegaan (indien hij of zij nog

buiten was) en 9% heeft aanvullende informatie gezocht via de website van de veiligheidsregio of via andere bronnen (zie figuur 2.3).



**Figuur 2.3 Acties die respondenten hebben ondernomen naar aanleiding van de NL-Alert (meerdere antwoorden waren mogelijk)**

Van de respondenten die minimaal één van de genoemde acties hebben ondernomen, is 71% van mening dat de handelingen een beetje (35%) of zelfs heel erg (36%) nuttig waren om schade en/of overlast te voorkomen. Ongeveer één op de tien respondenten (11%) vond de genomen actie(s) niet of helemaal niet nuttig (respectievelijk 6% en 5%). Ongeveer één op de vijf denkt hier neutraal over (19%).

### 2.2.3 Anderen informeren

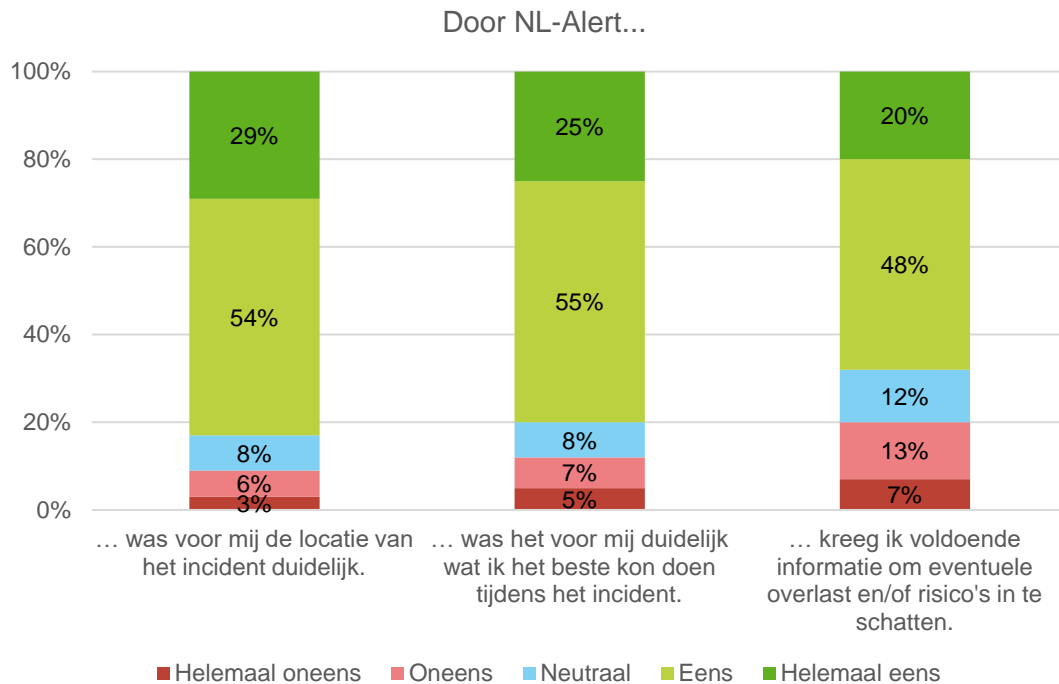
Er is ook aan de respondenten gevraagd of ze anderen hebben geïnformeerd over het incident, en zo ja, wie. Hierbij konden meerdere antwoordopties gekozen worden. Bijna de helft van de respondenten (47%) gaf aan naar aanleiding van de NL-Alert één of meerdere (groepen) personen te hebben geïnformeerd of gewaarschuwd. Het vaakst werden familieleden gewaarschuwd (34%), gevolgd door burens (11%) en vrienden (10%). Ook waarschuwden enkelen hun collega's (6%) of mensen op straat (3%).

## 2.3 Beleving van NL-Alert

In deze paragraaf staat de beleving van NL-Alert centraal. Hierbij wordt beschreven in hoeverre verschillende factoren uit de NL-Alert duidelijk waren voor de ontvanger, zoals de locatie van het incident, het inschatten van de risico's en/of de gewenste handelswijze. Daarnaast wordt besproken of men vindt snel geïnformeerd te zijn en het als terecht beschouwt dat er een NL-Alert is ingezet. Vervolgens wordt ingegaan op de waardering van NL-Alert, waarbij ook is onderzocht of het tijdstip van verzenden en de afstand tot de incidentlocatie van invloed zijn op de waardering. Tot slot wordt de waardering van het uitsturen van een ontalmeringsbericht besproken.

