

# De boodschap naar de burger

een onderzoek naar voorlichting vanuit het Ministerie van VROM met de gemeenten als intermediair kader



Vochtproblemen, brandgevaar of koolmonoxidevergiftiging. Voorkom risico's thuis. VIND HET OP VROM.NL



Voorkom risico's. Stel boiler of combiketel af op 60 graden.

Legionella  Zoek

VIND HET OP VROM.NL

VROM

Blaffende Buren? Je kunt iets doen aan geluidsoverlast. VIND HET OP VROM.NL

Geluidsoverlast  Zoek

VROM

Als u gaat isoleren, vergeet dan niet te ventileren.  Zoek

VIND HET OP VROM.NL

VROM



**H.F.A. Bolhaar**

Tot 2005 geeft VROM subsidie op vervangen van loden leidingen.

Loden leidingen  Zoek

VIND HET OP VROM.NL

VROM

Voorkom gevaarlijke situaties met gas en elektra.

Koolmonoxidevergiftiging  Zoek

VIND HET OP VROM.NL

VROM



Master Corporate Communicatie  
Toegepaste Communicatie Wetenschap  
Faculteit Gedragwetenschappen  
Universiteit Twente

november '06, Den Haag

Auteur: H. F.A. Bolhaar  
Studentnummer 9914587

**Begeleiding:**

Dr. J.M. Gutteling  
Dr. M. Kuttschreuter



## ***Voorwoord***

Afstuderen bleek voor mij een grotere uitdaging dan ik van te voren had gedacht. Het afstudeeronderzoek en het afstudeerproces waren lastiger en leerzamer dan ik ooit had kunnen vermoeden.

Bij deze wil ik graag Julie Tham en Ellen Koudijs bedanken voor de mogelijkheid om mijn afstudeeronderzoek bij VROM te mogen uitvoeren. Jan Gutteling en Margot Kuttschreuter wil ik bedanken voor hun hulp en begeleiding vanuit de Universiteit Twente. Tot slot wil ik ook alle gemeenten die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek heel hartelijk bedanken.

Den Haag, 23 augustus 2006

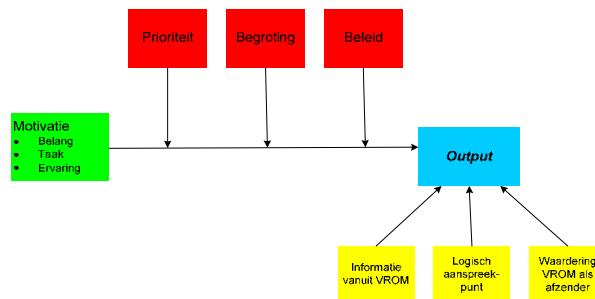
Hendrieneke Bolhaar



## Samenvatting

Het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) heeft binnen het thema gezond en veilig wonen in de afgelopen jaren massamediale campagnes gevoerd om de burgers op hun eigen verantwoordelijkheid te wijzen ten aanzien van de veiligheid van gas & elektra-installaties en het binnenmilieu. Om de burger te bereiken is er gekozen voor een tweeledige aanpak. Ten eerste zijn er Postbus 51 campagnes gevoerd over beide onderwerpen. Ten tweede is aan de gemeenten verzocht om ook op lokaal niveau aandacht te besteden aan deze onderwerpen. Omdat de tweede voorlichtingsstroom (VROM-> Gemeente -> Burger) nieuw is, is over de werking en effectiviteit van deze voorlichtingsstroom nog niets bekend. Het is dan ook noodzakelijk om uit te zoeken of deze aanpak werkt, hoe effectief deze is en wat mogelijke knelpunten zijn.

Aan de hand van verschillende theorieën is getracht een onderzoeksmodel op te stellen. Als basis is de intermediaire kader theorie van van Riel (1986) gebruikt. In deze theorie wordt beschreven hoe een organisatie als intermediair kader kan fungeren en wat hierbij komt kijken. Een belangrijke focus ligt hierbij op de bereidheid en de geschiktheid van het intermediaire kader om een intermediaire functie te vervullen. Om het gedrag van de gemeenten te kunnen verklaren is er ook gebruik gemaakt van de theorieën van Glasbergen (1987) en de Boer (1992). Deze theorieën trachten te verklaren waarom een organisatie iets wel of niet doet. Aan de hand van deze theorieën is een onderzoeksmodel gevormd (zie figuur a). In dit model zijn drie groepen factoren te herkennen dit zijn de motiverende (groen), voorwaardelijke (rood) en versterkende factoren (geel). Deze drie groepen factoren hebben naar verwachting invloed op de output (blauw, oftewel de voorlichting vanuit gemeenten).



Figuur a. Het onderzoeksmodel

Het onderzoeksmodel is getoetst door een vragenlijst naar alle Nederlandse gemeenten te sturen. Per gemeenten zijn vier verschillende afdelingen benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Dit zijn de afdelingen 'Communicatie en Voorlichting', 'Bouw- en Woningtoezicht', 'Milieu' en 'Volksgezondheid'. Behalve de vragen die het onderzoeksmodel toetsen zijn er ook vragen gesteld met betrekking tot de praktijk. Dit om meer inzicht te krijgen in het denken en doen van de gemeenten omtrent het geven van voorlichting als intermediair kader. In het totaal zijn 20% van de vragenlijsten retour gezonden en heeft 56% van de gemeenten deel genomen aan het onderzoek. Uit de toetsing van het onderzoeksmodel is gebleken dat alle drie de voorwaardelijke factoren invloed hebben op de output vanuit de gemeenten. De gevonden relaties zijn echter niet allemaal even sterk. De factoren prioriteit en begroting hebben geen sterke relatie. Dit betekent dat in de praktijk deze factoren niet veel invloed zullen hebben. De factor beleid bleek wel een behoorlijk van invloed te zijn. Het al dan niet aanwezig zijn van beleidsruimte voor een bepaald onderwerp binnen de gemeenten zal dan ook in de praktijk invloed kunnen hebben op de output. Bij de motiverende factoren is een statistisch significante relatie gevonden tussen motivatie en output. De relatie is echter zeer zwak. In de praktijk zal dit betekenen dat de motivatie (bestaande uit gepercipieerd belang van het onderwerp, inschatting van de taak en ervaring) van de gemeente niet veel invloed zal hebben op de output. De versterkende factoren bleken niet allemaal een relatie te hebben met de output. Met betrekking tot de informatieverstrekking vanuit VROM bleek dat als de gemeenten de informatievoorziening vanuit VROM als voldoende (of goed) waarderden, de gemeenten zelf minder vaak informatie zullen verstrekken aan de burger. Dit komt wellicht omdat men het niet nodig vindt om zelf voorlichting te geven als VROM dit ook al doet. Alleen met betrekking tot de voorlichting over gas- en elektra-installaties is er een verband tussen de mening van de gemeenten over zichzelf als logisch aanspreekpunt en de output. De gevonden relatie is echter niet zo sterk. Er is ook geen verband gevonden tussen de waardering van VROM als afzender en de output. Ook zijn er nog een aantal opvallende resultaten die voortkomen uit de praktijk gerichte vragen. Zo is gebleken dat een groot deel van de gemeenten bereid is een intermediaire functie te vervullen in het geven van voorlichting aan burgers. De gemeenten maken hierbij graag gebruik van communicatiemiddelen die door VROM beschikbaar worden gesteld. Het is bij veel afdelingen die zich bezig houden met de volksgezondheid echter niet bekend dat VROM op het gebied van milieu en gezondheid veel kennis bezit.





## ***Abstract***

This paper describes a research that was done to find out if the local authorities in the Netherlands were willing to function as an intermediate organisation to inform citizens. The Netherlands Ministry of Housing, Spatial Planning and the Environment thinks that informing the public not only on a national but also on a local level will raise the broadness of the range of people being reached with the message. Based on theories by van Riel (1986), Glasbergen (1987) and de Boer (1992) a research model was constructed. It stated that three groups of factors would have a great influence on the behaviour of the local authorities. The three groups consisted of motivational, conditional and enhancing factors. The research results showed that a lot of these factors had a statistically relevant influence, but the strength of most of these relationships appeared to be quite poor. This means that in reality the influences won't be that big. It does not prove that there is a connection between the factors and the output. More research is needed to find out more about this connection.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>8</b>
1.1	AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK.....	8
1.2	CONTEXT VAN HET ONDERZOEK.....	9
1.3	PROBLEEMSTELLING .....	9
1.4	LEESWIJZER.....	10
<b>2</b>	<b>THEORETISCH KADER .....</b>	<b>11</b>
2.1	INTERMEDIAIRE KADERS .....	12
2.1.1	<i>Algemene voorwaarden voor het communiceren via intermediaire kaders.....</i>	<i>14</i>
2.1.2	<i>Kenmerken van het intermediaire kader.....</i>	<i>15</i>
2.2	MOGELIJKE INTERMEDIAIRE KADERS .....	16
2.3	VOORWAARDEN VOOR INZET VAN EEN INTERMEDIAIR KADER .....	17
2.4	MOGELIJKE INVLOED VAN VROM OP DE FACTOREN BINNEN HET INTERMEDIAIRE KADER .....	19
2.4.1	<i>Voorwaardelijke factoren .....</i>	<i>20</i>
2.4.2	<i>Motiverende factoren.....</i>	<i>21</i>
2.4.3	<i>Versterkende factoren.....</i>	<i>25</i>
2.5	ONDERZOEKSVRAGEN .....	27
2.5.1	<i>Aanvullende onderzoeksvragen. ....</i>	<i>27</i>
<b>3</b>	<b>METHODE .....</b>	<b>29</b>
3.1	DE POPULATIE .....	29
3.1.1	<i>Representativiteit van de respondenten .....</i>	<i>30</i>
3.2	KWANTITATIEF ONDERZOEK .....	31
3.3	HET INSTRUMENT .....	32
3.3.1	<i>Pretest.....</i>	<i>33</i>
3.3.2	<i>Afname procedure.....</i>	<i>34</i>
3.3.3	<i>Data consolidatie.....</i>	<i>34</i>
<b>4</b>	<b>VOORONDERZOEK .....</b>	<b>35</b>
4.1	VRAGEN BIJ FRONTOFFICE VNG .....	35
4.2	ANALYSE GEBRUIK PAGINA VOOR PROFESSIONALS OP DE VROM WEBSITE .....	36
4.3	ANALYSE AANVRAAG INFORMATIE MIDDELEN (BROCHURE, INFOBLADEN).....	37
4.4	EVALUATIE ONDERZOEK DOOR DE RIJKSVOORLICHTINGSDIENST .....	38
4.4.1	<i>Gas en elektra.....</i>	<i>38</i>
4.4.2	<i>Ventileren.....</i>	<i>38</i>
<b>5</b>	<b>RESULTATEN ONDERZOEKSMODEL .....</b>	<b>40</b>
5.1	OUTPUT .....	40
5.2	MOTIVERENDE FACTOREN .....	41
5.2.1	<i>Belangrijkheid van bepaalde onderwerpen .....</i>	<i>41</i>
5.2.2	<i>Taakverdeling .....</i>	<i>42</i>
5.2.3	<i>Ervaring met het onderwerp.....</i>	<i>43</i>
5.2.4	<i>Relatie tussen Motiverende factoren en Output.....</i>	<i>43</i>
5.3	VOORWAARDELIJKE FACTOREN.....	44
5.3.1	<i>De invloed van de voorwaardelijke factoren.....</i>	<i>45</i>
5.4	VERSTERKENDE FACTOREN .....	46
5.4.1	<i>Informatie .....</i>	<i>46</i>

---

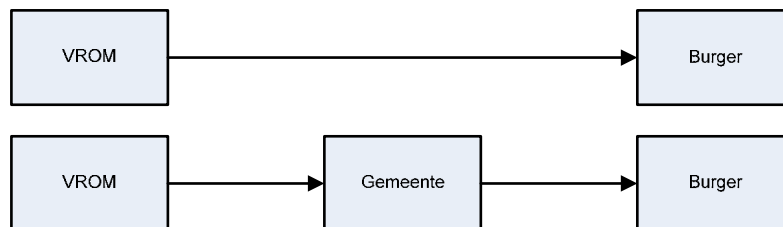
5.4.2	<i>Logisch aanspreekpunt</i> .....	48
5.4.3	<i>VROM als afzender</i> .....	48
5.4.4	<i>Relatie tussen de versterkende factoren en de output</i> .....	49
<b>6</b>	<b>RESULTATEN AANVULLENDE VRAGEN</b> .....	<b>51</b>
6.1	ACHTERGRONDVRAGEN .....	51
6.2	VOORLICHTING DOOR VROM EN GEMEENTEN .....	52
6.2.1	<i>Belangrijkheid onderwerpen</i> .....	52
6.2.2	<i>Voorlichtingstaak</i> .....	54
6.2.3	<i>Logisch aanspreekpunt</i> .....	55
6.3	COMMUNICATIEMIDDELEN .....	56
6.3.1	<i>Zendingen van VROM</i> .....	56
6.3.2	<i>Communicatie (hulp) middelen</i> .....	59
6.4	BESCHIKBARE INFORMATIE .....	62
6.4.1	<i>Genoeg informatie vanuit VROM</i> .....	62
6.4.2	<i>Bruikbaarheid en volledigheid informatie van VROM</i> .....	64
6.5	GEMEENTELIJKE VOORLICHTING .....	65
6.5.1	<i>Ervaring en kennis</i> .....	66
6.6	GEMEENTELIJK COMMUNICATIETRAJECT .....	66
6.6.1	<i>Evaluatie communicatietrajecten</i> .....	67
6.6.2	<i>Uitvoering communicatietrajecten</i> .....	68
6.6.3	<i>Geen communicatietraject</i> .....	71
6.7	UW MENING OVER VROM.....	72
6.8	TOEKOMST VAN GEMEENTELIJKE COMMUNICATIE .....	72
6.9	TOT SLOT.....	72
<b>7</b>	<b>CONCLUSIE EN DISCUSSIE</b> .....	<b>74</b>
7.1	CONCLUSIES .....	74
7.1.1	<i>Conclusies onderzoeksvragen</i> .....	74
7.1.2	<i>Conclusies output onderzoeksmodel</i> .....	75
7.1.3	<i>Conclusies vooronderzoek</i> .....	75
7.1.4	<i>Conclusies aanvullende vragen</i> .....	76
7.2	DISCUSSIE .....	77
	<b>LITERATUURLIJST</b> .....	<b>1</b>

## 1 Inleiding

In deze inleiding worden de aanleiding voor het onderzoek, de context van het onderzoek en de centrale probleemstelling uiteengezet. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een leeswijzer.

### 1.1 Aanleiding voor het onderzoek

Het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) heeft binnen het thema gezond en veilig wonen in de afgelopen jaren massamediale campagnes gevoerd om de burgers op hun eigen verantwoordelijkheid te wijzen ten aanzien van de veiligheid van gas & elektra-installaties en het binnenmilieu. Om de burger te bereiken is er gekozen voor een tweeledige aanpak. Ten eerste zijn er Postbus 51 campagnes gevoerd over beide onderwerpen. Ten tweede is aan de gemeenten verzocht om ook op lokaal niveau aandacht te besteden aan deze onderwerpen. Hiertoe is besloten omdat uit vooronderzoek (Motivaction, 2003) voor het actieprogramma gezondheid en milieu bleek dat burgers informatie over dergelijke onderwerpen eerder bij de gemeente zullen zoeken dan bij VROM. Er zijn vanuit VROM dus twee communicatiestromen richting de burger in gang gezet. Deze communicatiestromen zijn weergegeven in figuur 1.



*Figuur 1. Communicatiestromen*

De rechtstreekse voorlichting vanuit VROM naar de burger vindt plaats via Postbus 51 campagnes. Dit is een traditionele manier van voorlichten die in de afgelopen jaren vaak is gebruikt. De tweede voorlichtingsstroom, van VROM via de gemeente naar de burger, geeft een nieuwe manier van voorlichten weer. Binnen de twee Postbus 51 campagnes (binnenmilieu en de veiligheid van gas- & elektra-installaties) die binnen het thema gezond en veilig wonen gevoerd zijn is er gebruik gemaakt van zowel de eerste als tweede manier van voorlichting. Omdat de tweede voorlichtingsstroom (VROM-> Gemeente -> Burger) nieuw is, is over de werking en effectiviteit van deze

voorlichtingsstroom nog niets bekend. Het is dan ook noodzakelijk om uit te zoeken of deze aanpak werkt, hoe effectief deze is en wat mogelijke knelpunten zijn.

## 1.2 Context van het onderzoek

Het onderzoek richt zich op het analyseren van de voorlichting van burgers via gemeenten. De analyse vindt plaats aan de hand van twee onderwerpen waarover de gemeenten door VROM benaderd zijn om hier voorlichting te geven. Het gaat hierbij om:

- De veiligheid van gas- en elektra-installaties
- Het binnenmilieu (in woningen)/ Ventileren

De gemeentes zijn ten tijde van de Postbus 51 campagnes per brief door VROM benaderd met het verzoek om ook op lokaal niveau aandacht te besteden aan deze onderwerpen. Om de gemeentes te ondersteunen heeft VROM tevens een aantal communicatieproducten, zoals teksten, foto's, banners, etc, digitaal beschikbaar gesteld aan de gemeenten. Tijdens de campagne over gas- en elektra-installaties is dit gebeurd door een cd-rom naar de afdeling voorlichting & communicatie te sturen. Tijdens de campagne Ventilatie kon men deze downloaden van een speciale pagina voor professionals vanaf de VROM site. Beide onderwerpen maken deel uit van het overkoepelende voorlichtingsthema 'gezond en veilig wonen'.

Het onderzoek wordt uitgevoerd in het kader van het Actieprogramma Gezondheid en Milieu. Dit actieprogramma wordt getrokken door het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) en het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS).

## 1.3 Probleemstelling

Na aanleiding van de hierboven omschreven situatie is er een centrale probleemstelling vastgesteld. De centrale probleemstelling van dit onderzoek is:

*Werkt de aanpak om gemeenten te benaderen om voorlichting te geven aan burgers, is deze aanpak effectief en wat zijn de mogelijke knelpunten, op het gebied van motiverende voorwaardelijke en versterkende factoren, hierbij?*

Het onderzoek beoogt om:

- Inzicht te geven in hoe de voorlichting via gemeenten verloopt.
- Inzicht te bieden in de mogelijke knelpunten
- Inzicht te bieden in de effectiviteit van deze aanpak.

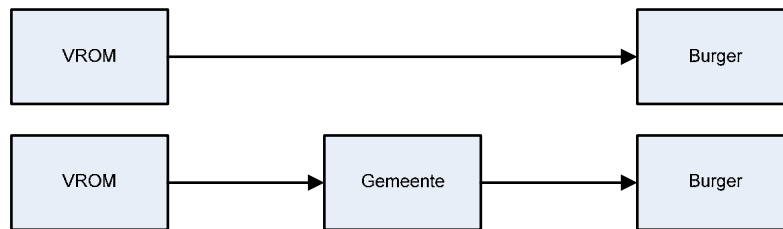
- Inzicht te bieden in de omvang en aard van de uitvoering door gemeenten
- Inzicht te bieden in de behoefte aan communicatieve hulpmiddelen van gemeenten
- Op basis van de resultaten van het onderzoek VROM te adviseren over hoe ze de gemeentes het best kunnen benaderen en ondersteunen zodat deze hun burgers effectief kunnen voorlichten.

#### **1.4 Leeswijzer**

In dit eerste hoofdstuk zijn de aanleiding, de context en de centrale probleemstelling van het onderzoek verwoord. In het tweede hoofdstuk worden wetenschappelijke theorieën uiteengezet die de basis vormen voor het praktijk onderzoek. Ook komen de onderzoeksvragen en het onderzoeksmodel aan de orde. Vervolgens worden in het derde hoofdstuk de onderzoeksmethoden besproken. Het vooronderzoek komt aan de orde in hoofdstuk vier. De resultaten van dit onderzoek zijn verdeeld over twee hoofdstukken. In hoofdstuk 5 worden de resultaten met betrekking tot het onderzoeksmodel besproken. Daarna worden in hoofdstuk zes de resultaten van de analyse van de aanvullende vragen besproken. Tot slot komen in hoofdstuk zeven de conclusies en de discussie aan bod.

## 2 Theoretisch kader

In de inleiding is reeds besproken dat de voorlichting vanuit VROM naar de burger op twee manieren plaats vindt. De eerste meest bekende manier is rechtstreeks van VROM naar burger. De tweede en nieuwe manier is van VROM via een tussen organisatie naar de burger. Beide situaties zijn weergegeven in figuur 2

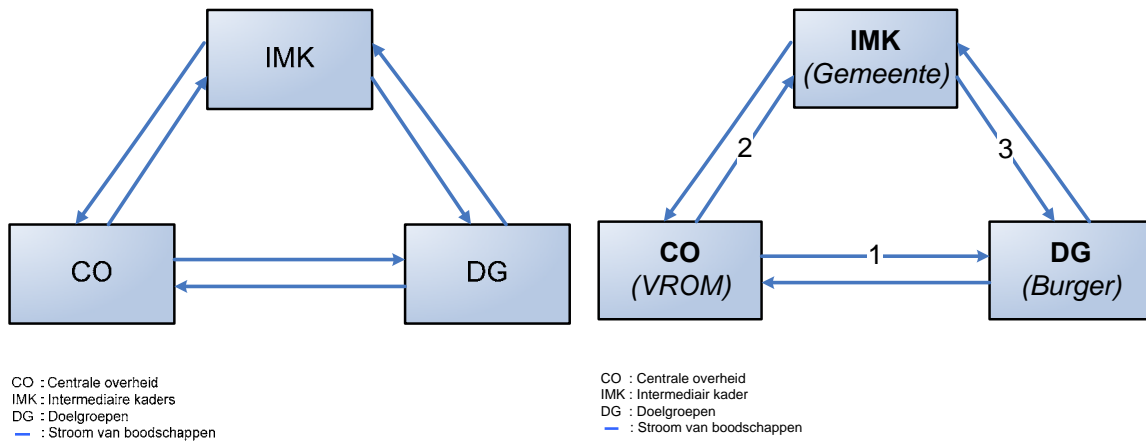


Figuur 2. Communicatie stromen richting burger

Deze communicatie stromen zijn ook herkenbaar in het intermediaire kader model (zie figuur 3 van Van Riel (1986). Hierin is sprake van communicatie vanuit de centrale overheid naar de burger. Rechtstreeks én via een intermediaire organisatie (in dit onderzoek de gemeenten). De twee eerder besproken communicatie stromen zijn hierin goed te herkennen. In figuur 4 is de interpretatie van dit model met VROM als centrale overheid en de gemeente als intermediair kader weergegeven.

Communicatiestroom nummer 1 is de rechtstreekse communicatie vanuit VROM naar burger. De tweede stroom is die van VROM naar intermediair kader, in dit geval de gemeente. De derde stroom is de communicatie vanuit het intermediaire kader naar de gemeente. In het model is sprake van tweezijdige communicatie. Deze bestaat in de praktijk voor stroom 1 voor het grootste deel uit (opinie) onderzoeken onder burgers, voor- en nametingen die in het kader van Postbus 51 campagnes worden gedaan en rechtstreekse feedback van burgers naar ministerie. De communicatie vanuit de gemeenten naar het ministerie verloopt via voornamelijk via de VNG, op onderwerp specifieke bijeenkomsten die door gemeenten en/ of VROM worden georganiseerd en de rechtstreekse contacten die er zijn tussen ministerie en gemeenten. De 3<sup>e</sup> informatie stroom, die van burger naar gemeente verschilt sterk per gemeente. Gemeenten zijn immers zeer zelfstandige organisaties met verschillen in omvang, karakter, etc.





*Figuur 3. Origineel model*

*Figuur 4. Interpretatie*

Figuur 3 intermediair kader model (van Riel, 1986) en figuur 4 interpretatie van het intermediair kader model

Over de effectiviteit van de directe communicatie vanuit de overheid naar de burger (communicatiestroom 1) is vrij veel bekend. Alle massamediale campagnes worden verplicht voorafgegaan door een nulmeting en afgesloten met een effectmeting. Deze laatste wordt door de RVD verzorgd. Ook is er in de loop der jaren behoorlijk wat empirisch onderzoek gedaan naar het nut en de effectiviteit van dergelijke massamediale campagnes en vinder er regelmatig onderzoeken plaats om te ontdekken hoe burgers over bepaalde dingen denken. De werking van voorlichting via intermediaire kaders is echter beduidend minder vaak onderwerp van onderzoek geweest. In de wetenschappelijke literatuur zijn er dan ook amper theorieën over de mogelijke werking van intermediaire kaders op het gebied van voorlichting te vinden.

## 2.1 Intermediaire kaders.

De centrale overheid maakt voor haar communicatie met burgers soms gebruik van intermediaire kaders (IMK's). Van Riel (1986) definieerde intermediaire kaders als volgt: "Intermediaire kaders zijn organisaties die in het proces van overheidsvoorlichting een bemiddelende rol kunnen spelen tussen de centrale overheid en haar doelgroepen." Intermediaire kaders kunnen gemeenten zijn, maar ook andere soorten organisaties zoals de pers, maatschappelijke organisaties en andere overheidsinstanties. Het gebruiken van intermediaire kaders met betrekking tot voorlichting heeft een aantal voordelen. De intermediaire organisaties staan vaak dicht bij de burger, vergroten het

bereik, kunnen op de doelgroep inspelen en zijn daardoor efficiënter. Van Riel (1986) heeft de communicatie tussen zender, intermediair kader en doelgroep weergegeven in het intermediaire kader model (figuur 3)

In dit model wordt weergegeven hoe overheidsvoorlichting middels intermediaire kaders door de centrale overheid plaats vindt. Het model geeft de directe en indirecte communicatie met de burger weer. Ook is de tweezijdigheid van de communicatie weergegeven. Dit houdt in dat zowel de overheid, als het intermediaire kader en de doelgroep zowel zender als ontvanger zijn. In dit model komt de uitvoer (het voorlichtingsmateriaal in ruime zin) in het ideale geval terecht bij de doelgroep, hetzij direct, hetzij via intermediaire kaders. Uit het model zijn een aantal dingen echter niet af te leiden. De interne communicatie in de overheidsorganisatie en binnen het intermediaire kader zijn in dit model niet zichtbaar. Ook de mate van het contact tussen de componenten is niet duidelijk. Tevens ontbreekt een tijdsdimensie, boodschappen kunnen een tijdje blijven hangen in een van de systemen waardoor ze misschien pas na verloop van tijd bij de doelgroep arriveren. Het model geeft ook niet aan waar de voorlichting geïnitieerd is, de voorlichting hoeft in dit model niet gestart te zijn bij de centrale overheid.

Van Riel onderscheidt drie manieren waarop men met intermediaire kaders kan werken. De eerste manier is een vorm van eenzijdige communicatie. In beide andere gevallen is er sprake van tweezijdige communicatie. Op welke manier men omgaat met het intermediaire kader kan men niet afleiden uit het model. De drie onderscheidde vormen zijn:

1. "Schriftelijke informatie toesturen met de bedoeling de intermediaire kaders op de hoogte te brengen, vaak eveneens met de intentie via hen het voorlichtingsmateriaal naar delen van het Nederlandse publiek te verspreiden."
2. "Mondeling overleg; Dit kan tot doel hebben inzicht te krijgen in het probleem waar men voorlichting over wil geven, de voorlichtingsactiviteiten op elkaar af te stemmen, advies in te winnen over de te hanteren voorlichtingsmiddelen, begrip te kweken bij het intermediaire kader voor de voorlichtingsboodschap".
3. "Samenwerking, bijvoorbeeld door het samen ontwerpen van het voorlichtingsplan en de middelen." Op dit gebied zijn er vervolgens nog verschillende soorten samenwerking te onderscheiden. Er bestaan samenwerkingsvormen op basis van incidenteel contact, geregeld contact, gezamenlijke organisatie en planning, gezamenlijke uitvoer, duurzame gemeenschappelijke planning en uitvoering of zelf een fusie.

Van Riel (1986) merkte ook op dat op basis van diverse theoretische inzichten kan worden verondersteld dat het rendement van het werken met intermediaire kaders wordt vergroot zodra het wordt ondersteund door massamediale en andere grootschalige communicatie. Helaas geeft hij hierbij niet aan van welke theoretische inzichten hij dit af heeft geleid of op basis van welke gegevens hij dit baseert.

### **2.1.1 Algemene voorwaarden voor het communiceren via intermediaire kaders**

Voor het communiceren via intermediaire kaders schetst van Riel (1986) een aantal algemene voorwaarden waar men rekening mee moet houden. Dit zijn de kenmerken het intermediaire kader zelf, de kenmerken van de voorlichtingsboodschap, de kenmerken van de voorlichtingsorganisatie, de doelstelling en de doelgroep. Hierbij valt op te merken dat indien het initiatief tot voorlichten bij de centrale overheid vandaan komt, de kenmerken van de boodschap, de organisatie, de doelstelling en de doelgroep door deze overheid bepaald worden. De centrale overheid zal dan vervolgens een intermediair kader moeten zoeken wat het beste bij de overige kenmerken past.

Belangrijke kenmerken van het intermediaire kader zijn dat het intermediaire kader mogelijk rekening moet houden met andere factoren en dat men ook eigen mogelijkheden moet hebben om (aanvullende) functies in het proces te vervullen. Als kenmerken van de voorlichtingsboodschap geeft van Riel (1986) een aantal criteria aan zoals deze opgesteld zijn door Rogers (1983). Deze criteria zijn begrijpelijkheid, vergelijkbaarheid, communiceerbaarheid, de mogelijkheid om de in de boodschap vervatte ideeën uit te proberen en het (on)vermogen om de eventuele voordelen (onmiddellijk) aan de doelgroep duidelijk te maken. Belangrijke kenmerken van de overheidsorganisatie zijn volgens van Riel (1986) het imago van het departement en de overheid in het algemeen, geloofwaardigheid, betrouwbaarheid en deskundigheid. Ook moet duidelijk zijn welk doel de voorlichting heeft. Is dit kennisvermeerdering of het veranderen van de houding en/of gedrag? Verder zijn de kenmerken van de doelgroep zoals de bereikbaarheid en definieerbaarheid van de doelgroep van belang, de positie van het sociale netwerk, de intensiteit van het probleem, omvang van de doelgroep en de kennis en houding van de doelgroep tegenover het probleem. Een overzicht van alle kenmerken en de invloed hiervan is weergegeven in tabel 2.1.

Tabel 2.1. Algemene voorwaarden voor communicatie middels intermediaire kaders

	<b>Kenmerken</b>	<b>Invloed</b>
<b>Boodschap</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrijpelijkheid</li> <li>• Vergelijkbaarheid</li> <li>• Communiqueerbaarheid</li> <li>• De (on)mogelijkheid om de boodschap vervatte ideeën ten uitvoer te brengen</li> <li>• Het (on)vermogen om de eventuele voordelen (onmiddellijk) aan de doelgroep duidelijk te maken.</li> </ul>	Deze kenmerken zijn van invloed op de snelheid waarmee en de mate waarin individuen een bepaalde boodschap aanvaarden
<b>Voorlichtingsorganisatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imago van het departement en de overheid in het algemeen</li> <li>• Geloofwaardigheid</li> <li>• Betrouwbaarheid</li> <li>• Deskundigheid</li> </ul>	Deze kenmerken zijn van invloed op het beeld wat de ontvanger heeft van de afzender. Dit kan van invloed zijn op de acceptatie van de boodschap.
<b>Doelgroep</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De bereikbaarheid en definieerbaarheid</li> <li>• De positie in het sociale netwerk</li> <li>• De intensiteit van het probleem</li> <li>• Omvang van de doelgroep</li> <li>• Kennis en de houding van de DG ten opzichte van het probleem</li> </ul>	Deze factoren hebben invloed op de bereikbaarheid van de doelgroep en liggen ook ten grondslag aan de strategische keuzes voor het benaderen van de doelgroep.
<b>Doelstellingen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennisvermeerdering</li> <li>• Houding</li> <li>• Gedrag</li> </ul>	De doelstellingen hebben invloed op de voorlichtingsmethode en de voorlichtingsmiddelen
<b>Intermediair kader</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De mogelijkheid van het IMK rekening te houden met de andere factoren</li> <li>• De eigen mogelijkheden van intermediaire kaders om (aanvullende) functies in het proces te vervullen</li> </ul>	Het intermediaire kader bepaalt uiteindelijk zelf in welke mate het als intermediair wil fungeren.

### 2.1.2 Kenmerken van het intermediaire kader

Het intermediaire kader fungeert twee kanten op. Het is aan de ene kant een intermediair van centrale overheid naar burger, maar het kan natuurlijk ook een intermediair zijn van burger naar overheid. Ze speelt een intermediaire rol binnen de tweezijdige communicatie tussen burger en overheid. De bereidwilligheid van intermediaire kaders om mee te werken hangt nauw samen met het feit of het intermediaire kader zelf ook voordelen heeft bij de samenwerking. Hiervoor is het van belang dat de doelstellingen of de (hoofd)taak van de intermediaire organisatie in het verlengde ligt van de doelen die de centrale overheid wil bereiken. Vervolgens hangt de bereidheid om mee te werken nog af van de plaatselijke (machts)verhoudingen,

tradities, verwachtingen omtrent de 'extra' inspanningen en de kosten die het met zich mee zal brengen.

Verder zijn ook de algemene organisatorische kenmerken, de algemene kenmerken van voorlichting, de positie van het intermediaire kader in het sociale netwerk en de informatieverzameling en -verwerking van invloed op de uitvoer van informatie door het intermediaire kader.

Het is overigens opmerkelijk dat al in 1984 er een beleidsnotitie is geweest over de overheidsvoorlichting middels intermediaire kaders. In 1984 stelde Both (uit van Riel 1986) in een interne beleidsnotitie van de RVD dat: *"Als de centrale overheid denkt aan actieve verspreiding van folders en brochures met daarin een belangrijke rol voor de intermediaire kaders, moeten die intermediaire kaders in eerste instantie ingeschakeld worden die reeds zelf een actief voorlichtingsbeleid voeren. Het moet in overleg mogelijk zijn dat deze intermediaire kaders dan zelf ook de actieve aankondiging van folders en brochures ter hand nemen. Daar doorheen speelt natuurlijk de eigen verantwoordelijkheid van de intermediaire kaders naar hun eigen doelgroepen en de kennis van de doelgroepen. Dat zou wel eens de reden kunnen zijn dat zij relatief weinig actief met het materiaal van de centrale overheid richting eigen achterban bezig zijn. Samenwerken met de intermediaire kaders zou ook wel eens kunnen betekenen dat in bepaalde gevallen gezamenlijke folders en brochures worden samengesteld of dat de centrale overheid zogenaamde intermediaire voorlichting geeft met de bedoeling dat de intermediaire kaders daarmee hun eigen voorlichting kunnen samenstellen."*

## 2.2 Mogelijke intermediaire kaders

Zoals al eerder werd opgemerkt zijn er in de meeste situaties meerdere instanties die een intermediaire rol kunnen spelen binnen het voorlichtingsproces. Binnen dit onderzoek hebben we te maken met verschillende onderwerpen. Door het verschil tussen deze onderwerpen is er ook een verschil in welke organisaties en / of instanties een intermediair kader kunnen zijn. Met betrekking tot voorlichting over het binnenmilieu kan men bijvoorbeeld denken aan diverse gezondheidsgerelateerde instanties zoals de GGD, medisch milieukundigen of huisartsen. De kwaliteit van het binnenmilieu wordt echter ook mede bepaald door het gebouw en de manier waarop het gebruikt en onderhouden wordt. Vanuit deze invalshoek zijn ook de vereniging eigen huis, woningbouwcorporaties, woon- en life-style-tijdschriften, beheerders van scholen en kantoren mogelijke intermediaire kaders. Ook met betrekking tot voorlichting over gas en elektra zijn veel van deze woninggerelateerde instanties potentieel intermediair.

Andere mogelijke intermediaire kaders zou men kunnen zoeken in de meer technische hoek bijvoorbeeld installateurs, elektriciens, bouwmarkten en doe-het-zelf winkels en tijdschriften.

Ook andere overheden kunnen als intermediair kader fungeren. Hierbij kan men denken aan provincies of gemeenten. In dit geval heeft VROM de keuze gemaakt voor de gemeente als intermediair kader bij het voorlichten van burgers.

### **2.3 Voorwaarden voor inzet van een intermediair kader**

Van Riel (1986) kwam in zijn onderzoek naar intermediaire kaders tot de conclusie dat de bereidheid en de geschiktheid van het intermediaire kader een belangrijke rol spelen bij de vraag of intermediaire organisaties daadwerkelijk bereid zijn een rol te vervullen met betrekking tot het geven van voorlichting. De bereidheid blijkt in belangrijke mate af te hangen van het takenpakket dat de organisatie moet vervullen. Naast de aard van het primaire proces van de organisatie zijn ook nog andere factoren van invloed. Dit zijn de houding tegenover de centrale overheid, de inpasbaarheid van het onderwerp van voorlichting binnen de doelstellingen van de organisatie, het bewustzijn van de eigen voorlichtingstaak en de inschatting van eigen mogelijkheden op voorlichtingsgebied. De geschiktheid van een organisatie wordt met name bepaald door het mogelijke bereik van de organisatie en de kwaliteit van de voorlichting, met name de inhoudelijke en technische bekwaamheid.

In eerder onderzoek naar risicocommunicatie door lokale overheden heeft Bakkers (2005) vastgesteld dat de factoren “kunnen, willen en weten” zoals deze door Glasbergen (1987) beschreven zijn, doorslaggevend waren bij het al dan niet initiëren van risicocommunicatie over locale gezondheidsrisico's. Van de Graaf en Hoppe (1989) stelden dat strategische besluiten omgezet moeten worden in operationele besluiten. Glasbergen (1987) gaf aan dat dit alleen gebeurt als men dit wil doen, weet hoe het moet en het ook kan. De Boer (1992) heeft in het kader van het onderzoek bij intermediaire kaders in navolging van Green (1980) gesteld dat motiverende, voorwaardelijke en versterkende factoren van invloed zijn op de bereidheid van intermediaire kaders om ondersteuning te bieden. Motiverende factoren hebben hierbij betrekking op kennis, attitudes, waarden en sociale normen. Tot de voorwaardelijke factoren worden vaardigheden en hulpmiddelen gerekend. Versterkende factoren hebben betrekking op de mate waarin het intermediaire kader ondersteund wordt door derden. De Boer redeneert vanuit het standpunt van organisaties dicht bij de doelgroep die ondersteuning willen van andere grotere organisaties. In zijn onderzoek gaat het om een

intermediaire kader dat hulp wil om de doelgroep te bereiken. De richtingen van de communicatie zijn dus tegengesteld, maar in beide gevallen speelt het intermediaire kader een belangrijke rol. De genoemde voorwaarden en factoren uit de verschillende theorieën zijn weergegeven in tabel 2.2.