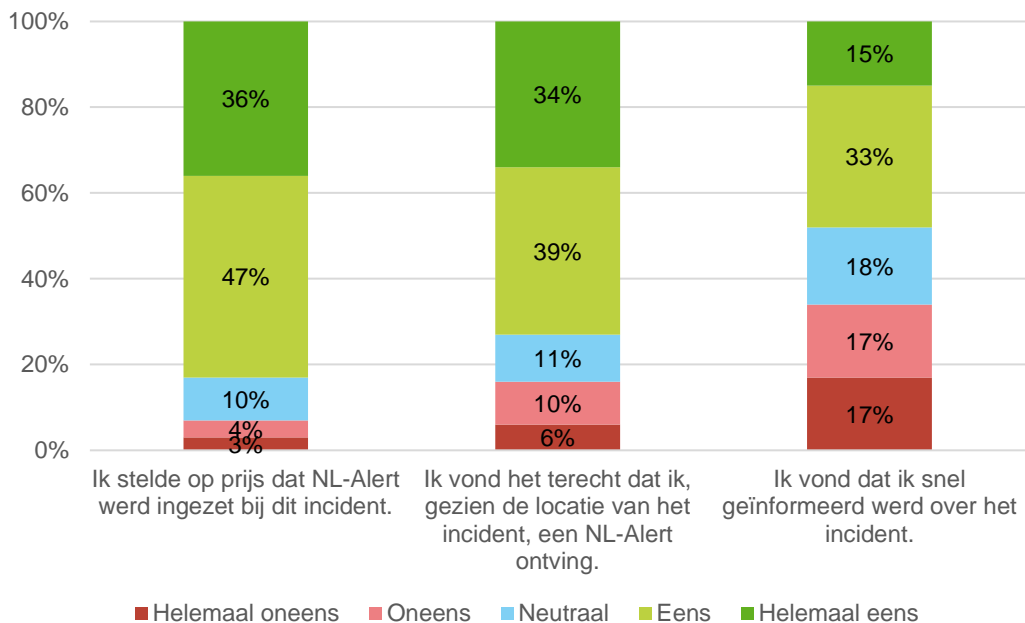
### 2.3.1 Waardering inzet en inhoud

Figuur 2.4 laat zien dat 83% (categorieën eens, helemaal eens) van de respondenten van mening is dat door de NL-Alert de locatie van het incident duidelijk was. Daarnaast gaf 80% van de respondenten aan dat het voor hen op basis van de NL-Alert duidelijk was wat zij het beste konden doen tijdens het incident. Ruim twee derde (68%) gaf aan voldoende informatie te hebben gekregen om eventuele overlast en/of risico's in te kunnen schatten.



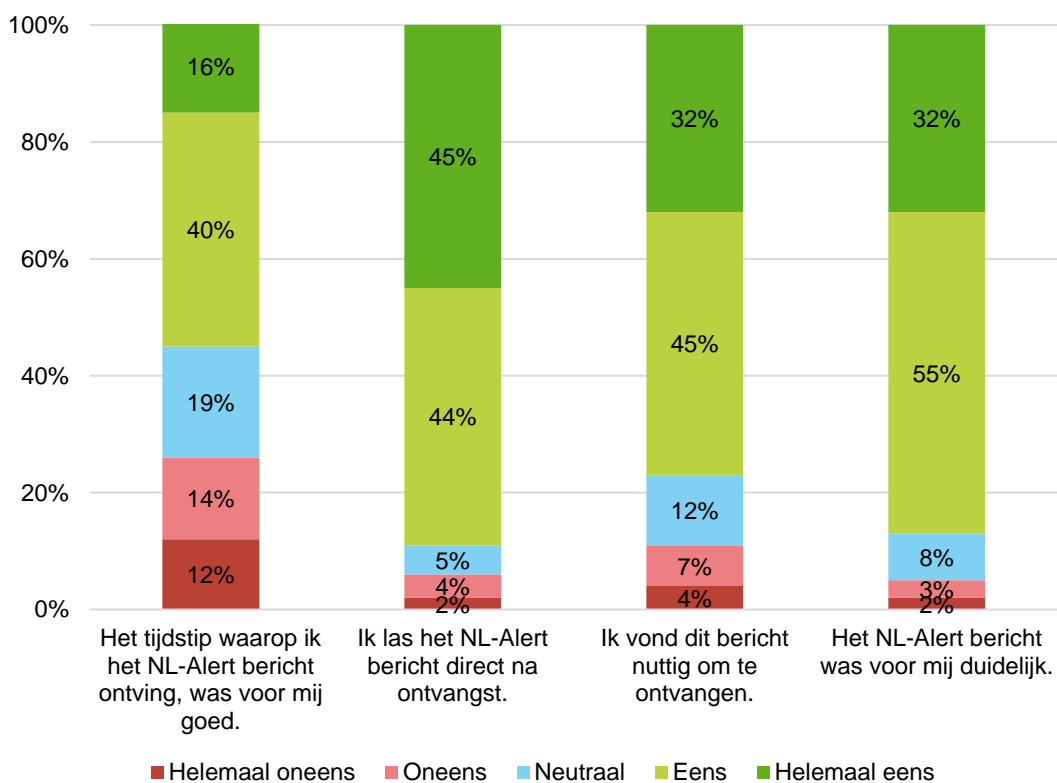
**Figuur 2.4 Drie vragen over de inhoud van NL-Alert-berichten**