Tabel 2.2. *Samenvatting theoretische voorwaarden en factoren voor het gebruik van een intermediair kader.*

	Voorwaarden	Factoren
<b>Van Riel (1986)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bereidheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Takenpakket</li> <li>Houding t.a.v. afzender</li> <li>Inpasbaarheid van het onderwerp binnen de doelstellingen van de eigen (intermediaire) organisatie</li> <li>Bewust zijn van de eigen voorlichtingstaak</li> <li>Inschatting van de eigen mogelijkheden</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschiktheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bereik van de organisatie</li> <li>Kwaliteit van de voorlichting</li> <li>Inhoudelijke bekwaamheid</li> <li>Technische bekwaamheid</li> </ul>
<b>Glasbergen (1987)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Weten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Weten de uitvoerders wat er van hen verwacht wordt?</li> <li>Kennen ze beleidsinhoud, procedures en regels?</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kunnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijd</li> <li>Geld</li> <li>Mankracht</li> <li>Overige hulpmiddelen</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Willen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De bereidheid om een bepaald beleid uit te voeren</li> </ul>
<b>De Boer (1992)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motiverende factoren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis</li> <li>Attitudes</li> <li>Waarden</li> <li>Sociale normen</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voorwaardelijke factoren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaardigheden</li> <li>Hulpmiddelen</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Versterkende factoren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De mate waarin men ondersteund wordt door derden</li> </ul>

Binnen deze theorieën zijn veel overeenkomsten te vinden. Bereidheid, willen en motiverende factoren vertonen sterke gelijkenissen. Net als geschiktheid, kunnen en de voorwaardelijke factoren. In dit onderzoek deze theorieën gebruikt om het onderzoeksmodel vorm te geven. Hierbij is rekening gehouden met de algemene kenmerken van de gemeenten. In het onderzoeksmodel zijn drie groepen factoren terug te vinden, deze groepen dragen dezelfde naam als de drie dimensies van De Boer (1992),

maar zijn hier niet gelijk aan. De drie groepen(dimensies) factoren zijn de voorwaardelijke factoren, de motiverende factoren en de versterkende factoren. De factoren zijn terug te vinden in tabel 2.3

Tabel 2.3. Dimensies en factoren binnen het onderzoeksmodel

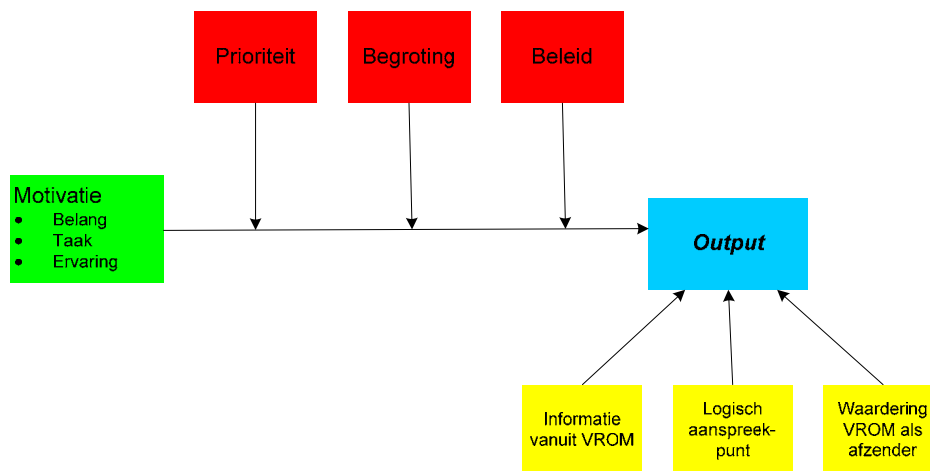
Dimensie	Factoren
<b>Motiverende factoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gepercipieerde belang van een onderwerp</li> <li>• Takenpakket</li> <li>• Ervaring</li> </ul>
<b>Voorwaardelijke factoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteit</li> <li>• Begroting</li> <li>• Beleid</li> </ul>
<b>Versterkende factoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatievoorziening vanuit VROM</li> <li>• De eigen inschatting als logisch aanspreekpunt</li> <li>• Waardering van VROM als afzender</li> </ul>

## 2.4 Mogelijke invloed van VROM op de factoren binnen het intermediaire kader

Binnen de drie dimensies zoals beschreven in paragraaf 2.3 en tabel 23 kan men een onderscheid maken tussen de factoren waar VROM wel of geen invloed op kan hebben. De mate van invloed die VROM kan hebben verschilt per dimensie. Zo zijn veel van de motiverende factoren te beïnvloeden. VROM kan immers aan de gemeente duidelijk maken wat haar taken zijn op het gebied van voorlichting en hoe deze past bij de andere taken van de gemeente. Tevens kan men de gemeente helpen met het verwerven van kennis en het bieden van inzicht in de mogelijkheden die men heeft op het gebied van voorlichting. Hierbij dient VROM zich ook bewust te zijn van de houding die men aanneemt ten aanzien van het intermediaire kader. Ook de attitude van het intermediaire kader kan VROM proberen te beïnvloeden door middel van persuasieve communicatie. Waarden en sociale normen zijn moeilijker te beïnvloeden. Veel van de voorwaardelijke factoren zijn moeilijk direct te beïnvloeden. VROM heeft immers geen directe zeggenschap over de exacte besteding van tijd, geld en mankracht binnen de gemeente. Gemeenten maken immers hun eigen beleid. Wel kan ze duidelijk maken aan de gemeenten wat er van hen verwacht wordt. De inhoudelijke en technische bekwaamheid kan men proberen te beïnvloeden door middel van seminars en / of handreikingen. Ook kan het ministerie van VROM de dimensie versterkende factoren tot uitdrukking brengen in allerlei hulpmiddelen. Een schematische weergave van de



beïnvloedbare factoren is weergegeven in figuur 5. In de rode blokken staan de voorwaardelijke factoren. Deze zijn rood omdat de verwachting is dat als er niet aan deze voorwaarden voldaan wordt er een negatieve invloed op de output zal zijn op de motivatie van de gemeente. De motiverende factoren zijn aangegeven in het groen. Deze voorspellen de mate waarin een intermediair kader gemotiveerd zal zijn om output te leveren. Hoe gemotiveerder men is des te groter is de kans dat er output zal zijn. De invloeden die de perceptie die de gemeenten van zichzelf hebben als aanspreekpunt, de waardering van de van VROM afkomstige informatie en de waardering van VROM als afzender zijn geel. De output van de gemeente is blauw.



*Figuur 5. Onderzoeksmodel*

In de rest van deze paragraaf wordt uiteengezet wat de invloed van de dimensies en de daarbij behorende factoren is. Hierbij worden drie groepen factoren besproken. De voorwaardelijke factoren zijn, de motiverende factoren en de versterkende factoren.

#### **2.4.1 Voorwaardelijke factoren**

Voorwaardelijke factoren zijn erg belangrijk. De meeste factoren zijn cruciaal en de verwachting is dat ieder van deze factoren op zichzelf als een barrière kan functioneren die verhindert dat er iets kan gebeuren.

#### 2.4.1.1 Prioriteit

Iedere gemeente moet prioriteiten stellen bij het kiezen van onderwerpen waar de gemeente de burgers allemaal over voorlicht. Nationale en lokale (politieke) omstandigheden hebben invloed op de prioriteit van bepaalde onderwerpen. Men kan niet over ieder onderwerp waarvan het nuttig zou zijn dat de burger er meer van zou weten een voorlichtingscampagne starten. Dit zou een overflow aan informatie voor de burger betekenen en het zou tevens meer middelen vergen dan de meeste gemeente voor dergelijke zaken beschikbaar hebben. De prioritering zal dus invloed hebben op het feit of een onderwerp in de praktijk aandacht zal krijgen of niet.

#### 2.4.1.2 Begroting

Ten eerste moet er ruimte binnen het gemeentelijke beleid zijn voor het organiseren van dergelijke voorlichtingsactiviteiten. Indien deze er niet is zal het lastig worden om over de andere middelen te beschikken. Tijd, geld en menskracht worden immers verdeeld over diverse zaken. Door lokale omstandigheden kunnen tijd, geld en menskracht soms niet voorradig zijn of op een andere manier ingezet worden. De prioriteit van onderwerpen binnen de gemeenten speelt hierin een belangrijke rol.

#### 2.4.1.3 Beleid

Ook op het gebied van het geven van voorlichting hebben de gemeenten ieder hun eigen beleid. Sommige gemeentes hebben de onderwerpen waar ze in een bepaalde beleidsperiode aandacht aan zullen besteden vastliggen. Andere gemeenten hebben dit slechts deels. De manier waarop een gemeente voorlichting organiseert kan van invloed zijn op de beslissing om wel of niet in te gaan op een verzoek van VROM om over een bepaald onderwerp voor te lichten. Soms zal er immers al beleid zijn waar men niet van af wil wijken terwijl een ander wellicht wel ruimte heeft om er nog op in te springen.

### **2.4.2 *Motiverende factoren***

#### 2.4.2.1 Gepercipieerd belang van het onderwerp

Hoe belangrijk vindt men de aangeboden onderwerpen? De perceptie die men heeft van het belang van een onderwerp bepaalt mede wat het gedrag zal zijn. In dit geval gaat het om de perceptie van diverse risico's met betrekking tot het welzijn van mensen en het welzijn van de organisatie. Het belang wat de gemeenten toekennen aan

een bepaald onderwerp zal dus grotendeels voortkomen uit de perceptie van het risico van ditzelfde onderwerp.

Het niet tijdig informeren van burgers over een belangrijke kwestie kan immers op de lange termijn ook schade aanrichten aan de gemeente. Hoe men een risico percipieert wordt door een aantal zaken bepaald. Strikt genomen is het onmogelijk om risico's te percipiëren, een risico is immers een gevolg van een gevaar (Rohrman, 1998). In de literatuur wordt in relatie tot de term gepercipieerd risico vaak de term werkelijk risico gebruikt. Dit is eigenlijk ook een foutieve benaming. Men bedoelt hier immers het objectief geschatte risico mee, wat geen harde realiteit is (Rohrman, 1998). Rohrman (1998) stelde dat de risicoperceptie af hangt van de omvang, de acceptatie en de grootte van het risico. De gepercipieerde grootte van risico's wordt volgens Renn (1992) bepaald door het verwachte verlies, mogelijke aantallen gewonden en of doden, de potentiële rampzaligheid, kwalitatieve risico-eigenschappen (gruwelijkheid, controle, bekendheid, verdeling, verantwoordelijkheidsdrager en gelijkheid) en de overtuigingen die men heeft met betrekking tot de veroorzaker van het risico. In de afgelopen decennia heeft Slovic veel geschreven over risicoperceptie. Zijn ideeën hebben vaak aan de basis gelegen van theorieën van anderen. In de loop der jaren heeft Slovic (1987) alleen of in samenwerkingsverband (Slovic en Weber, 2002; Ropeik & Slovic, 2003) de dimensies beschreven die invloed hebben op de risicoperceptie. Deze dimensies zijn weergegeven in tabel 2.3.3.2.

Tabel 2.3.3.2: Dimensies van risicoperceptie volgens Slovic en Weber (2002) en Repeik en Slovic (2003)

<b>Dimensie</b>	<b>Uitersten</b>
Aantal slachtoffers	Individueel versus massaal
Beheersbaarheid	Beheersbaar versus onbeheersbaar
Bekendheid bij blootgestelden	Bekend versus onbekend
Bekendheid van het risico binnen de wetenschap	Bekend versus onbekend
Bewustzijn	Bewust versus onbewust
Controle	Controleerbaar versus oncontroleerbaar
Dodelijkheid/ fataliteit	Niet dodelijk versus dodelijk
Gevolgen	Chronisch versus catastrofaal
Inwerkingtreding effect (onmiddellijk/ uitgesteld)	Uitgesteld versus onmiddellijk
Keuzevrijheid	Keuze versus geen keuze
Menselijke invloed	Natuurlijk versus Menselijk
Nieuwheid van het risico	Oud versus nieuw
Ontwikkeling risico	Afname versus toename risico
Rampzaligheid	Klein versus groot
Rechtvaardigheid	Te rechtvaardigen versus niet te rechtvaardigen
Toekomstige generaties	Geen versus wel invloed op toekomstige generaties
Voordelen van het risico	Risico met veel voordelen versus risico zonder voordelen
Vreesaanjagendheid	Niet vrees aanjagend versus vreesaanjagend
Vrijwilligheid	Vrijwillig versus onvrijwillig
Waarneembaarheid	Waarneembaar versus onwaarneembaar
Wie lopen het risico?	Kwetsbaren versus minder kwetsbaren & Onschuldige versus veroorzaker

Met name de bekendheid van mensen met een risico en de mogelijke gevolgen zijn volgens hen van grote invloed op de risicoperceptie.

Volgens Slovic (1987) is de perceptie van risico's meetbaar, kwantificeerbaar en voorspelbaar. De kennisgebaseerde benaderingen zijn volgens Wildavsky en Dake (1990) niet geschikt om te voorspellen hoe mensen risico's inschatten omdat ook persoonlijke factoren een rol spelen.

Uit onderzoek van Sjöberg (2000) is gebleken dat ook met in acht neming van diverse factoren het voorspellen van de mate van risicoperceptie lastig blijft. Mensen zijn geneigd de mate waarin ze controle hebben te overschatten (Andreassen, 1993). Indien men met een groep een risico bediscussieert is men geneigd na de discussie een extremer standpunt in te nemen. Ook de gemoedstoestand van een persoon heeft

invloed op zijn risicoperceptie. Zo bleek dat in een opgetogen humeur mensen een grotere neiging hebben om zich te verzekeren tegen grote verliezen, bijkomend verschijnsel van deze gemoedstoestand is echter dat men minder goed in staat is om in te schatten in welke mate men blootgesteld is aan het risico. Men kijkt namelijk naar minder variabelen en de variabelen die men mee weegt zijn sneller gekozen. Hierdoor heeft het individu tevens te veel vertrouwen in de eigen beslissing. Woudenberg heeft vanuit diverse theorieën (o.a. die van Slovic) omschreven wanneer mensen zich bang gaan voelen. Hij formuleert zeven factoren die dit zouden kunnen voorspellen. Deze zeven factoren zijn weergegeven in Figuur 6.

Gering	←	Ernst	⇒	Groot
Groot	←	Vrijwilligheid	⇒	Gering
Hoog	←	Beheersbaar	⇒	Laag
Veel	←	Voordelen	⇒	Weinig
Weinig	←	Aandacht media	⇒	Veel
Groot	←	Vertrouwen instanties	⇒	Gering
Groot	←	Openheid	⇒	Gering
↓				↓
Veilig				Angst

*Figuur 6. Invloedsfactoren volgens Woudenberg*

#### 2.4.2.2 Ervaring

Mensen zijn gewoontedieren. Ze zijn dan ook geneigd om gedrag te herhalen. Gedragingen in het verleden blijken zijn vaak een goede voorspeller van gedrag in de toekomst. Men zal dan ook eerder besluiten over bepaalde onderwerpen voorlichting te geven als men al eerder met dit onderwerp te maken heeft gehad en als men ervaring heeft met het geven van voorlichting. Binnen het onderzoek wordt er dan ook aandacht besteed aan de eerdere ervaringen en gedragingen van de gemeenten

#### 2.4.2.3 Perceptie van de eigen voorlichtingstaak

In welke mate vinden gemeenten het hun taak om burgers voor te lichten over de betreffende onderwerpen? Ziet men het als een taak van de gemeenten zelf of juist niet? Indien men het geven van voorlichting over een bepaald onderwerp niet tot het eigen takenpakket vindt horen dan is de kans groot dat men er niet voor zal kiezen om hier toch voorlichting over te geven.

### **2.4.3 Versterkende factoren**

#### 2.4.3.1 Informatievoorziening vanuit VROM

Indien men voorlichting wil geven moet men uiteraard over de juiste inhoudelijk kennis over het onderwerp van voorlichting beschikken. In dit geval zijn de onderwerpen gezond en veilig wonen, het binnenmilieu en gas- en elektra-installaties. Er zijn verschillende manieren waarop de gemeenten aan deze kennis kunnen komen. Het ministerie van VROM is een van de mogelijke informatiebronnen. Ook kan men op zoek gaan naar informatie bij onderzoeksinstanties, belangengroeperingen, milieuorganisaties en gezondheidsorganisaties. Het al dan niet beschikken over goede inhoudelijke kennis is mogelijk ook van invloed op de motivatie om voorlichting te geven. Goede informatievoorziening vanuit VROM zal naar verwachting een positieve invloed hebben op de output.

#### 2.4.3.2 Logisch aanspreekpunt zijn

Vindt de gemeente zichzelf wel een logisch aanspreekpunt? Uit het onderzoek van Motivaction (2003) bleek dat de burger dit wel vindt, maar is de gemeente het hier mee eens? Het is te verwachten dat als een gemeente zichzelf als logisch aanspreekpunt ziet voor informatie over een bepaald onderwerp de gemeente eerder geneigd zal zijn ook een actieve rol te spelen in het actief verspreiden van bepaalde informatie.

#### 2.4.3.3 Waardering van VROM als afzender

Ook uit de theorie van Van Riel (1986) blijkt dat het imago van de afzender een rol kan spelen bij de aanvaarding van de boodschap door het intermediaire kader. Het is dus interessant om te weten of VROM door de gemeenten als een geloofwaardige, betrouwbare en deskundige bron gezien wordt. Een positief imago vergroot de kans dat informatie serieus genomen wordt en dat men er ook daadwerkelijk wat mee doet. VROM stelt zelf dat zij in haar communicatie over beleid open, transparant en proactief wil zijn.

Met betrekking tot de communicatie over risico's valt op te merken dat hoe men een risico inschat onder andere te maken heeft met de geloofwaardigheid van de afzender van de informatie over het risico, oftewel de geloofwaardigheid van de bron. Slovic (1993) stelt dat vertrouwen in de bron van zeer groot belang is bij het communiceren van risico's. Als de afzender niet vertrouwd wordt dan wordt er met de

verzonden informatie ook niks gedaan. Vertrouwen neemt slechts langzaam toe, het kan veel sneller afgebroken worden dan opgebouwd. Dit wordt door hem het asymmetrische principe genoemd. Volgens dit principe zijn er vier factoren die een hierbij van belang zijn. Gutteling (1999) heeft deze factoren als volgt vertaald:

- Gebeurtenissen die het vertrouwen in organisaties verminderen zijn beter zichtbaar dan positieve, vertrouwenwekkende gebeurtenissen.
- Negatieve gebeurtenissen hebben een grotere impact op percepties dan positieve.
- Over het algemeen worden bronnen van slecht nieuws meer geloofd dan bronnen die goed nieuws brengen.
- Wantrouwen heeft de neiging om zichzelf in stand te houden of te versterken. Dit heeft vooral te maken met de menselijke geneigdheid tot het selecteren van informatie die wordt gebruikt bij de oordeelsvorming en de vertekeningen die zich bij dit selectieproces voordoen.

Aan de hand van deze factoren heeft Gutteling (1999) een aantal vuistregels opgesteld met betrekking tot de geloofwaardigheid van de bron:

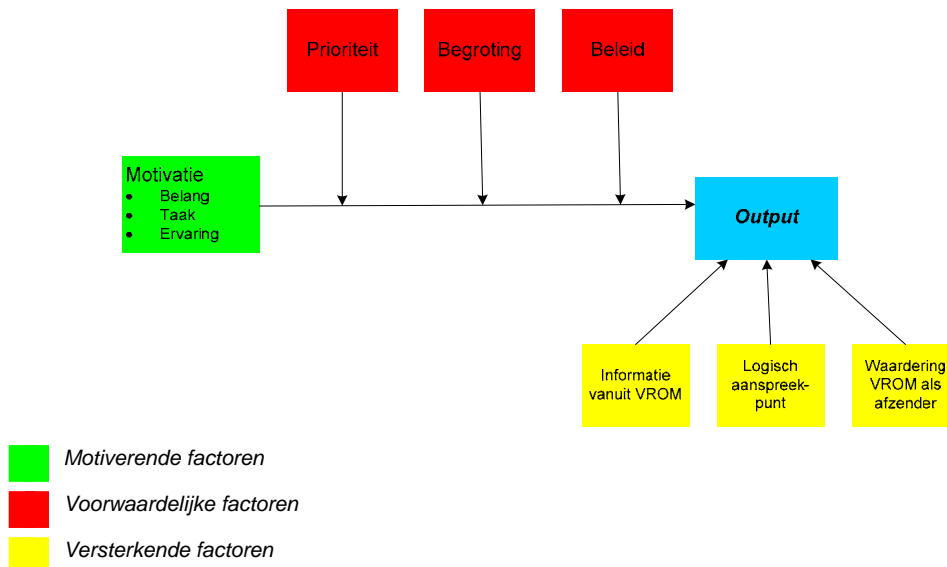
- De bron moet oprecht zijn, en niet de intentie hebben te manipuleren, dus zonder verborgen agenda communiceren
- De inhoud van de boodschap moet volledig in overeenstemming zijn met het gedrag van de organisatie.
- De intentie van de bron met de communicatie moet in de boodschap duidelijk aan de orde komen.
- Bij wetenschappelijke twijfel over de risico's waarover men communiceert, moet de ontvanger van deze twijfel in kennis worden gesteld.