Het merendeel van de respondenten (83%) waardeerde het dat een NL-Alert werd ingezet bij het betreffende incident (zie figuur 2.5). Bijna driekwart (73%) vond het daarnaast gezien de locatie van het incident terecht een NL-Alert te hebben ontvangen. Over de snelheid van informatievertrekking zijn de meningen verdeeld: 48% vond dat hij/zij snel geïnformeerd werd over het incident, terwijl 34% het hier juist (helemaal) niet mee eens is.



**Figuur 2.5 Drie vragen over de ervaring van de inzet van NL-Alert**

Figuur 2.6 laat zien dat meer dan de helft van de respondenten (56%) het tijdstip van ontvangst goed vond. Het merendeel van de respondenten (89%) las het bericht direct na ontvangst. Bijna driekwart (73%) vond het bericht nuttig en voor 87% was het bericht duidelijk.



**Figuur 2.6 Vier vragen over de bruikbaarheid van NL-Alert-berichten**

### 2.3.2 Waardering in een cijfer

Gemiddeld kennen respondenten het cijfer 7,0 toe aan de informatie die ze via NL-Alert hebben ontvangen; 84% geeft het bericht een 'voldoende' (cijfer 6 of hoger).

Ook is bekeken of er verschil in waardering is naar gelang het tijdstip waarop de NL-Alert verstuurd is. Uit de analyses blijkt dat NL-Alerts die in de middag en nacht verstuurd worden over het algemeen het meest gewaardeerd worden, met een gemiddelde waardering van respectievelijk 7,5 en 7,4. De waardering voor NL-Alerts in de ochtend en avond is lager, met gemiddelde cijfers van respectievelijk 6,5 en 7,0.

Daarnaast is gekeken of de afstand tot de incidentlocatie waar de respondent zich bevond van invloed was op de waardering. Hier bleek geen (significant) verschil in te zitten.

Aangezien 39 van de 40 incidenten een brand betrof, was het niet van toegevoegde waarde om te onderzoeken hoe NL-Alert gewaardeerd wordt in relatie tot het type incident.

#### Redenen voor negatieve beoordelingen

De respondenten konden een reden aangeven waarom ze voor het door hen bepaalde waarderingcijfer van de NL-Alert-inzet hadden gekozen. De meest voorkomende reden die genoemd werd bij een onvoldoende beoordeling (cijfer 5 of lager) was dat het bericht in de beleving van de betreffende respondenten pas laat na het incident was ontvangen: 41% van de 402 respondenten die een onvoldoende had gegeven, noemde dit als belangrijkste argument.

*"Ik kreeg de melding twee uur te laat. Hierdoor geen rekening kunnen houden met evt. asbest die is vrijgekomen tijdens de brand."*

Daarna volgen slechte informatievoorziening (bijvoorbeeld onduidelijke of ontbrekende informatie) (16%) en de opvatting dat de NL-Alert niet relevant of onnodig was (15%).

*"Er werd niets vermeld over aard en/of plaats van het incident."*

*"Heel veel kilometers verwijderd en de wind stond andere richting op."*

Andere zaken die zijn aangehaald als argumentatie voor het onvoldoende cijfer, zijn:

1. dat er alleen een melding achteraf werd ontvangen en geen startbericht (8%)  
*"Ik kreeg een alert dat het incident onder controle was maar heb géén alert ontvangen dat er iets aan de hand was."*
2. dat de NL-Alert later werd ontvangen dan door personen in de buurt, of juist andersom (8%)  
*"Omdat ik wel een nl alert kreeg maar mijn man en zoons niet terwijl wij op dezelfde plek waren op dat moment."*
3. dat het storend of schokkend werd ervaren dat de NL-Alert 's nachts werd verzonden (6%).<sup>3</sup>  
*"Ik heb 2 alerts gekregen midden in de nacht. Ik heb daarna niet meer kunnen slapen."*

Tot slot noemde 7% van de respondenten een andere reden, bijvoorbeeld dat de website waarnaar werd verwezen overbelast was, of de NL-Alert niet werd gehoord, of gaf helemaal geen reden op.