Margolis (1996) omschreef de 'verlies van vertrouwen'- theorie. Hierin wordt gesteld dat communicatieproblemen rondom risico's met name veroorzaakt worden door het gebrek aan vertrouwen wat mensen hebben in wetenschappelijke experts en hun kennis. Dit wordt volgens hem vermoedelijk veroorzaakt door de perceptie van mensen dat er in beleid en ideeën van private en publieke instituten geen rekening gehouden wordt met de bezorgdheid en interesses van het publiek. Gutteling en Kuttschreuter (2002) voegen hieraan toe dat het vertrouwen beïnvloed wordt door het vertrouwen van het publiek in de mate van veiligheid zoals deze hen wordt voorgespiegeld door de experts. Tevens hangt het vertrouwen ook af van de mate waarin het publiek denkt dat de experts zelf verantwoordelijk zijn voor de oorzaak van het probleem.

## 2.5 Onderzoeksvragen

De dimensies en factoren uit het model wat gepresenteerd is in paragraaf 2.2 (zie ook figuur 6) is de leidraad voor dit onderzoek. Vanuit dit model en de daarbijbehorende theorieën zijn er een aantal hypothesen geformuleerd:

1. Welke invloed hebben de voorwaardelijke factoren op de output vanuit de gemeenten?
2. Welke invloed heeft motivatie op de output vanuit de gemeenten?
3. Welke invloed hebben de versterkende factoren op de output vanuit de gemeenten?



Figuur 6. Onderzoeksmodel

### 2.5.1 Aanvullende onderzoeksvragen.

Gezien het feit dat gemeenten niet met grote regelmaat benaderd kunnen worden om mee te doen aan een onderzoek zijn ook een aantal vragen gesteld die niet tot doel hebben het onderzoeksmodel te operationaliseren. Deze aanvullende vragen verbreden het onderzoek buiten het model om meer inzicht te creëren in de gemeentelijke situatie.

Een deel van deze vragen heeft betrekking op andere onderwerpen uit het actieprogramma gezondheid en milieu. Het is interessant om te weten hoe belangrijk men deze overige onderwerpen vindt. Ook interessant is hoe de waardering van deze



onderwerpen zich verhoudt tot de onderwerpen waar campagnes over gevoerd zijn. Verder wordt er ook gevraagd naar de mate waarin de gemeenten het een taak vinden van VROM om voorlichting te geven over deze onderwerpen. Zoals eerder genoemd is uit onderzoek gebleken dat burgers informatie over deze onderwerpen bij de gemeenten zullen zoeken, maar hoe ziet de gemeente dit? Waar denken zij dat burgers dergelijke informatie zoeken? Tevens wordt er nog aandacht besteed aan de output van de gemeenten, wat hebben ze gedaan, welke rol hebben de beleidsafdelingen hierin gespeeld en heeft men samengewerkt met anderen? Aan de communicatie en voorlichtingsafdelingen wordt gevraagd hoe zij de geboden middelen waarderen en of men hier wel behoefte aan heeft. Wat zijn de plaatsen waar men eventueel informatie vindt over de onderwerpen en welke informatie heeft men eventueel nog gemist? Tot slot worden vragen gesteld over de toekomst van voorlichting op gemeentelijk niveau.

### 3 Methode

Zoals eerder al beschreven is richt dit onderzoek zich op het achterhalen van de factoren die beslissend zijn voor gemeenten wanneer zij besluiten wel of geen voorlichting te geven over een bepaald onderwerp. Ten eerste is in een kort vooronderzoek gekeken of er nog andere bronnen waren die iets konden vertellen over voorlichting door gemeenten. Het vooronderzoek heeft als doel gehad om te onderzoeken wat er al bekend was over de rol van gemeenten als intermediair kader. Tevens is er gekeken naar wat er al bekend was over de door VROM geboden informatiemiddelen. Het vooronderzoek bestond uit vier delen. Ten eerste is er navraag gedaan bij de VNG. Ook is er gekeken naar de bezoekersaantallen op de VROM website voor professionals tijdens de campagne Ventilatie en naar de aanvraag van informatiemiddelen. Ook de effecten van deze informatiemiddelen zijn onderzocht door te kijken wat de RVD nametingen hierover meldden. Dit vooronderzoek wordt in een apart hoofdstuk (H4) besproken

Het hoofdonderzoek is een kwantitatief onderzoek onder gemeenten. In dit hoofdstuk wordt uiteengezet hoe de populatie in elkaar zit en voor welke onderzoeksmethode er gekozen is.

#### 3.1 De populatie

Dit onderzoek richt zich op de Nederlandse gemeenten. Alle gemeenten in Nederland hebben dezelfde verantwoordelijkheden ten opzichte van hun inwoners. Ook is de basisstructuur van alle gemeenten hetzelfde. Alle gemeenten hebben een burgemeester, wethouders en een gemeenteraad. De gemeenten zijn echter ook in veel aspecten verschillend. Zo zijn er verschillen in inwoneraantal (van paar duizend tot een paar honderd duizend), bevolkingssamenstelling, sociale geografie en natuurlijk politieke kleur. Om zoveel mogelijk verschillende gemeenten mee te kunnen nemen in het onderzoek is er besloten om alle gemeenten aan te schrijven.

Dit betekent dat alle 467 gemeenten benaderd zijn om mee te werken aan het onderzoek. Voorafgaand aan de campagnes over Gas en Elektra en Ventilatie zijn er door VROM per gemeente vier afdelingen benaderd om aandacht te besteden aan deze onderwerpen. In dit onderzoek zijn alle vier de afdelingen benaderd om mee te werken. Dit betekent dat van iedere gemeente de afdeling Bouw en Woningtoezicht, Milieu, Volksgezondheid en Voorlichting en Communicatie benaderd zijn. Door het grote aantal, 1868 afdelingen, was het aantal praktische onderzoeksmethoden beperkt. Vanwege de omvang is er voor gekozen om het onderzoek te doen in de vorm van een vragenlijst.

Andere onderzoeksvormen zoals interviews, focusgroepen en dergelijke zijn voor grote groepen ongeschikt. Dit onderzoek heeft onder alle gemeente plaatsgevonden, er is dus sprake van een populatieonderzoek.

### 3.1.1 Representativiteit van de respondenten

Van het totale aantal verstuurd vragenlijsten zijn 373 er geretourneerd. Dit is een respons van 20%. Deze respondenten waren gemiddeld 10,5 jaar werkzaam op het huidige werkterrein (std. = 8,2).

Van deze vragenlijsten zijn er 360 bruikbaar ingevuld. Hiervan zijn is 34% ingevuld door ambtenaren van de afdeling bouw en woningtoezicht. De afdelingen milieu en volksgezondheid zijn vertegenwoordigd met respectievelijk 26% en 23%. De respons van de afdelingen Voorlichting en Communicatie was 17%. De verdeling van de respons per afdeling is te vinden in tabel 3.1.

Tabel 3.1 Verdeling van teruggezonden bruikbare vragenlijsten per afdeling.

Afdeling	Aantal respondenten	
	Aantal (n)	%
Voorlichting en Communicatie	63	17
Bouw en Woningtoezicht	123	34
Milieu	92	26
Volksgezondheid	82	23
Totaal	360	100

In het totaal hebben er 260 verschillende gemeenten meegewerkt aan het onderzoek. Zij vertegenwoordigen 56 % van het totale aantal Nederlandse gemeenten. Deze gemeenten hebben samen 54% van de Nederlandse bevolking onder hun hoede. Om te controleren of deze gemeente wel gelijkmatig over Nederland verdeeld zijn is gekeken naar het aantal gemeenten wat per provincie deel genomen heeft. Een overzicht van het aantal vertegenwoordigde gemeenten per provincie is te vinden in tabel 3.2. Het aantal gemeenten wat deel genomen heeft per provincie varieert tussen de 45% en 69%. Er is geen provincie die ernstig ondervertegenwoordigd is. Wel valt op dat als men gaat kijken naar het aantal vertegenwoordigde burgers de spreiding groter is. Hierbij varieert het van 29% vertegenwoordiging van de inwoners van Flevoland tot 75% vertegenwoordiging van de inwoners van Zeeland. Van de 30 grote gemeenten hebben er 19 meegewerkt aan het onderzoek.

Tabel 3.2. Vertegenwoordiging van gemeenten en inwoners per provincie.

Provincie	Aantal Gemeenten			Inwoneraantal		
	Werkelijk	Onderzoek	%	Werkelijk	Onderzoek	%
Drenthe	12	7	58	474.506	233.500	49
Flevoland	6	3	50	374.721	107.400	29
Friesland	31	19	61	630.539	286.308	43
Gelderland	56	29	52	1.949.200	1.351.900	69
Groningen	25	16	64	570.369	271.403	48
Limburg	47	30	64	1.143.000	733.040	64
Noord-Brabant	68	44	65	2.408.000	1.388.967	58
Noord-Holland	65	33	51	2.559.395	1.395.794	56
Overijssel	25	14	56	1.094.032	627.500	57
Utrecht	33	17	52	1.137.258	482.504	42
Zeeland	13	9	69	374.920	282.637	75
Zuid-Holland	86	39	45	3.400.000	1.604.593	47
Totaal	467	260	56	16.115.940	8.765.546	54

Opvallend lijkt dat de respons (20%) in dit onderzoek gemiddeld is voor onderzoek in het algemeen. Dit is opvallend omdat er een relatie bestaat tussen het ministerie en de gemeente. Als men echter naar het aantal vertegenwoordigde gemeente kijkt valt op dat dit percentage met 56% juist hoog ligt. De lage totale respons zou voort kunnen komen uit het feit dat er bij gemeenten ruggespraak heeft plaatsgevonden over het invullen van de vragenlijst. Dit is echter niet controleerbaar. Door het grote aantal gemeenten wat meegewerkt heeft en de aanwezigheid van zowel grote als kleinere gemeenten aan het onderzoek geeft dit onderzoek een aardig beeld van de doorsnede van de gemeenten in Nederland. De respondenten zijn bijna allemaal al lange tijd binnen het huidige werkterrein werkzaam, wat de betrouwbaarheid van hun antwoorden vergroot.

### 3.2 Kwantitatief onderzoek

Vanwege de omvang van de populatie is er voor gekozen om het onderzoek te doen aan de hand van een vragenlijst. Vragenlijsten kunnen op verschillende manieren afgenomen worden, men kan de vragen telefonisch afnemen, de respondenten verzoeken de vragenlijst digitaal in te vullen of men kan gebruik maken van een papieren vragenlijst. Gezien de grootte van de populatie is het telefonisch afnemen van een vragenlijst niet handig. Het digitaal afnemen van een vragenlijst zou handig kunnen zijn omdat de data dan ook direct digitaal beschikbaar zijn. Hier is echter niet voor

gekozen omdat dit technisch moeilijk te realiseren was en het ook niet bekend was of in alle gemeentes men ook gebruik kan maken van internet op de werkplek. Er is dus gekozen voor een papieren vragenlijst. De vragenlijst is verstuurd naar de hoofden van de afdelingen.

### 3.3 Het instrument

In dit onderzoek willen we een aantal dingen te weten komen. Dit is of en in welke mate de motiverende, voorwaardelijke en versterkende factoren invloed hebben op de output vanuit de gemeenten. Tevens zijn er aan de gemeenten nog een aantal vragen gesteld over het gebruik van de aangeboden communicatiemiddelen. Van Riel (1986) stelde dat de kans op succesvolle voorlichting middels een intermediair kader toeneemt als er overleg plaats vindt met dit intermediaire kader over de voorlichting. Om te kijken hoe de gemeenten hierover denken wordt ook gevraagd of zij hier iets in zien en of ze daar aan mee zouden willen werken.

Behalve vragen op deze gebieden zijn er ook vragen gesteld over de beroepsmatige achtergrond van de respondent en over VROM als afzender. Tevens is aan de respondenten gevraagd of ze benaderd zouden mogen worden in het kader van dit onderzoek. De bedoeling hiervan is dat op basis van deze respondenten verder onderzoek zou kunnen plaatsvinden naar de voorlichting door gemeenten. De vragenlijst bestond uit het geoperationaliseerde onderzoeksmodel en de aanvullende vragen.

Er zijn twee versies gemaakt van de vragenlijst. Een versie voor de beleidsafdelingen Milieu, Volksgezondheid en Bouw & Woningtoezicht en een versie voor de afdeling Voorlichting / Communicatie. De beleidsafdelingen zijn benaderd omdat ook zij een verzoek hebben ontvangen van VROM om voorlichting te initiëren. De versie die zij ontvangen hebben bevat minder vragen. De vragen over de precieze organisatie van activiteiten, het gebruik van aangeboden middelen en het al dan niet aanwezig zijn van voorlichtingstechnische kennis zijn weg gelaten vanuit de veronderstelling dat de afdeling Communicatie en Voorlichting een goed overzicht heeft over dergelijke zaken.

Beide vragenlijsten bestaan uit 9 delen. Het aantal vragen per deel verschilt per versie omdat sommige vragen alleen aan de afdeling voorlichting & communicatie gesteld worden. Dit omdat deze vragen betrekking hebben op de uitvoering van de voorlichting. Er is binnen het onderzoek gebruik gemaakt van verschillende soorten vragen. Er zijn zowel open als gesloten vragen gesteld. De antwoorden op de gesloten vragen bestonden uit multiple choice antwoorden, 5 punts Likert-interval- schalen en dichotome vragen.

De vragenlijst wordt voorafgegaan door een korte inleiding. De vragen zijn verdeeld over negen onderdelen na deze vragen was er ook nog ruimte voor de respondenten om zelf opmerkingen te plaatsen. De vragen in het onderzoek zijn gerangschikt naar onderwerp vanuit de logica van de respondent. Ze zijn dus niet gegroepeerd volgens het onderzoeksmodel. Dit is gedaan om de begrijpelijkheid van de vragenlijst en het invulgemak voor de respondent te vergroten. Aan de afdelingen Communicatie & Voorlichting zijn meer vragen gesteld dan aan de beleidsafdelingen. Hierdoor week de volgorde van de vragen in de verschillende versies iets af van elkaar. In dit verslag gaan we uit van de volgorde zoals deze in de meest uitgebreide versie (voor de afdelingen Voorlichting & Communicatie) is gehanteerd. De onderwerpen in de vragenlijst zijn:

- I. Achtergrondvragen
- II. Voorlichting door VROM en gemeenten
- III. Communicatiemiddelen
- IV. Beschikbaarheid informatie
- V. Gemeentelijke voorlichting
- VI. Gemeentelijk communicatietraject
- VII. Uw mening over VROM
- VIII. Toekomst gemeentelijke communicatie
- IX. Tot slot

De vragenlijsten voor de afdeling voorlichting en communicatie is te vinden in bijlage 2.

### **3.3.1 Pretest**

De vragenlijst voor de afdeling voorlichting en communicatie en de begeleidende brief zijn gepretest bij een ambtenaar uit de doelgroep. Het gaat hierbij om iemand die werkzaam is op het gebied van milieu communicatie in een grote stad in Nederland. Met behulp van de plus-min-methode zijn de begeleidende brief, het voorwoord van de vragenlijst en de vragenlijst voor ambtenaren van de afdeling voorlichting en communicatie gepretest. De vragenlijst versie voor beleidsambtenaren is niet apart getest omdat deze in zeer hoge mate overeenkomt met de versie voor ambtenaren van de afdeling voorlichting & communicatie

### **3.3.2 Afname procedure**

De vragenlijsten zijn op 25 augustus 2005 toegestuurd aan de afdelingshoofden van de vier verschillende afdelingen van alle Nederlandse gemeenten. De zending bestond uit een begeleidende brief (zie bijlage 1), de vragenlijst met korte inleiding en een retourenvelop met antwoordnummer. De respondenten konden de vragenlijst kosteloos terug sturen. Alle inzendingen die tot 10 oktober binnen zijn gekomen zijn meegenomen in het onderzoek. Dit omdat daarna de nieuwe campagne 'ventileren' van start is gegaan. Latere inzendingen zouden door deze nieuwe campagne beïnvloed kunnen zijn en zijn dus niet meegenomen.

### **3.3.3 Data consolidatie**

Nadat alle data ingevoerd zijn, zijn deze geconsolideerd. Om de gegevens te kunnen analyseren zijn deze gecodeerd en ingevoerd in het statistische programma SPSS (12.0). Dit betekent dat er een controle heeft plaatsgevonden van de data. Tijdens de consolidatie bleek dat er 13 respondenten af moesten vallen. De vragenlijst is één keer ingevuld door een milieudienst. Aangezien deze vragenlijst bedoeld was voor gemeenten is deze verwijderd. Verder waren er 9 respondenten die nauwelijks iets ingevuld hadden. Deze zijn dan ook bij de analyses buiten beschouwing gelaten. Er zijn drie respondenten verwijderd vanwege het vermoedelijke optreden van een halo-effect. Er zijn gemeenten geweest waarvan meerdere afdelingen de vragenlijst geretourneerd hebben. Hier is bij de analyse van de resultaten rekening mee gehouden. Sommige resultaten zijn berekend over de gemeenten en andere over alle respondenten. Er hebben twee gemeenten deelgenomen aan het onderzoek zonder de gemeentenaam op te geven. Deze zijn in de gedeelten die op gemeentenniveau bekeken worden dan ook niet mee gerekend.

## 4 Vooronderzoek

Om een breder beeld te krijgen van eventuele vragen rondom de campagnes en het gebruik van de geboden materialen is er een kort vooronderzoek gedaan naar vier bronnen. De eerste bron is de front office van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, dit is een helpdesk waar gemeenten met vragen terecht kunnen. De tweede bron zijn de bezoekstatistieken van de VROM website ten tijde van de campagne ventileren. Verder is er ook nog gekeken naar wie nu eigenlijk de informatiebladen en brochures aangevraagd hebben over de desbetreffende onderwerpen. Tot slot zijn ook de rapportages (of delen hiervan) van de nametingen van de Rijksvoorlichtingsdienst (RVD) van de Postbus 51 campagnes meegenomen.

### 4.1 Vragen bij frontoffice VNG

Aan de Vereniging van Nederlandse Gemeente (VNG) is gevraagd of zij over de desbetreffende onderwerpen vaak vragen krijgen van gemeenten. Alle vragen die de VNG van gemeenten krijgt komen daar binnen bij de frontoffice helpdesk en worden geregistreerd in een database. De analyse vindt plaats op basis van gegevens uit deze database. In de database is gezocht op een aantal trefwoorden namelijk gas, elektra, gezond en veilig wonen, binnenmilieu en ventileren. Er is niet apart gezocht op alle onderwerpen van gezond en veilig wonen.

Er is navraag gedaan bij de VNG of er veel vragen binnen komen bij hen over de onderwerpen ventileren/ binnenmilieu, gas en elektra en/of gezond en veilig wonen. Vanuit de VNG is medewerking verleend om te kijken of er bij hun frontoffice vragen binnen zijn gekomen over deze onderwerpen. Alle vragen die hier binnen komen worden namelijk in een database geregistreerd. De data die de VNG geleverd heeft strekten vanaf 2003 tot aan 20 juli 2005. Over het binnenmilieu zijn in deze periode slechts 2 vragen geweest. Het betrof de aanvraag van een artikel over binnenmilieu en een vraag over de kwaliteitsnormen wat betreft binnenmilieu. Er kwamen aanmerkelijk meer hits over ventileren. Deze hadden echter allemaal te maken met de bouwtechnische specificaties met betrekking tot ventilatie. Met betrekking tot gas en elektra betrof het met name vragen over een ophanden zijnde 'APK'- keuring voor woningen, vragen over de wettelijke verplichtingen omtrent toezicht op de veiligheid van gas en elektra-installaties en vragen over bouweisen. De vragen die gesteld worden met betrekking tot gezond en veilig wonen bleken vooral te gaan over het politiekeurmerk veilig wonen. Er is binnen gezond en veilig wonen niet apart gezocht op deelonderwerpen.



Uit deze analyse blijkt dat de frontoffice van de VNG voornamelijk vragen krijgt over de verantwoordelijkheden van de gemeenten.

## **4.2 Analyse gebruik pagina voor professionals op de VROM website**

Hierbij is er gekeken naar de bezoekersaantallen van het dossier ventileren op de VROM website in de periode rondom de campagne. Ook is hierbij gekeken naar het aantal bezoekers van de pagina voor professionals

Tijdens de campagne ventileren is er een speciaal onderdeel in het VROM webdossier ventileren geplaatst voor professionals. Dit gedeelte was echter publiekelijk toegankelijk. In dit dossier is normaal gesproken algemene informatie over het onderwerp te vinden, er is een vraag en antwoord sectie, een pagina over wet- en regelgeving en een pagina waar men de publicaties die er zijn kan bekijken en/ of bestellen. Tijdens de analyse bleek dat de speciale pagina voor professionals alleen tijdens de campagne online is geweest. Toen de campagne afliep is het dossier ventileren blijven staan, maar de link naar pagina voor professionals verwijderd. Uit de bezoekersstatistieken<sup>1</sup> van de startpagina van het dossier blijkt dat er onmiddellijk na de start van de campagne een piek te zien is in het aantal bezoeken aan de website. Dit loopt op tot en met de derde week van de campagne waarna het aantal bezoeken tijdens de campagne alweer terugloopt. In de vierde week na de campagne kreeg de website weer hetzelfde aantal bezoekers als voor de campagne. In tabel 4.1. is het totale aantal bezoekers van de website in de campagneperiode weergegeven. De pagina voor professionals was na de startpagina de op één na best bekeken pagina uit het dossier (zie tabel 4.2). Alleen de vraag-en-antwoordpagina had meer bezoekers. De pagina voor professionals is in de periode dat deze online was behoorlijk vaak bezocht. Het is echter niet mogelijk om na te gaan hoeveel van deze bezoekers ook daadwerkelijk professionals waren en wat deze bezoekers met de informatie gedaan hebben.

---

<sup>1</sup> Het aantal bezoekers (uitgedrukt op basis van cookies of IP-nummers) de pagina in een bepaalde periode hebben bezocht.

Tabel 4.1. Bezoekersaantal van dossier ventileren

<b>Pagina</b>	<b>Week 44 t/m 50</b>
Startpagina dossier	74.156
Vraag en antwoord	3.779
Wetten en regels	1.892
Publicaties	1.309
Meer informatie	1.273
Pagina voor professionals	3.682
Totaal aantal bezoeken VROM site	774.555

Tabel 4.2. Bezoekersaantallen pagina voor professionals

<b>Week</b>	<b>Aantal bezoekers</b>
44	101
45	813
46	825
47	744
48	610
49	382
50	207
<i>Totaal</i>	<i>3682</i>

### 4.3 Analyse aanvraag informatie middelen (Brochure, infobladen)

Er is navraag gedaan bij de verzender van de brochures en infobladen naar de data die men heeft over de uitgifte van informatiebladen en brochures. Hieruit kan men op maken welke organisaties hebben geholpen bij de verspreiding van deze middelen en zo ook als intermediair in de voorlichting gediend hebben.

Aan de verzender van de brochure 'gezond en veilig wonen' en het informatieblad 'gezond en veilig wonen/ ventileren' is gevraagd hoe vaak deze verstuurd is en in welke oplage. Uit de verstrekingsdata van de brochure gezond en veilig wonen (tot juli 2005) blijkt dat behalve particulieren ook diverse soorten organisaties en instanties de brochure en het informatieblad aangevraagd hebben. Hierbij kan men denken aan makelaars, gemeenten, brandweer, bouwondernemingen, installateurs, bibliotheken, milieudiensten, bouwmarkten, ggd-en, universiteiten, woonstichtingen en diverse stichtingen. De oplage waarin men de brochure en of het informatieblad besteld heeft verschilt sterk. Soms bestelde men 1 exemplaar, soms 100. Deze organisaties hebben deze publicaties hoogstwaarschijnlijk intern dan wel extern verspreid. Hierdoor hebben ook zij een intermediaire functie vervuld in het voorlichtingsproces.

#### **4.4 Evaluatie onderzoek door de Rijksvoorlichtingsdienst**

De rijksvoorlichtingsdienst meet na elke postbus 51 campagne de effectiviteit van de campagne. Ook voor de campagnes over gas en elektra en ventileren zijn dergelijke metingen uitgevoerd. In deze evaluaties wordt met name aandacht besteed aan de communicatieve werking van de campagnes (bereik, boodschapoverdracht en waardering) en het effect hiervan op de agendasetting, kennis, houding, gedragsintentie en de informatiebehoefte/-zoekgedrag van de respondenten. In de effectmeting is een onderscheid gemaakt in het bereik van de diverse campagne uitingen zoals televisie en radiospots, advertenties in dagbladen en tijdschriften en webvertising. In de volgende twee paragrafen wordt geen aandacht besteed aan het algehele effect van de campagnes. Wél wordt kort weergegeven wat deze effectrapportages te melden hebben over het bereik van de communicatiemiddelen die VROM aan de gemeenten ter beschikking heeft gesteld.

##### **4.4.1 Gas en elektra**

Er zijn twee Postbus 51 campagnes geweest met als onderwerp de veiligheid van gas en elektra installaties. Naar beide campagnes zijn effectmetingen gedaan. De eindrapportage van het onderzoek van de eerste campagne (1 december 2003 tot en met 15 januari 2004) is volledig beschikbaar. Van de tweede campagne zijn alleen de management summary en de dia's van een presentatie over het rapport beschikbaar.

Uit het onderzoek naar het effect van de eerste campagne blijkt dat de radio- en televisiespot door de meeste respondenten wel herinnerd of herkend wordt. Slechts 10% van de respondenten herinnert zich andere campagne-uitingen dan de radio- en televisiespot. Zeer weinig respondenten bleken nog op een andere manier iets gelezen, gezien of gehoord te hebben over dit onderwerp. Uit de metingen van de RVD is het bereik en het effect van de door VROM aan de gemeente verstrekte communicatiemiddelen via andere instanties niet te destilleren. Van de tweede campagne is bekend dat deze ongeveer even succesvol was als de eerste campagne. Ook in deze campagne werden de geprinte uitingen slecht herinnerd/ herkend door de respondenten.

##### **4.4.2 Ventileren**

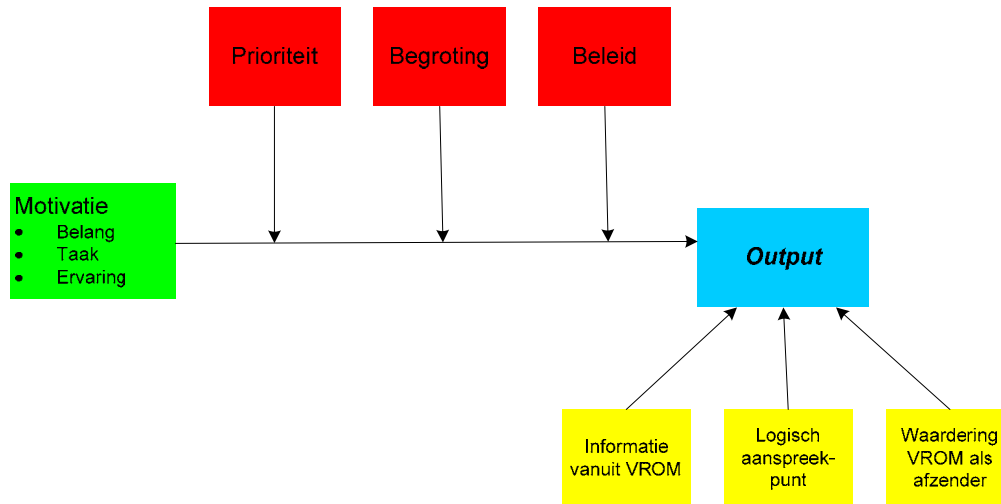
De eerste campagne ventileren heeft plaats gevonden in 2004 (15 oktober tot en met 30 november). De tweede Postbus 51 campagne over dit onderwerp heeft plaats

gevonden na dit onderzoek. Buiten het Postbus 51 roulement is ten tijde van de eerste campagne ook op andere manieren aandacht gezocht voor het onderwerp binnenmilieu/ventileren. Zo heeft men middels een coproductie aandacht besteed aan ventilatie in het televisie programma 'Eigen huis en tuin' en is 2004 uitgeroepen tot het jaar van het binnenmilieu.

In de nameting van de eerste campagne is ook gemeten hoe vaak de respondenten de door VROM aan de gemeenten verstrekte communicatiemiddelen gezien hebben en hoe men deze waardeerde. Uit het evaluatierapport van de eerste Postbus 51 campagne blijkt dat 11% van de respondenten het free publicity artikel gezien heeft (geholpen herinnering). Het artikel wordt door het publiek met gemiddeld een 6,8 gewaardeerd (voor free-publicity artikelen zijn nog geen benchmarks beschikbaar). De internet banner is door gemiddeld 12% van de respondenten gezien. Van de betaalde banners is bekend hoeveel 'clicks' deze opgeleverd hebben. Het is echter niet duidelijk wat het aandeel is van de banners die gratis zijn geplaatst door intermediaire organisaties. Uit dit rapport blijkt ook dat na de campagne 48% van de respondenten denkt informatie over ventileren te kunnen vinden bij VROM. Andere instanties waarbij men verwacht informatie over dit onderwerp te kunnen verkrijgen zijn energiebedrijven (42%) en gemeenten (34%).

## 5 Resultaten onderzoeksmodel

In dit hoofdstuk zullen de resultaten besproken worden die behoren bij het onderzoeksmodel (zie figuur 7). De overige resultaten zijn te vinden in hoofdstuk 6. Allereerst zal de output (blauw) besproken worden waarna vervolgens de motiverende (Groen), voorwaardelijke (rood) en versterkende (geel) factoren aan bod zullen komen.



Figuur 7. Onderzoeksmodel.

### 5.1 Output

Aan de respondenten is gevraagd of hun gemeente een communicatietraject heeft gehad over een van de drie onderwerpen ('Ventilatie', 'Gas & Elektra' en 'Gezond & Veilig Wonen'). Van de gemeenten die meegewerkt hebben aan het onderzoek heeft 23% een communicatietraject over Ventileren/ Binnenmilieu gehad. Met betrekking tot gezond en veilig wonen geldt dit voor 20%. Het aantal communicatietrajecten over Gas en Elektra ligt met 10% beduidend lager. (Zie ook tabel 5.1).

Tabel 5.1. Communicatietrajecten van gemeenten

Onderwerp	Communicatietraject	
(N totaal = 260)	n	%
Ventileren/ Binnenmilieu	61	23
Gas en Elektra	26	10
Gezond en Veilig wonen	51	20

## 5.2 Motiverende factoren

Om te onderzoeken of de gemeentes gemotiveerd zijn om voorlichting te geven over de onderzochte onderwerpen is er gekeken naar een aantal zaken. Hoe belangrijk vinden de gemeentes de onderzochte onderwerpen? Vinden zij het de taak van de gemeente om hierover voorlichting te geven? Ook is er gevraagd of de gemeenten enige ervaring hebben met het geven van voorlichting over deze onderwerpen.

### 5.2.1 *Belangrijkheid van bepaalde onderwerpen*

Binnen de thema's binnenmilieu, de veiligheid van gas- & elektra-installaties en gezond & veilig wonen horen tien verschillende onderwerpen thuis. De verdeling van de onderwerpen per thema is als volgt:

<b>Ventileren</b>	<b>Gas en Elektra</b>	<b>Gezond en Veilig Wonen</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Binnenmilieu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gas installaties</li><li>• Elektra</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asbest in woningen</li><li>• Brandveiligheid</li><li>• Burenlawaaai</li><li>• Hoogspanningslijnen</li><li>• Legionella</li><li>• Loden leidingen</li><li>• GSM en UMTS antennes</li></ul>

Per onderwerp is bekeken hoe belangrijk een bepaalde afdeling een onderwerp vindt. In tabel 5.2 is weergegeven welk percentage van de gemeenten een onderwerp als 'heel belangrijk' of 'belangrijk' heeft aangemerkt (binnen een 5- punts Likert schaal).

De onderwerpen zijn gerangschikt naar percentage. Indien hier voor twee onderwerpen dezelfde score uit kwam is er gekeken naar welke van de twee vaker als 'Heel belangrijk' werd aangemerkt. Als naar de volgorde van belangrijkheid van de onderwerpen gekeken wordt dan valt op dat brandveiligheid door alle afdelingen erg belangrijk gevonden wordt. Ook over wat de relatief gezien minder belangrijke onderwerpen zijn is men het eens. Loden leidingen, hoogspanningslijnen en elektra worden als minder belangrijk gezien. Over het belang van de onderwerpen asbest in woningen, binnenmilieu en legionella oordeelt men verdeeld.

Tabel 5.2 Belangrijkheid van de verschillende onderwerpen per afdeling

Volgorde van belangrijkheid	Afdeling ( % 'Heel belangrijk' en/ of 'Belangrijk')			
	Communicatie en Voorlichting	Bouw en Woningtoezicht	Milieu	Volksgezondheid
1	Brandveiligheid (92)	Brandveiligheid (99)	Brandveiligheid (93)	Brandveiligheid (90)
2	Legionella (85)	Asbest in woningen (88)	Asbest in woningen (80)	Legionella (85)
3	Asbest in woningen (75)	Binnenmilieu (75)	Legionella (65)	Asbest in woningen (73)
4	Gasinstallaties (59)	Legionella (66)	Binnenmilieu (57)	Binnenmilieu (71)
5	Burenlawaaai (59)	Gasinstallaties (61)	Gasinstallaties (45)	GSM en UMTS antennes (56)
6	GSM en UMTS antennes (54)	GSM en UMTS antennes (53)	Burenlawaaai (42)	Gasinstallaties (46)
7	Binnenmilieu (53)	Elektra (52)	GSM en UMTS antennes (41)	Burenlawaaai (46)
8	Elektra (52)	Burenlawaaai (36)	Elektra (40)	Elektra (40)
9	Loden leidingen (42)	Loden leidingen (33)	Loden leidingen (32)	Hoogspanningslijnen (38,)
10	Hoogspanningslijnen (38)	Hoogspanningslijnen (28)	Hoogspanningslijnen (28)	Loden leidingen (33)

### 5.2.2 Taakverdeling

Aan de gemeenten is gevraagd in welke mate ze het een taak van de gemeente vinden om voorlichting te geven over de drie onderwerpen. Uit de antwoorden (zie tabel 5.3) van de verschillende afdelingen blijkt dat de afdeling Bouw en Woningtoezicht vaker een voorlichtingstaak ziet weggelegd over Ventileren/ Binnenmilieu en Gas en Elektra dan de overige afdelingen. Van de afdeling Volksgezondheid vindt 64 % dat het (ook) een taak van de gemeente is om burgers voor te lichten over gezond en veilig wonen. Opvallend is dat de afdeling Communicatie en Voorlichting in twee van de drie gevallen de laagste score per onderwerp heeft.

Tabel 5.3 Mate waarin men het geven van voorlichting een taak van de gemeente vindt.

Onderwerp	Percentage wat het geven van voorlichting een taak van de gemeente afdeling			
	Communicatie en Voorlichting	Bouw en Woningtoezicht	Milieu	Volksgezondheid
Ventileren/	22	50	34	35
Binnenmilieu	(n =63 )	(n =123 )	(n =90 )	(n =80 )
Gas en Elektra	27	34	27	24
	(n =63 )	(n =123 )	(n =90 )	(n =80 )
Gezond en Veilig wonen	49	52	51	64
	(n =63 )	(n = 123 )	(n = 90 )	(n =81 )

### 5.2.3 Ervaring met het onderwerp

De afdeling bouw en woningtoezicht geeft vaker aan veel ervaring te hebben met de onderwerpen dan de andere afdelingen (zie tabel 5.4). De afdeling volksgezondheid blijkt op de onderwerpen ventileren/ binnenmilieu en gas en elektra het minst ervaren te zijn. De afdeling milieu is het minst ervaren op het gebied van gezond en veilig wonen.

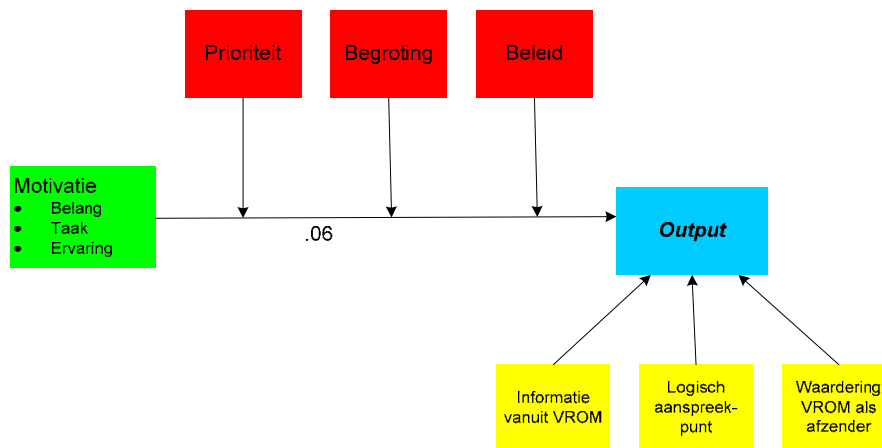
Tabel 5.4 Ervaring de gemeenten met de onderwerpen.

Onderwerp	Onze gemeente heeft veel ervaring met het onderwerp (%)			
	Communicatie en Voorlichting	Bouw en Woningtoezicht	Milieu	Volksgezondheid
Ventileren/	8	36	21	5
Binnenmilieu	(n =61 )	(n =123 )	(n = 91 )	(n = 77 )
Gas en Elektra	8	11	7	4
	(n = 61 )	(n = 123 )	(n = 91 )	(n = 78 )
Gezond en Veilig wonen	28	30	20	24
	(n =61 )	(n =123 )	(n =91 )	(n =79 )

### 5.2.4 Relatie tussen Motiverende factoren en Output

Uit de scores op de verschillende items is een somscore berekend. De relatie tussen Motivatie en de Output is dus de relatie tussen deze somscore en de output. Uit de analyse van de onderzoeksdata is gebleken dat er een significante ( $p = 0.05$ ) samenhang ( $r = .06$ ) bestaat tussen de motivatie en de output (zie ook figuur 8). Het verband tussen motivatie en de Output geeft aan dat naarmate de motivatie groter wordt er vaker Output is. Het gevonden verband is echter zo zwak dat het de vraag is of dit verband in de praktijk relevant is.





Figuur 8. Verband tussen Motivatie en Output

### 5.3 Voorwaardelijke factoren

De voorspelling volgens het model is dat de gemeente enige prioriteit moet toekennen aan het onderwerp en dat er genoeg geld (begroting) en beleidsruimte moet zijn wil er output vanuit de gemeente plaatsvinden. Dit zou dus betekenen dat als men geen geld, prioriteit of beleidsruimte toekent aan een onderwerp er waarschijnlijk minder vaak output zal plaatsvinden.

Aan alle respondenten is gevraagd of zij wel voldoende ruimte binnen het beleid hadden en of men genoeg middelen binnen de begroting had. In de tabellen 5.5, 5.6 en 5.7 is weergegeven hoe de verhoudingen zijn tussen de aanwezigheid van deze voorwaardelijke factoren en de output per onderwerp. Hieruit blijkt dat er vaak niet genoeg geld en beleidsruimte beschikbaar is en dat men het geven van voorlichting over deze onderwerpen niet vaak als prioriteit ziet.