<sup>3</sup> Overigens zijn niet alle respondenten negatief te spreken over een NL-Alert in de nachtelijke uren. Van de respondenten die 's nachts een NL-Alert hebben ontvangen, kent slechts 10% een onvoldoende cijfer toe aan het bericht. Op basis van de gegeven toelichtingen blijkt echter dat de voldoende cijfers met name betrekking hebben op de inhoud van het bericht (informatie en handelingsperspectieven) en niet zozeer op het tijdstip van ontvangst.

### Redenen voor positieve beoordelingen

Respondenten die een heel hoge waardering voor de NL-Alert gaven, noemden veelal redenen als de duidelijkheid van het bericht, het nut van de informatie, het tijdig sturen van het bericht of de helderheid van de instructies en welke voorzorgsmaatregelen getroffen konden worden. Soms gaven zij aan dat de NL-Alert 'gewoon goed' of 'prima' was. Daarbij viel op dat een korte en heldere boodschap gewaardeerd werd.

*"Ik vind het prettig om te weten wat je moet doen in noodgevallen."*

*"Duidelijke info, goede aanduiding van gebied incident en hoe te handelen."*

*"Ik ben goed en tijdig geïnformeerd en het was nuttig."*

*"Perfekte informatie, juiste moment. Iedereen kan zeuren dat het midden in de nacht was, maar gezien de ernst van de situatie helemaal terecht!"*

### 2.3.3 Waardering ontalarmeringsbericht

Iets meer dan de helft van de respondenten (53%) heeft naast één of meer waarschuwingsberichten ook een ontalarmeringsbericht ontvangen. Van de respondenten die het ontalarmeringsbericht hebben ontvangen, heeft bijna iedereen (92%) aangegeven het op prijs te stellen via NL-Alert te zijn geïnformeerd dat de situatie weer veilig was. Van de respondenten die géén ontalarmeringsbericht hebben ontvangen, geeft meer dan twee derde aan dat ze graag wél geïnformeerd hadden willen worden over het feit dat de situatie weer veilig was. Ook blijkt het te zijn voorgekomen dat respondenten enkel een ontalarmeringsbericht hebben ontvangen, zonder daarvoor geïnformeerd te zijn over het incident. Uit de data was niet op te maken om hoeveel respondenten dit ging. Wel bleek uit enkele beoordelingen dat dit als vervelend werd ervaren (zie bovenstaand kader).



# 3 Conclusies en aanbevelingen

Met dit onderzoek wordt inzicht gegeven in hoe burgers de inzet van NL-Alert ervaren, en of zij op basis van een NL-Alert-bericht ook daadwerkelijk actie ondernemen om de gevolgen van een incident te beperken en/of te voorkomen. Hierbij is gekeken naar incidenten waarbij een NL-Alert is verstuurd in de periode 1 juli 2019 tot en met 31 december 2019. Hieronder worden de resultaten van het onderzoek per deelvraag samengevat en besproken. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met enkele aanbevelingen.

## 3.1 Inzet van NL-Alert

- > In de periode 1 juli 2019 tot en met 31 december 2019 is NL-Alert bijna alleen ingezet om burgers te waarschuwen voor grote branden met rookontwikkeling. Branden met rookontwikkeling maken het noodzakelijk om burgers te waarschuwen voor potentiële veiligheids- of gezondheidsrisico's. In de periode 2013 tot en met 2017 bleek 90% van de incidenten waarvoor NL-Alert is ingezet, ook branden te betreffen (IFV, 2018).
- > Het valt op dat NL-Alert in sommige veiligheidsregio's tot wel zes keer is ingezet in bovengenoemde periode, terwijl negen veiligheidsregio's geen gebruik hebben gemaakt van NL-Alert. Er kan – gebaseerd op brand- en hulpverleningsstatistieken van CBS Statline (2020) – niet worden verondersteld dat in de zestien veiligheidsregio's waar NL-Alert werd ingezet, meer grote branden plaatsvonden dan in andere veiligheidsregio's.<sup>4</sup>
- > In vergelijking met de inzet van NL-Alert in de periode 2013 tot en met 2017 kan geconstateerd worden dat in de onderzochte periode in 2019 meer informatie via de NL-Alerts is gecommuniceerd. 95% van de berichten bevatte een handelingsperspectief (dit was 93% in 2013-2017). Daarnaast is er vaker dan in 2013-2017 verwezen naar een ander medium voor aanvullende informatie. In de onderzochte periode is in 65% van de berichten verwezen naar mediakanalen van de veiligheidsregio en in 10% van de berichten naar mediakanalen van de gemeente, tegenover 46% van de berichten waarin naar een ander medium werd verwezen in 2013-2017 (IFV, 2018).