Tabel 5.5. Mate van prioriteit in het geven van voorlichting.

Onderwerp	Percentage wat in hoge/ zeer hoge prioriteit toekent het geven van voorlichting over... (%)			
	Communicatie en Voorlichting	Bouw en Woningtoezicht	Milieu	Volksgezondheid
Ventileren/ Binnenmilieu	13 (n =62 )	15 (n =123 )	13 (n =91 )	9 (n =76 )
Gas en Elektra	16 (n =61 )	9 (n = 123 )	8 (n = 91 )	1 (n = 76 )
Gezond en Veilig wonen	32 (n =62 )	21 (n =123 )	26 (n = 91 )	34 (n =77 )

Tabel 5.6

Onderwerp	Percentage wat aangeeft over voldoende begroting te kunnen beschikken(%)			
	Communicatie en Voorlichting	Bouw en Woningtoezicht	Milieu	Volksgezondheid
Ventileren/ Binnenmilieu	11 (n=55 )	13 (n=117 )	15 (n=83)	9 (n=74)
Gas en Elektra	11 (n=55)	12 (n=118)	15 (n=84)	4 (n=74)
Gezond en Veilig wonen	14 (n=55)	16 (n=117)	20 (n=86)	15 (n=73)

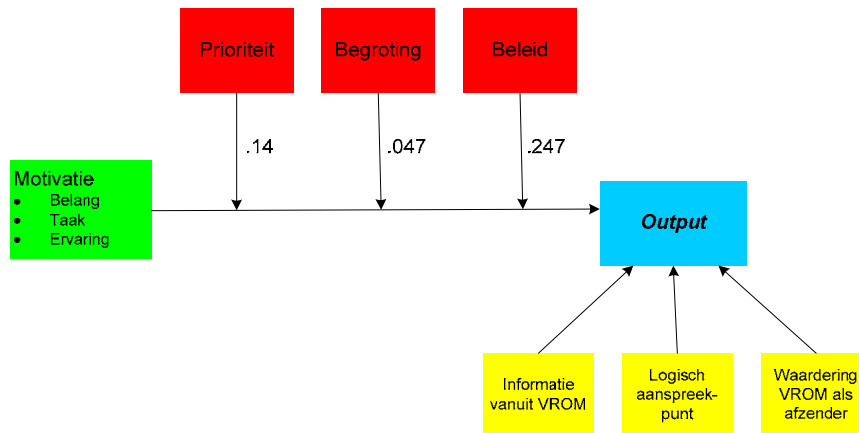
Tabel 5.7

Onderwerp	Percentage wat aangeeft over voldoende beleidsruimte te kunnen beschikken(%)			
	Communicatie en Voorlichting	Bouw en Woningtoezicht	Milieu	Volksgezondheid
Ventileren/ Binnenmilieu	46 (n= 58)	30 (n=120 )	29 (n=87 )	32 (n=75 )
Gas en Elektra	43 (n= 58)	24 (n=120 )	25 (n= 87)	23 (n=75 )
Gezond en Veilig wonen	59 (n= 58)	33 (n=119 )	38 (n= 87)	49 (n= 75)

### 5.3.1 De invloed van de voorwaardelijke factoren

Uit de analyse van de invloed van de voorwaardelijke factoren, prioriteit, begroting en beleid blijkt dat er in alle drie de gevallen sprake is van een significante ( $p = 0.05$ ) invloed, zie figuur 9. Er is een positieve invloed uit van de toename in prioriteit. Dit betekent dat er vaker output zal plaatsvinden als men prioriteit toekent aan het onderwerp. Van begroting en beleid ook een positieve invloed uit. Dit betekent dat

naarmate er meer ruimte is in de begroting er een positieve werking is op de output. De relaties zijn echter niet allemaal even sterk. De relatie met begroting is zo zwak dat het de vraag is of deze in de praktijk relevant is. De relatie vanuit beleid is echter wel behoorlijk. Dit zou dus ook in de praktijk invloed kunnen hebben.



Figuur 9. Invloed voorwaardelijke factoren

## 5.4 Versterkende factoren

Het onderzoeksmodel gaat er vanuit dat er een mogelijk verband zou kunnen zijn tussen de output en de informatie die VROM verstrekt over de onderwerpen, het feit of de gemeente zichzelf een logisch aanspreekpunt vindt met betrekking tot de onderwerpen en hoe men VROM waardeert als afzender van informatie.

### 5.4.1 Informatie

Aan de respondenten is gevraagd of zij vinden dat zij genoeg informatie ontvangen over bepaalde onderwerpen (zie tabel 5.8). Op deze vraag konden ze Ja of Nee antwoorden. Ook kon men aangeven dat dit onderwerp niet tot het eigen werkterrein behoorde. De respondenten die aangaven dat het onderwerp niet tot het eigen werkterrein behoorde zijn bij de analyse buiten beschouwing gelaten. Uit de data blijkt dat wanneer men de informatie bruikbaar vindt men ook vaak vindt dat er genoeg informatie is. Opvallend is dat het per afdeling behoorlijk kan verschillen of men vindt dat er voldoende informatie is. Bij ieder onderwerp is er een verschil in waardering van minimaal 10% tussen de hoogst en laagst scorende afdelingen. De informatie is dus niet bij alle afdelingen even bekend.

Tabel 5.8. Waardering hoeveelheid informatie van VROM

Onderwerp	Percentage wat vindt dat men genoeg informatie van VROM krijgt			
	Communicatie en Voorlichting	Bouw en Woningtoezicht	Milieu	Volksgezondheid
Asbest in woningen	74 (n=35)	83 (n=115)	86 (n=65)	81 (n=16)
Binnenmilieu	76 (n=33)	61 (n=107)	70 (n=67)	62 (n=40)
Brandveiligheid	74 (n=35)	82 (n=105)	94 (n=52)	80 (n=20)
Burenlawaaai	65 (n=34)	36 (n=76)	59 (n=58)	44 (n=23)
Gas-installaties	63 (n=35)	47 (n=99)	56 (n=54)	36 (n=14)
Elektra	62 (n=34)	42 (n=97)	53 (n=51)	31 (n=13)
Hoogspanningslijnen	43 (n=30)	23 (n=65)	34 (n=44)	22 (n=18)
Legionella	74 (n=35)	69 (n=68)	82 (n=45)	90 (n=48)
Loden leidingen	49 (n=35)	47 (n=93)	59 (n=51)	41 (n=17)
GSM en UMTS antennes	55 (n=33)	49 (n=90)	47 (n=59)	31 (n=29)

Aan de respondenten is tevens gevraagd of zij vinden dat VROM voldoende informatie beschikbaar stelt. Opvallend hieraan is dat een groot deel van respondenten vindt dat dit niet zo is of dit niet weet. (zie tabel 5.9). Met name bij de afdeling Volksgezondheid vindt slechts een klein deel dat er wel genoeg informatie beschikbaar is.

Tabel 5.9. Beschikbaarheid informatie

Onderwerp	Wel voldoende informatie beschikbaar(%)			
	Communicatie en Voorlichting	Bouw en Woningtoezicht	Milieu	Volksgezondheid
Ventileren/ Binnenmilieu	52 (n= 60)	54 (n= 121)	48 (n=90)	27 (n=74)
Gas en Elektra	48 (n= 59)	39 (n= 119)	33 (n= 88)	19 (n= 75)
Gezond en Veilig wonen	53 (n= 60)	43 (n= 116)	48 (n= 88)	30 (n= 73)

### 5.4.2 Logisch aanspreekpunt

Uit de antwoorden van de gemeente blijkt dat de afdelingen Communicatie en Voorlichting de gemeente het minst vaak als logisch aanspreekpunt zien voor informatie over de drie onderwerpen (zie tabel 5.10). Beleidsambtenaren vinden veel vaker dat de gemeente een logisch aanspreekpunt is. Er is hierbij duidelijk te zien dat de afdelingen hierbij hoger scoren op de onderwerpen die vermoedelijk binnen hun eigen taakgebied vallen.

Tabel 5.10 Gemeente als logisch aanspreekpunt volgens de afdelingen

Onderwerp	Afdeling (% wat het wél een logisch aanspreekpunt vindt)			
	Communicatie en Voorlichting N= 63	Bouw en Woningtoezicht N = 123	Milieu N = 91	Volksgezondheid N = 81
Ventileren/ Binnenmilieu	31	73	46	36
Gas en Elektra	24	29	33	21
Gezond en Veilig wonen	59	63	62	68

### 5.4.3 VROM als afzender

De respondenten vinden VROM over het algemeen betrouwbaar, transparant en pro actief in de communicatie over haar beleid (zie tabel 5.11) en vindt men de informatie die men van VROM krijgt betrouwbaar. Ook ziet men VROM als deskundig op het gebied van 'Binnenmilieu', 'Gas & Elektra', 'Milieu & Gezondheid', 'Wonen & Gezondheid' en 'Wonen & Veiligheid'. In de waardering van VROM als afzender is geen verschil op te merken tussen de verschillende afdelingen. Over het algemeen vinden de gemeenten VROM betrouwbaar, transparant, pro-actief en vertrouwt men de informatie die VROM verstrekt (zie tabel 5.12)

Tabel 5.11 Zendereigenschappen van VROM

Zender eigenschap	N	Waardering van de eigenschap (%)				
		Helemaal mee eens	Mee eens	Niet eens/ niet oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Betrouwbaar	N= 335	9	57	30	4	0 (0,3)
Transparant	N= 334	7	45	40	7	0 (0,3)
Pro-actief	N=333	8	41	43	7	1
Verstrekt betrouwbare informatie	N=336	13	65	19	2	1

Tabel 5.12 waardering deskundigheid van VROM

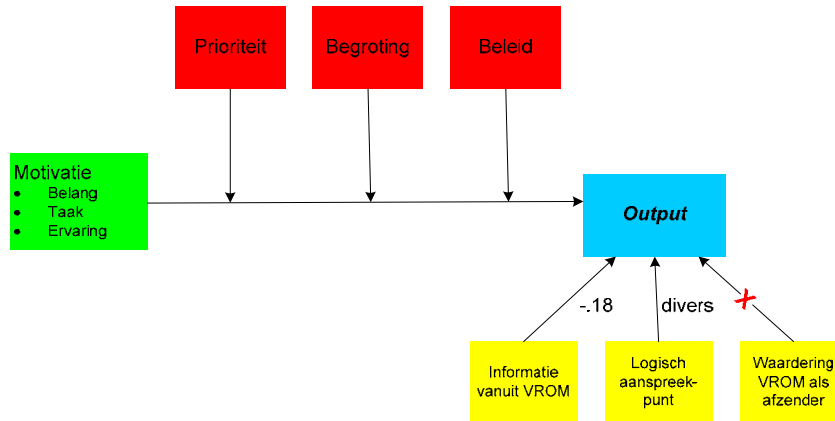
Deskundigheid zender		Waardering van de eigenschap (%)				
		Helemaal mee eens	Mee eens	Niet eens/ niet eens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Binnenmilieu/ ventileren	N= 326	8	56	34	1	0
Gas en elektra	N=325	8	46	44	3	0
Milieu en gezondheid	N=328	9	59	31	2	0
Wonen en gezondheid	N=327	10	57	32	2	0
Wonen en veiligheid	N=328	10	56	33	1	0

#### 5.4.4 Relatie tussen de versterkende factoren en de output

De relaties tussen de versterkende factoren en de output bleken verassend te zijn. Om de relatie tussen de factoren en de output te kunnen berekenen zijn er eerst voor alle drie de factoren somscores berekend. Zo blijkt er een negatief (significant,  $p = 0.05$ ) verband te zijn tussen de waardering van de informatie vanuit VROM en de output. Dit zou kunnen betekenen dat indien men vindt dat VROM goede informatie verstrekt men minder snel geneigd is om ook zelf nog informatie te gaan verstrekken aan burgers. Dit is op zich niet vreemd. De gemeenten geven aan geen behoefte te hebben zelf nog informatie te verstrekken als de juiste informatie al verkrijgbaar is bij VROM.

Alleen bij het onderwerp Gas en Elektra werd een significant ( $p = 0.01$ ) positief ( $r = .138$ ) verband gevonden tussen de waardering van de gemeente als logisch aanspreekpunt en de output. Tussen de output en de overige onderwerpen, Binnenmilieu en Gezond & Veilig Wonen, is geen verband gevonden.

Ook tussen de waardering van VROM als afzender en de output bleek geen verband te zijn. Dit zou veroorzaakt kunnen worden door de constante waardering die VROM kreeg van de gemeenten. Het is goed voor te stellen dat zolang men VROM grotendeels positief beoordeelt dit geen invloed heeft, maar dat als dit anders zou zijn er mogelijk wel een effect zou kunnen optreden.



Figuur10. Verband voorwaardelijke factoren en output

## 6 Resultaten aanvullende vragen

In het vorige hoofdstuk zijn de resultaten behandeld die te maken hadden met het onderzoeksmodel. In dit hoofdstuk zal de analyse van alle overige items aan bod komen. De resultaten zijn per onderwerp gerangschikt. De onderwerpen en de volgorde zijn dezelfde als in de vragenlijst. Dit zijn:

- X. Achtergrondvragen
- XI. Voorlichting door VROM en gemeenten
- XII. Communicatiemiddelen
- XIII. Beschikbaarheid informatie
- XIV. Gemeentelijke voorlichting
- XV. Gemeentelijk communicatietraject
- XVI. Uw mening over VROM
- XVII. Toekomst gemeentelijke communicatie
- XVIII. Tot slot

Indien de resultaten binnen een onderwerp al eerder aanbod zijn gekomen dan zal er naar deze eerdere hoofdstukken verwezen worden.

### 6.1 Achtergrondvragen

De achtergrondvragen zijn gesteld om meer te weten te komen over de respondenten. Er is gevraagd naar functie, werkterrein, aantal jaren dat men al op het huidige werkterrein werkzaam is, bij welke gemeente men werkt, hoeveel inwoners de gemeente heeft en in welke provincie de gemeente ligt. Uit analyse van de antwoorden blijkt dat de meeste respondenten beleidsmedewerkers zijn, ze zijn gemiddeld 10,8 jaar werkzaam op het huidige werkterrein. De resultaten met betrekking tot provincie en inwoneraantallen zijn te vinden in paragraaf 3.2.1. De namen van de deelnemende gemeenten worden niet vrijgegeven.



## 6.2 Voorlichting door VROM en gemeenten

In dit gedeelte is aan de gemeenten gevraagd hoe belangrijk men bepaalde onderwerpen vindt, in welke mate men het geven van voorlichting een taak van VROM vindt, en wie volgens de gemeente een logisch aanspreekpunt is voor meer informatie.

De prioriteit, belang en ervaring met deze onderwerpen van taak van de gemeente vindt zijn in paragraaf 5.2 al besproken.

### 6.2.1 Belangrijkheid onderwerpen

Behalve over de onderwerpen die aan bod komen in het kader van het onderzoeksmodel is er over nog twee onderwerpen gevraagd hoe belangrijk de gemeente deze vinden. Dit zijn Binnenmilieu op scholen en crèches en de Kwaliteit van de leefomgeving. Om de resultaten in een beter perspectief te kunnen zien worden ook de resultaten van de overige onderwerpen nogmaals weergegeven.

Per onderwerp is bekeken hoe belangrijk een bepaalde afdeling een onderwerp vindt. Vervolgens is gekeken naar wat de volgorde in belangrijkheid van de onderwerpen is. Deze volgorde is bepaald door te kijken hoeveel van de respondenten een onderwerp als 'Heel belangrijk' of 'Belangrijk' hebben beoordeeld. Indien hier voor twee onderwerpen dezelfde score uit kwam is er gekeken naar welke van de twee vaker als 'Heel belangrijk' werd aangemerkt. Als naar de volgorde van belangrijkheid van de onderwerpen gekeken wordt dan valt op dat brandveiligheid en de kwaliteit van de leefomgeving door alle afdelingen belangrijk gevonden wordt. Ook over wat de relatief gezien minder belangrijke onderwerpen zijn is men het eens. Loden leidingen, hoogspanningslijnen en elektra worden als minder belangrijk gezien. Over het belang van de onderwerpen asbest in woningen, binnenmilieu op scholen en crèches, binnenmilieu en legionella oordeelt men verdeeld. (zie ook tabel 6.1).

Tabel 6.1. Belangrijkheid alle onderwerpen per afdeling

Volgorde van belangrijkheid	Afdeling ( % 'Heel belangrijk' en/ of 'Belangrijk')			
	<i>Communicatie en Voorlichting</i>	<i>Bouw en Woningtoezicht</i>	<i>Milieu</i>	<i>Volksgezondheid</i>
1	<b>Kwaliteit van de leefomgeving (93)</b>	Brandveiligheid (99)	Brandveiligheid (93)	<b>Binnenmilieu op scholen en crèches (93)</b>
2	Brandveiligheid (92)	Asbest in woningen (88)	<b>Kwaliteit van de leefomgeving (90)</b>	Brandveiligheid (90)
3	Legionella (85)	<b>Kwaliteit van de leefomgeving (85)</b>	Asbest in woningen (80)	Kwaliteit van de leefomgeving (85)
4	Asbest in woningen (75)	<b>Binnenmilieu op scholen en crèches (78)</b>	<b>Binnenmilieu op scholen en crèches (68)</b>	Legionella (85)
5	<b>Binnenmilieu op scholen en crèches (73)</b>	Binnenmilieu (75)	Legionella (65)	Asbest in woningen (73)
6	Gasinstallaties (59)	Legionella (66)	Binnenmilieu (57)	Binnenmilieu (71)
7	Burenlawaai (59)	Gasinstallaties (61)	Gas-installaties (45)	GSM en UMTS antennes (56)
8	GSM en UMTS antennes (54)	GSM en UMTS antennes (53)	Burenlawaai (42)	Gasinstallaties (46)
9	Binnenmilieu (53)	Elektra (52)	GSM en UMTS antennes (41)	Burenlawaai (46)
10	Elektra (52)	Burenlawaai (36)	Elektra (40)	Elektra (40)
11	Loden leidingen (42)	Loden leidingen (33)	Loden leidingen (32)	Hoogspanningslijnen (38)
12	Hoogspanningslijnen (38)	Hoogspanningslijnen (28)	Hoogspanningslijnen (28)	Loden leidingen (33)

Op basis van de plaatsen die ze volgens de afdelingen in nemen is een rangorde gemaakt van de belangrijkheid van de onderwerpen over alle afdelingen. (zie tabel 6.2). De top drie van deze rangorde wordt aangevoerd door brandveiligheid. Kwaliteit van de leefomgeving en asbest in woningen zijn onderwerpen uit de top drie. Binnenmilieu neemt in deze rangorde de 6<sup>e</sup> plaats in, binnenmilieu op scholen en crèches staat hoger, namelijk op de 4<sup>e</sup> plaats. Gastinstallaties staan op de 7<sup>e</sup> plaats en elektra is pas op plaats 10 terug te vinden. De gezond en veilig wonen onderwerpen zijn verspreid over de gehele tabel.

Tabel 6.2 Belangrijkheid onderwerpen

Plaats	Onderwerp
1	Brandveiligheid
2	Kwaliteit van de leefomgeving
3	Asbest in woningen
4	Binnenmilieu op scholen en crèches
5	Legionella
6	Binnenmilieu
7	Gasinstallaties
8	GSM en UMTS antennes
9	Burenlawaai
10	Elektra
11	Loden leidingen
12	Hoogspanningslijnen

### 6.2.2 Voorlichtingstaak

Of het geven van voorlichting een taak van de gemeente is in paragraaf 5.2.2 reeds besproken. In deze paragraaf wordt besproken in welke mate men het geven van voorlichting over de drie onderwerpen een taak van VROM vindt.