## 3.2 Acties naar aanleiding van NL-Alert

- > Meer dan de helft van de respondenten zijn in actie gekomen om de negatieve gevolgen van het incident zoveel mogelijk te voorkomen en/of te beperken. Een groot aantal deed dit naar aanleiding van een ontvangen NL-Alert, een ander deel was zelf al in actie gekomen voordat een NL-Alert werd ontvangen. Van de mensen die aangaven geen

---

<sup>4</sup> Waarschijnlijk hanteren veiligheidsregio's verschillende afwegingskaders waar een incident aan moet voldoen, voordat NL-Alert wordt ingezet. Daarbij zou het kunnen zijn dat sommige veiligheidsregio's voor andere communicatiemiddelen dan NL-Alert kiezen. In hoeverre de inzet van NL-Alert van meerwaarde zou zijn geweest bij vergelijkbare incidenten in de overige negen veiligheidsregio's kan in het kader van dit onderzoek niet worden beoordeeld.

- actie te hebben ondernomen gaf een groot aantal aan niet gehandeld te hebben, omdat geen last werd ervaren van het incident.
- > Over het algemeen ondernamen respondenten vaker actie (ofwel naar aanleiding van de NL-Alert ofwel op eigen initiatief), naarmate ze zich dichterbij de incidentlocatie bevonden. Mensen die een dikke rookwolk zien of ruiken, zijn logischerwijs sneller geneigd om beschermende maatregelen te treffen dan mensen die wel een bericht ontvangen over het incident, maar niets waarnemen.<sup>5</sup>
  - > Het valt op dat van de respondenten die hebben aangegeven naar aanleiding van de NL-Alert gehandeld te hebben (en bijvoorbeeld ramen en deuren gesloten hebben en/of de ventilatie uitgeschakeld), slechts enkelen aanvullende informatie over het incident hebben gezocht. Het is de vraag of de overige respondenten daadwerkelijk geen informatie hebben gezocht, of dat ze dit simpelweg zijn vergeten te vermelden in de enquête.<sup>6</sup> Aangezien mensen tegenwoordig frequent online mediakanalen bezoeken, wordt het zoeken van informatie na een alarmering mogelijk door velen niet als 'bijzondere' actie of beschermmaatregel gezien.<sup>7</sup>
  - > Bijna de helft van de respondenten heeft aangegeven anderen in de omgeving te hebben gewaarschuwd naar aanleiding van NL-Alert. Familieleden werden het vaakst gewaarschuwd.

### 3.3 Waardering en bruikbaarheid van NL-Alert

- > Respondenten zijn tevreden over de informatie die verschaft wordt via een NL-Alert. De meeste respondenten zijn van mening dat op basis van de NL-Alert de locatie van het incident duidelijk was, dat het duidelijk was wat ze het beste konden doen en dat ze voldoende informatie hadden gekregen om eventuele overlast en/of risico's in te kunnen schatten.
- > Het merendeel van de respondenten is van mening dat de ontvangen NL-Alert berichten nuttig zijn geweest. Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de keuze om NL-Alert in te zetten bij het desbetreffende incident en ze vinden het terecht dat zij – gezien hun locatie – een NL-Alert hebben ontvangen.
- > Over het algemeen blijkt er een hogere waardering te zijn voor NL-Alerts die verzonden zijn in de middag en nacht, dan in de ochtend. Een hoge waardering van nachtelijke NL-Alerts blijkt met name betrekking te hebben op de inhoud van het bericht, niet zozeer op het tijdstip van ontvangst.<sup>8</sup> Mensen met een lage waardering voor een NL-Alert in de nacht hebben aangegeven de berichtgeving storend of schokkend te vinden.
- > Respondenten geven gemiddeld het cijfer 7,0 voor de informatie die zij via NL-Alert hebben ontvangen. 84% geeft de berichtgeving een 'voldoende (cijfer 6 of hoger)'. Gesteld kan daarom worden dat over het algemeen NL-Alert wordt gewaardeerd door de respondenten in dit onderzoek.

<sup>5</sup> Deze bevinding heeft implicaties voor incidenten met een groot effectgebied, maar ook voor incidenten waarvan de effecten niet meteen waarneembaar zijn, maar die wel gezondheidsrisico's veroorzaken (denk bijvoorbeeld aan het vrijkomen van gevaarlijke stoffen). Mensen zullen bij dergelijke incidenten mogelijk minder snel geneigd zijn om de gegeven handelingsperspectieven op te volgen.

<sup>6</sup> Er was sprake van een open vraag, waarbij mensen zelf konden aangeven welke acties zij hebben ondernomen naar aanleiding van de NL-Alert.