Opvallend is dat men het geven van voorlichting over deze onderwerpen veel vaker als een taak van VROM (zie tabel 6.3) ziet dan als een taak van de gemeente (zie tabel 5.3). De afdeling voorlichting en communicatie ziet vaak een taak weg gelegd voor VROM en veel minder voor de gemeente zelf. De afdeling volksgezondheid ziet in mindere mate een voorlichtingstaak weg gelegd voor VROM op het gebied van ventileren/ binnenmilieu en gas en elektra dan de andere afdelingen.

Tabel 6.3. Mate waarin men het geven van voorlichting een taak van VROM

Onderwerp	Percentage wat het geven van voorlichting een taak van VROM vindt per afdeling (%)			
	Communicatie en Voorlichting	Bouw en Woningtoezicht	Milieu	Volksgezondheid
Ventileren/ Binnenmilieu	83 (n =63 )	83 (n =123 )	73 (n =91 )	68 (n =81 )
Gas en Elektra	78 (n =63 )	75 (n =123 )	70 (n =91 )	63 (n =81 )
Gezond en Veilig wonen	94 (n =63 )	83 (n =123 )	82 (n =91 )	85 (n =80 )

### 6.2.3 Logisch aanspreekpunt

Wie zijn volgens de gemeenten het meest logische aanspreekpunt voor burgers met betrekking tot bepaalde informatie? Opvallend is dat de verschillende afdelingen hier soms anders over denken. Met betrekking tot het onderwerp ventileren/ binnenmilieu vindt 60% van de ambtenaren van de afdeling milieu dat VROM hierover een logisch aanspreekpunt is. (zie ook tabel 6.4) Op de afdeling Bouw en Woningtoezicht vindt slechts 36% dit. Met betrekking tot gezond en veilig wonen valt op dat van de afdelingen Volksgezondheid 33% VROM een logisch aanspreekpunt voor burgers vindt terwijl op de Milieu afdeling 57% dit vindt.

Bij de gemeenten valt op dat 73 % van de respondenten van de afdeling Bouw en Woningtoezicht de gemeente een logisch aanspreekpunt vinden met betrekking tot het binnenmilieu (zie ook tabel 6.5). Op de communicatie en voorlichtingsafdelingen vindt slechts 31% dit. Wat ook opvalt, is dat de gemeenten zichzelf niet vaak een logisch aanspreekpunt vinden voor de burger met betrekking tot gas en elektra. Voor gezond en veilig wonen vindt ongeveer twee op de drie respondenten dit wél zo. Ook zien de gemeenten vaak andere instanties als logisch aanspreekpunt. (zie ook tabel 5.15). Veel genoemd met betrekking tot ventileren zijn woningcorporaties, verhuurders en vereniging eigenhuis, GGD en bouwmarkt. Voor gas en elektra zijn dit met name energiebedrijven en installatiebedrijven en eventueel verhuurders van woningen. Gezond en veilig wonen informatie zou men volgens de gemeenten ook zoeken bij de GGD, milieu-organisaties, politie, brandweer en woningbouwverenigingen. Het zou in praktijk dan ook zo kunnen zijn dat men burgers met vragen eventueel naar deze instanties doorverwijst.

Tabel 6.4. VROM als logisch aanspreekpunt volgens de afdelingen

Onderwerp	Afdeling (% wat het wél een logisch aanspreekpunt vindt)			
	Communicatie en Voorlichting	Bouw en Woningtoezicht	Milieu	Volksgezondheid
	N= 63	N = 123	N = 91	N = 81
Ventileren/ Binnenmilieu	58	36	60	54
Gas en Elektra	32	33	42	49
Gezond en Veilig wonen	41	50	57	33

Tabel 6.5. Andere logische aanspreekpunten volgens de afdelingen

Onderwerp	Afdeling (% wat ook nog een ander aanspreekpunt logisch vindt)			
	Communicatie en Voorlichting	Bouw en Woningtoezicht	Milieu	Volksgezondheid
	N= 63	N = 123	N = 91	N = 81
Ventileren/ Binnenmilieu	22	10	22	28
Gas en Elektra	54	52	53	43
Gezond en Veilig wonen	19	11	24	24

## 6.3 Communicatiemiddelen

De vragen in dit gedeelte zijn niet aan alle afdelingen gesteld. Alleen de algemene vragen over de ontvangst en de verwerking van de brieven van VROM zijn aan alle afdelingen gesteld, de overige vragen in dit onderdeel zijn alleen gesteld aan de afdelingen communicatie en voorlichting. De overige vragen gaan over de ontvangst van de digitale toolkit, of men op de hoogte was van de diverse communicatiemiddelen, de bruikbaarheid van de geboden middelen en de behoefte hieraan.

### 6.3.1 Zendingen van VROM

Om richtbaarheid te geven aan de campagnes en om de gemeenten duidelijk te maken wat de problematiek rondom de onderwerpen is zijn er aan alle vier de afdelingen binnen iedere gemeenten brieven gestuurd. Ook heeft men aan de afdeling communicatie en voorlichting een cd-rom met digitale hulpmiddelen gestuurd. Aan de respondenten is gevraagd of zij deze zendingen van VROM hebben ontvangen en wat zij er mee gedaan hebben.

#### 6.3.1.1 Ontvangst zendingen van VROM

Aan alle respondenten is gevraagd of zij de brieven die VROM verstuurd heeft ontvangen hebben. Gebleken is dat ongeveer 1 op de drie ambtenaren van de afdelingen

communicatie en voorlichting, milieu en bouw en woningtoezicht de brief over ventileren niet ontvangen heeft. (zie tabel 6.6) Voor de afdeling volksgezondheid ligt dit percentage veel hoger, namelijk op 64%. De meeste respondenten die de brief over ventileren ontvingen kregen hem rechtstreeks van VROM. De brief over gas en elektra is door minder mensen ontvangen. Ook deze brief is minder vaak ontvangen door de afdeling Volksgezondheid dan door de andere afdelingen (zie tabel 6.7). De cd-rom, de digitale toolkit gezond en veilig wonen, is door 49% (zie tabel 6.8) van de respondenten van de afdeling voorlichting en communicatie ontvangen. Meestal was dit rechtstreeks van VROM.

*Tabel 6.6 Ontvangst brief Gezond en Veilig Wonen/ Ventileren*

<b>Afdeling</b>	<b>N</b>	<b>Niet ontvangen (%)</b>	<b>Rechtstreeks van VOM ontvangen (%)</b>	<b>Ontvangen via een collega van de afdeling.... (%)</b>
<i>Communicatie en Voorlichting</i>	57	28	54	18
<i>Bouw en Woningtoezicht</i>	121	27	63	9
<i>Milieu</i>	89	32	60	9
<i>Volksgezondheid</i>	77	64	29	8

*Tabel 6.7 Ontvangst brief Gezond en Veilig Wonen/ Gas en Elektra*

<b>Afdeling</b>	<b>N</b>	<b>Niet ontvangen (%)</b>	<b>Rechtstreeks van VOM ontvangen (%)</b>	<b>Ontvangen via een collega van de afdeling.... (%)</b>
<i>Communicatie en Voorlichting</i>	57	37	51	12
<i>Bouw en Woningtoezicht</i>	120	36	55	9
<i>Milieu</i>	87	53	41	6
<i>Volksgezondheid</i>	76	87	7	7

Tabel 6.8 Ontvangst brief cd-rom Gezond en Veilig Wonen

Afdeling	N	Niet ontvangen (%)	Rechtstreeks van VOM ontvangen (%)	Ontvangen via een collega van de afdeling.... (%)
Communicatie en Voorlichting	57	51	40	9

### 6.3.1.2 Verwerking zendingen VROM

Aan de personen die aangaven dat zij de brief of cd-rom ontvangen hadden is gevraagd wat zij er mee gedaan hebben. De respondenten van de afdelingen bouw en woningtoezicht, milieu en volksgezondheid hebben de brief over ventileren in ongeveer 40% van de gevallen zelf gehouden (zie tabel 6.9) Indien men de brief doorgaf aan een collega dan was dat in de meeste gevallen een collega van de afdeling voorlichting en communicatie. Van de respondenten uit deze groep gaf 78% dan ook aan dat zij de brief zelf gehouden hebben. Slechts 22% van hen gaf de brief door aan een collega. Voor de brief over gas en elektra geldt eigenlijk hetzelfde patroon. In dit geval werd de brief echter nog vaker zelf gehouden door de afdeling voorlichting en communicatie en werd hij minder vaak gehouden door de afdeling milieu. (zie tabel 6.10) De cd-rom (zie tabel 6.11) werd door 82% van de respondenten van de afdeling voorlichting en communicatie zelf gehouden.

Tabel 6.9 Verwerking brief Gezond en Veilig Wonen/ Ventileren

Afdeling	N	Zelf gehouden (%)	Doorgegeven aan collega's (%)	Onbekend (%)
Communicatie en Voorlichting	41	78	22	0
Bouw en Woningtoezicht	84	39	61	0
Milieu	62	39	60	2
Volksgezondheid	29	41	59	0

Tabel 6.10. verwerking brief Gezond en Veilig wonen/ Gas en Elektra

Afdeling	N	Zelf gehouden (%)	Doorgegeven aan collega's (%)	Onbekend (%)
Communicatie en Voorlichting	36	83	14	3
Bouw en Woningtoezicht	71	38	62	0
Milieu	40	25	73	3
Volksgezondheid	9	44	56	0

Tabel 6.11. Verwerking cd-rom Gezond en Veilig Wonen

Afdeling	N	Zelf gehouden (%)	Doorgegeven aan collega's (%)	Onbekend (%)
Communicatie en Voorlichting	27	82	15	4

### 6.3.2 Communicatie (hulp) middelen

De vragen die betrekking hebben op de evaluatie van de communicatiemiddelen zijn alleen aan de afdeling Communicatie en Voorlichting gesteld. De resultaten die in deze paragraaf staan hebben dus alleen betrekking op de mening van deze afdeling.

De communicatie middelen die VROM ter beschikking heeft gesteld aan de gemeenten zijn niet bij alle afdelingen Communicatie en Voorlichting goed bekend. De brochure over gezond en veilig wonen is bij 58% van de respondenten bekend. Het informatieblad over ventileren en de cd-rom zijn bij 43% van bekend. Het informatieblad over gas en elektra was wat minder bekend, 34% wist van het bestaan af. De pagina voor professionals op de VROM website is met 34% het minst bekend. (zie ook tabel 6.12). Als men op de hoogte was van de middelen dan was dit in minimaal 74% van de gevallen tijdig genoeg om het te kunnen gebruiken.

Tabel 6.12. Bekendheid communicatiemiddelen

Communicatiemiddel	Op de hoogte van het bestaan		Tijdig genoeg om het te kunnen gebruiken	
	N	%	N	%
Het informatieblad, 'ventileren voor een gezonde woning'	61	43	26	85
Het informatieblad 'Veilig wonen met gas en elektra'	61	34	20	80
De brochure 'Gezond en veilig wonen'	62	58	33	85
De cd-rom de digitale toolkit 2003 'Gezond en Veilig wonen'	61	43	23	74
De pagina voor professionals op de VROM website	62	34	20	90



De bruikbaarheid van de beschikbare middelen is volgens de meeste respondenten voldoende of goed. Slechts enkele respondenten vonden de communicatiemiddelen matig en niemand waardeerde ze als slecht. (zie ook tabel 6.13)

Tabel 6.13. Bruikbaarheid communicatiemiddelen

Communicatiemiddel		Bruikbaarheid				
		Goed	Voldoende	Niet goed/ niet slecht	Matig	Slecht
Het informatieblad, ventileren voor een gezonde woning	N = 26	50	42	4	4	0
	M = 1,26					
	Std = 0,75					
Het informatieblad 'Veilig wonen met gas en elektra	N = 23	44	48	4	4	0
	M = 1,70					
	Std = 0,77					
'De brochure 'Gezond en veilig wonen'	N = 35	63	26	9	3	0
	M = 1,51					
	Std = 0,78					
De cd-rom de digitale toolkit 2003 'Gezond en Veilig wonen'	N = 23	52	39	4	4	0
	M = 1,61					
	Std = 0,78					
De pagina voor professionals op de VROM website	N = 23	61	35	0	4	0
	M = 1,48					
	Std = 0,73					

De cd-rom en de website voor professionals bevatten diverse communicatiemiddelen. Het meest gebruikte item van beide bronnen waren de artikelen. (zie ook tabel 6.14) Deze werden door 86% van de gebruikers van de middelen benut. Ook de foto's werden vaak, 71%, gebruikt. De overige items werden aanmerkelijk minder vaak gebruikt. De banners en webteksten voor op internet werden door 38% gebruikt. De brochureteksten slechts door 29%. Het onderzoek en het communicatieplan werden door respectievelijk 14% en 10% benut. De gebruikte middelen werden over het algemeen vaker van de cd-rom gehaald dan vanaf het internet. Dit geldt echter niet voor het communicatieplan en het onderzoek, deze werden vaker vanaf internet gehaald.

Tabel 6.14. Gebruik communicatie middelen

Communicatiemiddel	N	Informatiebron (%)			Beide niet gebruikt (%)
		Cd -rom	Website	Beide	
Artikelen	21	43	33	10	14
Foto's	21	43	29	0	29
Banners t.b.v. internet	21	19	19	0	62
Brochureteksten	21	24	5	0	71
Communicatieplan	21	0	10	0	91
Onderzoek	21	5	10	0	86
Webteksten	21	24	14	0	62

Aan de respondenten werkzaam op de communicatie/ voorlichtingsafdeling is ook gevraagd aan welke communicatiemiddelen zij behoefte hebben. Het overzicht hiervan is te vinden in tabel (6.15). Men heeft de meeste behoefte aan artikelen (83%) en foto's (78%). Vervolgens heeft een grote groep (69% tot 75 %) ook behoefte aan webteksten, (digitale) brochureteksten, brochures, een cd-rom met digitale middelen en een informatieblad. Aan een website voor professionals heeft 49% van de ondervraagden behoefte. Banners voor op internet en een communicatieplan zijn iets minder gewild, respectievelijk 44 % en 40%. Aan onderzoek heeft 29% behoefte. Door één respondent werd aangegeven dat deze ook nog behoefte heeft aan iets anders, namelijk aan stoppers<sup>2</sup>.

Tabel 6.15. Behoeftte aan communicatiemiddelen

Communicatie middel	N	Wél behoefte aan (%)
Artikelen	59	83
Foto's	60	78
Websteksten	60	75
(digitale) brochureteksten	59	75
Brochure	60	73
Cd-rom met digitale middelen	60	73
Informatieblad	59	69
Website voor professionals	59	49
Banners t.b.v. internet	59	44
Communicatieplan	60	40
Onderzoek	59	29
Anders, namelijk...	63	2

<sup>2</sup> Stoppers zijn kleine advertenties die gebruikt worden ter opvulling van gaten in de lay-out van een advertentiepagina, het plaatsen van stoppers is goedkoop

## 6.4 Beschikbare informatie

Met betrekking tot de beschikbaarheid van informatie zijn er aan de afdeling voorlichting en communicatie nog een aantal extra vragen gesteld over de gemeentelijke communicatietrajecten. Deze vragen gingen over de bruikbaarheid van de informatie van VROM bij het opzetten van een eigen communicatietraject, de bekendheid van de communicatiemiddelen die vanuit VROM verkrijgbaar zijn, de bruikbaarheid van deze middelen, de behoefte aan deze communicatiemiddelen en de beschikbaarheid van middelen in het algemeen. Ook zijn er aan deze respondenten vragen gesteld over de eerdere ervaringen met het geven van voorlichting.

### 6.4.1 Genoeg informatie vanuit VROM

Met betrekking tot de hoeveelheid beschikbare informatie zijn er nog twee onderwerpen niet aan bod gekomen. De overige onderwerpen zijn al besproken in paragraaf 5.4.1. Met betrekking tot de informatie verstrekking over het binnenmilieu op scholen en crèches vindt 65 % van de afdelingen Volksgezondheid dat VROM genoeg informatie verstrekt (zie tabel 6.16). Dit is een groot verschil met de afdelingen bouw en woningtoezicht waarvan maar 32% dit vindt. De hoeveelheid informatie over de kwaliteit van de leefomgeving wordt vaker als genoeg ervaren, ook al zit ook hier een behoorlijk verschil tussen de perceptie van de verschillende afdelingen.

Tabel 6.16. Waardering verstrekte informatie van VROM

Onderwerp	Percentage wat vindt dat men genoeg informatie van VROM krijgt			
	Communicatie en Voorlichting	Bouw en Woningtoezicht	Milieu	Volksgezondheid
Binnenmilieu op scholen en crèches	43 (n=28)	32 (n=79)	48 (n=46)	65 (n=49)
Kwaliteit van de leefomgeving	65 (n=34)	47 (n=78)	61 (n=76)	53 (n=49)

De verstrekte informatie wordt door de afdeling voorlichting en communicatie gemiddeld vaker als bruikbaar gezien dan door de andere afdelingen (zie tabel 6.17). De visie op de bruikbaarheid van de informatie verschilt per onderwerp en afdeling. Opvallend zijn de verschillen in de waardering van de informatie over burenlawaai, gasinstallaties, elektra, hoogspanningslijnen, loden leidingen, GSM en UMTS antennes en de kwaliteit van de leefomgeving.

Tabel 6.17. Bruikbaarheid informatie van VROM

Onderwerp	Percentage wat de informatie bruikbaar vindt			
	Communicatie en Voorlichting	Bouw en Woningtoezicht	Milieu	Volksgezondheid
<i>Asbest in woningen</i>	89 (n=26)	88 (n= 102)	89 (n=56)	93 (n=14)
<i>Binnenmilieu</i>	81 (n=21)	66 (n=85)	80 (n=54)	78 (n=32)
<i>Binnenmilieu op scholen en crèches</i>	56 (n=16)	46 (n=55)	63 (n=30)	79 (n=38)
<i>Brandveiligheid</i>	91 (n=23)	89 (n=90)	88 (n=43)	93 (n=15)
<i>Burenlawaaï</i>	95 (n=21)	45 (n=51)	61 (n=44)	39 (n=18)
<i>Gas-installaties</i>	83 (n=24)	50 (n=78)	67 (n=36)	36 (n=11)
<i>Elektra</i>	87 (n=23)	47 (n=75)	59 (n=32)	30 (n=10)
<i>Hoogspanningslijnen</i>	69 (n=16)	16 (n=43)	31 (n=26)	33 (n=15)
<i>Legionella</i>	91 (n=22)	72 (n=54)	86 (n=36)	93 (n=40)
<i>Loden leidingen</i>	71 (n=21)	52 (n=73)	69 (n=32)	39 (n=13)
<i>GSM en UMTS antennes</i>	72 (n=18)	61 (n=67)	59 (n=39)	38 (n=21)
<i>Kwaliteit van de leefomgeving</i>	82 (n=22)	49 (n=57)	64 (n=58)	61 (n=38)

#### 6.4.2 Bruikbaarheid en volledigheid informatie van VROM

Vanuit de afdeling communicatie en voorlichting vindt 34% dat de informatie van VROM bruikbaar was bij het opzetten van een eigen communicatietraject. Voor gas en elektra en ventileren/ binnenmilieu ligt dit met respectievelijk 31% en 27% wat lager. (zie ook tabel 6.18)

Tabel 6.18. Bruikbaarheid VROM informatie bij eigen communicatietraject.

Onderwerp	N	Ja	Nee	Weet niet
Ventileren/ Binnenmilieu	59	27	5	68
Gas en Elektra	55	31	6	64
Gezond en Veilig Wonen	58	34	3	62

De vindbaarheid van aanvullende informatie over de drie onderwerpen loopt iets uiteen. Zo vindt de afdeling Volksgezondheid het vaker lastig om aanvullende informatie te vinden dan de andere afdelingen. (zie tabel 6.18). Als men informatie aanvullende informatie heeft gevonden was deze vaak afkomstig van het internet, met name de website van VROM en de GGD werden vaak genoemd. De afdeling bouw en woningtoezicht mist bij alle onderwerpen vaker informatie dan de andere afdelingen (zie tabel 6.19). De afdelingen Communicatie en Voorlichting mist het minst vaak informatie. Als men informatie mist geeft men aan voornamelijk praktische informatie te missen zoals informatie voor burgers of richtlijnen voor de gemeente zelf.