<sup>7</sup> Naar schatting van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) bekijkt meer dan de helft van de Nederlanders verschillende keren per dag kort online het nieuws. De snelle nieuwschecks worden hierbij door velen niet meer bewust als nieuwsmediagebruik waargenomen, zo blijkt ook uit onderzoek van het SCP. Zie ook [https://digitaal.scp.nl/mediatijd/gebruik\\_van\\_nieuwsmedia/](https://digitaal.scp.nl/mediatijd/gebruik_van_nieuwsmedia/).

<sup>8</sup> Mogelijk komt dit doordat veiligheidsregio's (vaak) extra goed nadenken of een nachtelijke NL-Alert echt noodzakelijk is. Als er dan een verstuurd wordt, is deze daadwerkelijk relevant.

- > De belangrijkste reden die is genoemd voor een onvoldoende beoordeling (die overigens niet zo vaak voorkomt: slechts 16% geeft een cijfer lager dan 6) van de NL-Alert, is dat het bericht te laat is ontvangen na het ontstaan van het incident. Respondenten stellen het op prijs als zij snel(ler) een NL-Alert ontvangen.
- > Bijna alle respondenten die een ontalmeringsbericht heeft ontvangen, stelde het op prijs via NL-Alert te zijn geïnformeerd dat de situatie weer veilig was. De mensen die geen ontalmeringsbericht hebben ontvangen, zouden dit bij een volgend incident wel graag willen.

### 3.4 Aanbevelingen

- > Zoals boven vermeld, kan op basis van dit onderzoek geconcludeerd worden dat burgers over het algemeen de inzet van NL-Alert weten te waarderen. Daarnaast draagt NL-Alert bij aan het veilig handelen van burgers tijdens een incident. Door deze positieve uitkomsten willen we veiligheidsregio's oproepen niet te terughoudend te zijn met het uitsturen van een NL-Alert.
- > Mensen zijn eerder geneigd (aanvullende) informatie te zoeken wanneer er via een hyperlink doorgeklikt kan worden (Borah, 2014). Hierom valt te overwegen om standaard alle NL-Alerts van een hyperlink te voorzien naar de website van de veiligheidsregio of de gemeente voor aanvullende informatie. Uiteraard is het dan van belang dat deze websites zijn bijgewerkt en actuele informatie over de situatie bevatten.
- > In dit onderzoek heeft bijna de helft van de respondenten anderen geïnformeerd naar aanleiding van een NL-Alert. Om dit percentage te verhogen (en het bereik van NL-Alert te vergroten) kan overwogen worden om in NL-Alert-berichten standaard een expliciete oproep te plaatsen om anderen in de omgeving te waarschuwen. Door burgers hierop te attenderen, kunnen eventuele technische tekortkomingen van het systeem (de ene persoon ontvangt het bericht wel, de andere niet) gecompenseerd worden.
- > Omdat de timing van NL-Alert een veel voorkomend kritiekpunt is van burgers (te laat ontvangen van de NL-Alert na aanvang van het incident), valt aan te bevelen om te onderzoeken hoe de processen rondom het versturen van een NL-Alert versneld kunnen worden.
- > Uit het onderzoek blijkt dat mensen graag een ontalmeringsbericht ontvangen dat aangeeft dat de situatie weer veilig is. Geadviseerd wordt om (standaard) een ontalmeringsbericht te versturen. Houd hierbij wel rekening met het tijdstip van versturen. Mocht de situatie weer veilig zijn in de nachtelijke uren, kan ervoor gekozen worden het ontalmeringsbericht pas de volgende ochtend te sturen.
- > Aanvullend onderzoek zou wenselijk zijn naar de burgerbeleving van bovenregionale NL-Alerts (zoals bij de KPN-storing) en van NL-Alerts bij andersoortige incidenten. Denk hierbij aan grootschalige geweldsincidenten (bijvoorbeeld de tramaanslag in Utrecht in 2019) en extreme drukte bij voetbalwedstrijden (bijvoorbeeld bij de wedstrijd waar Feyenoord kampioen werd in 2017). Omdat zich in de onderzoeksperiode geen vergelijkbare incidenten hebben voorgedaan, kan over het nut en de beleving van NL-Alert bij dergelijke incidenten geen uitspraak worden gedaan.

# Literatuur

Borah, P. (2014). The Hyperlinked World: A Look at How the Interactions of News Frames and Hyperlinks Influence News Credibility and Willingness to Seek Information. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19, 576-590. Doi:10.1111/jcc4.12060.

CBS Statline (2020). *Branden en hulpverleningen; alarmering van de brandweer, regio*. Op 9 april 2020 ontleend aan

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83122NED/table?fromstatweb>.

Gutteling, J.M., Terpstra, T. & Kerstholt, J.H. (2017). Citizens' adaptive or avoiding behavioral response to an emergency message on their mobile phone. *Journal of Risk Research*, 1-13.

Instituut Fysieke Veiligheid (2018). *Inventarisatie inzet NL-Alert 2013-2017*. Arnhem: IFV.

Jagtman, H.M., Wiersma, J.W.F., Sillem, S. & Ale, B.J.M. (2008). *Evaluatie van de mogelijkheden van cell broadcast voor burgeralarmering. Ervaringen van praktijkproeven in Nederland gedurende de periode 2005 – 2007*. Delft: TU Delft. In opdracht van ERC, Ministerie van Binnenlandse Zaken.

# Bijlage 1 De vragenlijst

4. Heeft u onlangs een NL-Alert ontvangen?
- > Antwoordmogelijkheden: ja, zelf ontvangen op eigen mobiele telefoon (1); nee niet zelf, maar wel via iemand anders in mijn omgeving met een NL-Alert op zijn/haar mobiele telefoon (2); nee, ik ben helemaal niet op de hoogte gesteld van het incident (3).
  - > In geval van keuze 1 volgde vraag 4, in de laatste twee gevallen ging de respondent verder naar de volgende vraag.
5. Is uw mobiele telefoon ingesteld op het ontvangen van NL-Alert berichten?
- > Antwoordmogelijkheden: ja; nee; weet ik niet.
  - > In het eerste en laatste geval eindigde de vragenlijst voor de respondent. In geval van de tweede optie, ging de respondent verder naar de volgende vraag.
6. Kunt u een toelichting geven waarom uw telefoon niet is ingesteld op het ontvangen van NL-Alert? [open vraag]
7. Kunt u aangeven waar het incident, waarover u een NL-Alert heeft ontvangen, heeft plaatsgevonden (bijv. plaats/straat/locatie)? [open vraag]
8. Waar was u op het moment dat u het (eerste) NL-Alert bericht heeft gelezen?
- Antwoordmogelijkheden: thuis; werk; school; (sport)vereniging; onderweg (auto, ov etc.); anders, namelijk...
9. Hoe ver bevond u zich van het incident waarover u een NL-Alert ontving?
- Antwoordmogelijkheden: minder dan 1 km; tussen 1 en 5 km; meer dan 5 km; weet ik niet.
10. Heeft u naar aanleiding van de NL-Alert anderen geïnformeerd over het incident?
- > Antwoordmogelijkheden: ja; nee; weet ik niet.
  - > In het eerste geval ging de respondent verder naar de volgende vraag, in de laatste twee gevallen naar vraag 9.
11. Wie heeft u geïnformeerd over het incident? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Antwoordmogelijkheden: familie; burenen; vrienden; collega's; mensen op straat; anders, namelijk...; weet ik niet.

## Bruikbaarheid NL-Alert

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen? Door NL-Alert...					
	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens/ niet oneens	Eens	Helemaal eens
12. kreeg ik voldoende informatie om eventuele overlast en/of risico's in te schatten.	1	2	3	4	5

13. was voor mij de locatie van het incident duidelijk.	1	2	3	4	5
14. was het voor mij duidelijk wat ik het beste kon doen tijdens het incident.	1	2	3	4	5

#### Waardering inzet NL-Alert

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?					
	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens/ niet oneens	Eens	Helemaal eens
15. Ik stel het op prijs dat NL-Alert werd ingezet bij dit incident.	1	2	3	4	5
16. Ik vind het terecht dat ik – gezien de locatie van het incident – een NL-Alert ontvang.	1	2	3	4	5
17. Ik vind dat ik snel geïnformeerd ben over het incident.	1	2	3	4	5

18. Welk cijfer zou u toekennen aan de ontvangen informatie via NL-Alert? (op een schaal van 1 tot en met 10) [open vraag]

19. Wat is de reden dat u voor dit cijfer hebt gekozen? [open vraag]

20. Hoeveel NL-Alert berichten heeft u over het incident ontvangen?

Antwoordmogelijkheden: 1 bericht; 2 berichten; 3 berichten; 4 berichten; 5 berichten; 6 berichten.

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?					
	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens/ niet oneens	Eens	Helemaal eens
21. Het tijdstip waarop ik het NL-Alert bericht ontvang, was voor mij goed.	1	2	3	4	5
22. Ik heb het NL-Alert bericht direct na ontvangst gelezen.	1	2	3	4	5
23. Het NL-Alert bericht was voor mij duidelijk.	1	2	3	4	5

24. Heeft u een NL-Alert ontvangen waarin stond dat de situatie weer veilig was?

> Antwoordmogelijkheden: ja; nee.

> In het eerste geval volgde de volgende vraag, in het laatste geval volgde vraag 23.

25. Stelde u het op prijs om via NL-Alert geïnformeerd te worden dat de situatie weer veilig was?

Antwoordmogelijkheden: ja; nee; weet ik niet.

26. Had u een NL-Alert bericht willen ontvangen waarin stond dat de situatie weer veilig was?

Antwoordmogelijkheden: ja; nee; weet ik niet.

#### *Opvolgen van advies*

27. Heeft u actie ondernomen naar aanleiding van NL-Alert?

> Antwoordmogelijkheden: ja, ik heb actie ondernomen naar aanleiding van NL-Alert (1); nee, ik had zelf al actie ondernomen voordat NL-Alert werd ingezet (2); nee, ik vond het niet nodig om actie te ondernemen (3); nee, ik had geen last van het incident (4).

> In geval van keuze 1 volgden de vragen 25 en 26. In geval van de andere opties werden deze vragen overgeslagen en volgden de algemene vragen.

#### *Algemene vragen*

Tot slot is gevraagd naar de leeftijd, het geslacht, de postcode en hoogst genoten opleiding van de respondent.

# Bijlage 2 Overzicht van geanalyseerde incidenten

Datum	Plaats	Veiligheidsregio	Incident	GRIP-niveau
15-07-2019	Waalwijk	Midden- en West-Brabant	Brand	Onbekend
17-07-2019	Staphorst	IJsselland	Brand	GRIP-1
18-07-2019	Nieuw-Dordrecht	Drenthe	Brand	Onbekend
18-07-2019	Groningen	Groningen	Brand	GRIP-1
26-07-2019	Beugen (gem. Boxmeer)	Brabant-Noord	Brand	Onbekend
27-07-2019	Blijham (gem. Westerwolde)	Groningen	Brand	Onbekend
28-07-2019	Oisterwijk	Midden- en West-Brabant	Brand	GRIP-1
30-07-2019	Aduard	Groningen	Brand	Onbekend
03-08-2019	Sittard-Geleen	Zuid-Limburg	Ontsnapping giftige stof	GRIP-3
11-08-2019	Kiel-Windeweer	Groningen	Brand	Geen
14-08-2019	Niawier	Fryslân	Brand	GRIP-1
25-08-2019	Nieuw-Vennep	Kennemerland	Brand	Geen
03-09-2019	Sappenmeer	Groningen	Brand	GRIP-1
09-09-2019	Terneuzen	Zeeland	Brand	GRIP-1
12-09-2019	Wierden	Twente	Brand	GRIP-1
13-09-2019	Munnekezijl	Fryslân	Brand	Geen
20-09-2019	Tilburg	Midden- en West-Brabant	Brand	GRIP-2
27-09-2019	Ridderkerk	Rotterdam-Rijnmond	Brand	GRIP-1
02-10-2019	Lisse	Hollands Midden	Brand	GRIP-1
07-10-2019	Doetinchem	Noord- en Oost-Gelderland	Brand	Geen
10-10-2019	Ritthem	Zeeland	Brand	Onbekend
11-10-2019	Zelhem	Noord- en Oost-Gelderland	Brand	GRIP-1
12-10-2019	Brummen	Noord- en Oost-Gelderland	Brand	GRIP-1



25-10-2019	Nieuw-Roden	Drenthe	Brand	GRIP-1
29-10-2019	Exloo	Drenthe	Brand	Onbekend
02-11-2019	Nieuw-Amsterdam	Drenthe	Brand	Onbekend
04-11-2019	Klarenbeek	Noord- en Oost-Gelderland	Brand	Geen
04-11-2019	Hoogmade	Hollands Midden	Brand	GRIP-2
22-11-2019	Oeffelt	Brabant-Noord	Brand	GRIP-1
29-11-2019	Sint Nicolaasga	Fryslân	Brand	GRIP-1
01-12-2019	Obdam	Noord-Holland Noord	Brand	GRIP-1
01-12-2019	Eerbeek	Noord- en Oost-Gelderland	Brand	GRIP-1
04-12-2019	Roermond	Limburg-Noord	Brand	GRIP-3
10-12-2019	Swalmen	Limburg-Noord	Brand	GRIP-2
11-12-2019	Alkmaar	Noord-Holland Noord	Brand	GRIP-1
13-12-2019	Arnhem	Gelderland-Midden	Brand	Onbekend
17-12-2019	Langerak	Noord- en Oost-Gelderland	Brand	GRIP-1
19-12-2019	Wirdum	Groningen	Brand	Geen
20-12-2019	Rotterdam	Rotterdam-Rijnmond	Brand	GRIP-1
24-12-2019	Burgum	Fryslân	Brand	Onbekend