Tabel 6.18. Vindbaarheid aanvullende informatie

Onderwerp	Aanvullende informatie gemakkelijk vindbaar (%)			
	Communicatie en Voorlichting	Bouw en Woningtoezicht	Milieu	Volksgezondheid
Ventileren/ Binnenmilieu	58 (n=52)	57 (n=111)	68 (n=77)	58 (n=48)
Gas en Elektra	61 (n= 44)	48 (n= 104)	57 (n= 63)	45 (n= 42)
Gezond en Veilig wonen	65 (n= 43)	57 (n= 102)	62 (n= 71)	51 (n= 47)

Tabel 6.19. Heeft men bepaalde informatie gemist?

Onderwerp	Men heeft informatie gemist (%)			
	Communicatie en Voorlichting	Bouw en Woningtoezicht	Milieu	Volksgezondheid
Ventileren/ Binnenmilieu	4 (n=48)	16 (n= 104)	7 (n=71 )	12 (n= 49)
Gas en Elektra	5 (n=42 )	26 (n= 98)	18 (n= 63)	13 (n= 46)
Gezond en Veilig wonen	12 (n= 41)	21 (n= 89)	13 (n= 67)	14 (n= 49)

## 6.5 Gemeentelijke voorlichting

De meeste respondenten, tussen de 75% en 79%, geven aan dat er genoeg tijd was tussen de aankondiging van VROM en de straat van de campagne om zelf een communicatietraject op te kunnen zetten. (Zie ook tabel 6.20). De ruimte binnen het beleid voor voorlichting verschilt sterker. Voor voorlichting over gezond en veilig wonen is er volgens 59% ruimte binnen het beleid. Deze ruimte is minder groot voor ventileren/ binnenmilieu (47%) en gas en elektra (43%). De beschikbaarheid van voldoende menskracht om deze voorlichting te realiseren ligt voor het onderwerp gezond en veilig wonen het hoogst (29). Bij ventileren en gas en elektra ligt dit lager, namelijk beide op 21%. Ook zijn er in meer gemeenten financiële middelen beschikbaar voor gezond en veilig wonen (26%) dan voor ventileren/binnenmilieu en gas en elektra (beide 20%)

Tabel 6.20. Beschikbare middelen op afdeling Voorlichting en Communicatie

Onderwerp	Middelen			
	Genoeg Beleidsruimte (%)	Genoeg tijd tussen aankondiging en campagne (%)	Financiële middelen (%)	Mensen (%)
Ventileren/ Binnenmilieu	47 (n=58)	77 (n=48)	20 (n=55)	21 (n=57)
Gas en Elektra	43 (n=58)	75 (n=48)	20 (n=55)	21 (n=57)
Gezond en Veilig Wonen	59 (n=58)	79 (n=48)	26 (n=55)	29 (n=58)

### 6.5.1 Ervaring en kennis

De respondenten geven aan dat de gemeentes ervaring hebben met het organiseren van voorlichtingsactiviteiten in het algemeen. Slechts 38% van de gemeentes heeft ervaring met het organiseren van voorlichtingsactiviteiten die aansluiten bij een postbus 51 campagne. (zie tabel 6.21) Met betrekking tot hun eigen kennis vindt 87% van de gemeenten dat ze in staat zijn om een goed communicatieplan op te stellen en 90,3% vindt dat men voldoende kennis heeft over hoe men voorlichting moet organiseren. De kennis over hoe men het best met burgers kan communiceren over gezondheidsrisico's is 57%.

Tabel 6.21. Waardering eigen ervaring en kennis

Kennis / ervaring	Waardering ervaring en kennis (%)					
	<i>n</i>	<i>Helemaal mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Niet eens/niet oneens</i>	<i>Mee oneens</i>	<i>Helemaal mee oneens</i>
<i>Ervaring met het organiseren van voorlichtingsactiviteiten in het algemeen</i>	65	51	46	3	0	0
<i>Ervaring met het organiseren van voorlichtingsactiviteiten die aansluiten bij een postbus 51 campagne</i>	61	13	25	28	25	10
<i>Kennis om een goed communicatieplan op te kunnen stellen</i>	62	47	40	7	7	0
<i>Kennis om zelf voorlichting te kunnen organiseren</i>	62	48	42	5	5	0
<i>Kennis over hoe men het best met burgers kan communiceren over gezondheidsrisico's</i>	62	24	32	31	13	0

## 6.6 Gemeentelijk communicatietraject

Van de gemeenten die meegewerkt hebben aan het onderzoek heeft 23% een communicatietraject over Ventileren/ Binnenmilieu gehad. Met betrekking tot gezond en veilig wonen geldt dit voor 20%. Het aantal communicatietrajecten over Gas en Elektra ligt met 10% beduidend lager. (Zie ook tabel 6.22). Als men gaat kijken naar welke communicatietrajecten bij welke afdelingen bekend zijn valt op dat de milieu afdeling het best op de hoogte is van de communicatietrajecten over Ventileren/ het Binnenmilieu. Voor beide andere onderwerpen is dit de afdeling Voorlichting en Communicatie. Opvallend is dat het communicatietraject vaak alleen binnen de eigen afdeling bekend is. Een klein aantal van de trajecten is bij meerdere afdelingen bekend. (zie ook tabel 6.22.) Dit blijkt uit het feit dat het werkelijke aantal

communicatietrajecten heel dicht bij het totale aantal bekende communicatietrajecten ligt.

Tabel 6.22. Bekendheid communicatietrajecten bij afdelingen

Afdeling	Aantal bekende communicatietrajecten per onderwerp			
	Aantal respondenten	Ventileren/ Binnenmilieu (n)	Gas en Elektra (n)	Gezond en Veilig Wonen (n)
Communicatie en Voorlichting	61	16	12	19
Bouw en Woningtoezicht	121	17	9	12
Milieu	89	19	5	10
Volksgezondheid	73	14	1	12
Totaal	344	66	27	53

Uit de analyse van de output van de gemeente blijkt dat er slechts enkele gemeenten eigen middelen of activiteiten opgezet hebben om hun burgers voor te lichten over een van deze onderwerpen. Zo zijn er door vier gemeenten tentoonstellingen georganiseerd over het binnenmilieu (soms in samenwerkingsverband), heeft één gemeente een stand gerund over het binnenmilieu op een gezondheidsmarkt. Met betrekking tot gas en elektra is er ook een gemeente geweest die via de regionale televisie aandacht heeft besteed aan dit onderwerpen. Een andere gemeente heeft over gas en elektra eigen brochures gemaakt en een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd.

De communicatietrajecten van de overige gemeenten bleken gestoeld te zijn op de materialen van VROM. Het is door de geringe hoeveelheid activiteiten die buiten de middelen van VROM om georganiseerd zijn niet mogelijk deze statistisch gezien aan het model te toetsen. Een kwalitatieve analyse van de beweegredenen van deze groep lijkt meer op zijn plaats.

### 6.6.1 Evaluatie communicatietrajecten

Aan de gemeenten is ook gevraagd of zij hun communicatietrajecten geëvalueerd hebben en of er een effectmeting heeft plaats gevonden. Deze vraag is alleen gesteld aan gemeenten die aangegeven hebben dat zij een communicatietraject hadden over een bepaald onderwerp. Uit de analyses blijkt dat slecht een klein deel van deze gemeenten de ontplooiende activiteiten geëvalueerd heeft. (zie tabel 6.23). Het gaat om nog geen 10% van alle gemeenten die een traject hadden. Het aantal effect metingen ligt nog lager. Aan de gemeenten is gevraagd of ze de resultaten van de effectmetingen en / evaluatie met VROM wilde delen. Er zijn twee gemeenten die dit wel wilden. Zij hebben beide een korte evaluatie van hun gemeentelijk communicatietraject over opgestuurd. Beide



geëvalueerde trajecten hadden betrekking op ventilatie/ binnenmilieu. Uit deze evaluaties bleek dan men zelf redelijk positief was over het traject.

Tabel 6.23. Evaluaties/ effectmetingen van communicatietraject

Onderwerp	Totaal aantal communicatietrajecten		Evaluatie		Effectmeting		Niets	
	<i>n</i>		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Ventileren	61		5	8	1	2	55	90
Gas en Elektra	26		2	8	0	0	24	92
Gezond en Veilig Wonen	51		2	4	1	2	48	94

### 6.6.2 Uitvoering communicatietrajecten

Aan de ambtenaren van de drie beleidsafdelingen is de open vraag voorgelegd op welke manier zij betrokken zijn geweest bij de verschillende communicatietrajecten. Aan de afdeling voorlichting en communicatie is gevraagd of men met anderen samengewerkt heeft, wanneer het idee voor een communicatietraject ontstaan is en welke activiteiten men precies ontplooid heeft. Ook is in deze paragraaf te vinden welke redenen men op gaf om geen communicatietraject over een bepaald onderwerp te starten.

#### 6.6.2.1 Betrokkenheid van de beleidsafdelingen bij de communicatietrajecten

Aan de ambtenaren van de afdelingen milieu, volksgezondheid en bouw en woningtoezicht is gevraagd wat hun rol was binnen het communicatietraject van hun gemeente. In de meeste gevallen bestond deze rol uit het aanleveren, redigeren of doorgeven van publicaties aan de gemeentelijke website en / of lokale bladen. Verder was men soms ook betrokken bij het regelen van folders of brochures. Ook waren sommigen betrokken bij de organisatie van activiteiten of het bemannen van een infostand. Hierbij werd ook regelmatig samengewerkt met andere afdelingen, organisaties (zoals woningbouwverenigingen, GGD en brandweer), gemeenten en/ of milieudiensten.

#### 6.6.2.2 Communicatietrajecten gezien vanuit de afdeling Voorlichting en Communicatie

De respondenten van de afdeling Voorlichting en Communicatie hebben een aantal extra vragen gekregen over het gemeentelijke voorlichtingstraject. Hen is

gevraagd of ze met anderen hebben samengewerkt binnen het traject, wat de aanleiding voor het opzetten van het traject was en welke activiteiten men ontplooid heeft. Het totale aantal respondenten van de afdeling voorlichting en communicatie betrof 63 respondenten. Niet in alle gemeenten waar deze respondenten werkzaam zijn zijn er communicatietrajecten geweest over de onderzochte onderwerpen. Het aantal respondenten (n) dat de vragen heeft kunnen beantwoorden is daardoor vaak klein.

Samenwerking binnen het communicatietraject

Aan de respondenten van de afdeling voorlichting en communicatie die aangaven dat er binnen hun gemeenten een communicatietraject is geweest over een bepaald onderwerp is gevraagd of zij hierbij samen hebben gewerkt met anderen. (Zie ook tabel 6.24). Dit bleek ongeveer in de helft van de situaties gebeurd te zijn. Met betrekking tot ventileren/ binnenmilieu werd er samengewerkt met de GGD, brandweer en thuiszorg. In het geval van gas en elektra werkte men samen met woningbouwcorporaties, installatiebedrijf, brandweer, geiser verhuurders en het centrum voor natuur en milieu educatie. Op het gebied van gezond en veilig wonen werkte men samen met brandweer, GGD en milieu instanties.

Tabel 6.24. Samenwerking in communicatietraject met anderen

Onderwerp	N	Ja (%)	Nee (%)
Ventileren/ Binnenmilieu	10	40	60
Gas en Elektra	8	50	50
Gezond en Veilig Wonen	10	50	50

Ontstaansmoment idee voor een communicatietraject

Het idee om voorlichting te geven is in ongeveer de helft van de keren ontstaan na de ontvangst van de brief van VROM (zie tabel 6.25). Bij ventileren/ binnenmilieu was de website in 10% van de gevallen de aanleiding de overige 40% had een andere aanleiding. Andere aanleidingen waren gesprekken met collega's over dit onderwerp, de aandacht schenken aan een speerpunt in het milieu beleidsplan en de vraag hiernaar van een lokale GGD. Bij de communicatie rondom gas en elektra was er in 44% van de gevallen een andere aanleiding. Aanleiding was onder andere een calamiteit, een brainstormsessie en een beleidsplan. Met betrekking tot gezond en veilig wonen was het idee voor voorlichting er in 10% van de gevallen al voor dat men door VROM benaderd

werd. Andere aanleidingen waren ideeën die men zelf heirover kreeg en het verzoek van een lokale GGD om mee te werken.

Tabel 6.25. Ontstaansmoment idee communicatietraject op de afdeling Voorlichting en Communicatie

Onderwerp	Ontstaansmoment					
	N	Na ontvangst van de brief (%)	Na het bezoeken van de website voor professionals (%)	Na het ontvangen van de Cd-rom (%)	Voor VROM ons benaderde (%)	Anders namelijk (%)
Ventileren/ Binnenmilieu	10	50	10	0	0	40
Gas en Elektra	9	56	0	0	0	44
Gezond en Veilig Wonen	10	50	0	0	10	40

#### Activiteiten binnen het communicatietraject

De voorlichting die gegeven is heeft in de meeste gevallen de vorm gehad van artikelen op de gemeentelijke website en artikelen in de lokale krant of in een huis-aan-huis blad (zie ook tabel (6.26). Ook heeft men gebruik gemaakt van de brochures over gezond en veilig wonen en banners op de website geplaatst met een link naar VROM. Een lokale tv uitzending is ook gebruikt als voorlichtingsmedium.

Over gas en elektra en gezond en veilig wonen zijn er door enkele gemeenten ook voorlichtingsavonden georganiseerd. Ook hebben sommige gemeentes zelf folders gemaakt of verspreid. Bij een gemeente ligt het maken van eigen materialen nog in de planning verder is er op het gebied van gas en elektra en gezond en veilig wonen ook gewerkt met bewonersbrieven. Ook is de lokale tekst tv gebruikt voor voorlichting over gezond en veilig wonen.

Tabel 6.26. Voorlichtingsactiviteiten

Activiteit	Onderwerp		
	Ventileren/ Binnenmilieu (%) (n= 16)	Gas en Elektra (%) (n=12)	Gezond en Veilig Wonen (%) (n=17)
Artikelen op de gemeentelijke pagina	81	92	82
Banners met link naar VROM op de gemeentelijke website	13	27	12
Artikelen in de lokale krant	38	60	41
Artikelen in het huis-aan-huis blad	69	70	71
Lokale tv	0	10	0
Lokale radio	0	0	0
Voorlichtingsavond	0	20	6
Brochure gezond en veilig wonen verspreid	44	17	32
Informatieblad ventileren voor een gezonde woning verspreid	6	nvt	21
Informatieblad veilig wonen met gas en elektra verspreid	nvt	17	21
Eigen brochure gemaakt en verspreid	0	17	5
Anders namelijk...	6	0,0	5

### 6.6.3 Geen communicatietraject

Aan de respondenten die aangaven geen gemeentelijk communicatietraject te hebben over een bepaald onderwerp is gevraagd waarom zij dit niet hadden. Uit hun antwoorden op de vraag waarom ze geen gemeentelijk communicatietraject over ventileren/ binnenmilieu hadden bleek dat het ontbreken van prioriteit de belangrijkste reden was. 31% van de respondenten gaf dit als een van de redenen op. Tijd (19%), Geld (13%), mensen (11%), capaciteit (10%) en middelen (7%) waren de overige redenen die het vaakst genoemd werden. Als men gaat kijken naar de redenen waarom men geen communicatietraject is gestart over Gas en Elektra dan valt op dat ook hier prioriteit (30%) de vaakst genoemde reden is. Ook voor dit onderwerp zijn tijd (19%), capaciteit (11%), Mensen (11%), Geld (11%) en middelen (11%) de belangrijkste redenen. Voor het niet hebben van een communicatietraject over gezond en veilig wonen gaf 28% aan dat gebrek aan prioriteit een van de oorzaken was waarom men hier geen communicatietraject aan heeft besteed. Tijd (18%), mensen (11%) en geld (10%) waren de overige vaak voorkomende redenen.

## 6.7 Uw mening over VROM

De mening die men heeft over VROM zijn in paragraaf 5.4.3 reeds besproken als zendereigenschappen.

## 6.8 Toekomst van gemeentelijke communicatie

De respondenten (78%) gaven aan dat er meer Postbus 51 campagnes op lokaal niveau vervolg moeten krijgen (zie tabel 6.27). Van de ambtenaren van de afdeling voorlichting en communicatie vindt 44% dat communicatiemiddelen voortaan in samenwerking met de gemeenten ontwikkeld zouden moeten worden. Meer dan de helft, 65% geeft aan hier ook aan mee te willen werken.

Tabel 6.27 De toekomst van voorlichting via gemeenten

Vraag	N	Percentage (%)
Meer PB 51 campagnes moeten op lokaal niveau vervolg krijgen	244	78
De communicatiemiddelen moeten voortaan in samenwerking met de gemeenten ontwikkeld worden. <sup>3</sup>	61	44
Is uw gemeente bereid hieraan mee te werken?	208	65

## 6.9 Tot slot

Alle respondenten hadden aan het einde van de vragenlijst ruimte voor het plaatsen van opmerkingen. Er zijn maar liefst 86 respondenten die van deze mogelijkheid gebruik hebben gemaakt. De opmerkingen die het meest in het oog sprongen of vaak voor kwamen zijn hieronder verwoord.

- De middelen die VROM aanbiedt aan de gemeenten zijn zeer welkom. We nemen de onderwerpen regelmatig mee in het huis-aan-huis blad. Tijd en mankracht om zelf iets te organiseren ontbreekt vaak en daarom zijn we tevreden met deze pro actieve houding van VROM
- De campagnes van VROM worden te kort van te voren aangekondigd, het is onmogelijk om hier meteen op in te haken. Hierdoor kunnen de VROM campagnes bijvoorbeeld ook niet opgenomen worden in meerjarenplannen.
- Onze gemeente is te klein om dergelijke activiteiten echt op te pakken

<sup>3</sup> Alleen gesteld aan ambtenaren van de afdeling Voorlichting en Communicatie

- Medewerkers van afdelingen volksgezondheid/ welzijn hebben vaak geen band met VROM, wel met VWS. Het is voor medewerkers van deze afdelingen vaak niet direct duidelijk wat VROM met hun werkveld te maken heeft.
- Kant-en-klaar materiaal zoals folders en brochures is zeer welkom.
- De taak voor dit soort voorlichting ligt bij VROM, deze kan dergelijke communicatie uniform houden, gemeenten niet.
- De GGD of regionale/ lokale milieudienst speelt ook vaak een belangrijke rol in het voorlichten van burgers.
- De gemeenten worden overspoeld met taken en verzoeken, het is onmogelijk om overal gehoor aan te geven.
- VROM moet zelf de regionale pers, kranten, en radio, benaderen in plaats van dit over te laten aan de gemeenten

## 7 Conclusie en Discussie

### 7.1 Conclusies

In deze paragraaf worden de conclusies die uit het onderzoek voortvloeien gepresenteerd. Ten eerste zal ingegaan worden op de hypothesen, daarna volgen de overige conclusies met betrekking tot het onderzoeksmodel. Vervolgens volgen de conclusies uit het vooronderzoek en de itemanalyse.

#### 7.1.1 Conclusies onderzoeksvragen

1. *Welke invloed hebben de voorwaardelijke factoren op de output vanuit de gemeenten?*

*Conclusie:* De voorwaardelijke factoren hebben alle drie invloed op de output vanuit de gemeenten. De gevonden relaties zijn echter niet allemaal even sterk. De factoren prioriteit ( $r = .14$ ) en begroting ( $r=.047$ ) hebben geen sterke relatie. Dit betekent dat in de praktijk deze factoren niet veel invloed zullen hebben. De factor beleid ( $r=.247$ ) bleek wel een behoorlijk van invloed te zijn. Het al dan niet aanwezig zijn van beleidsruimte voor een bepaald onderwerp binnen de gemeenten zal dan ook in de praktijk invloed kunnen hebben op de output.

2. *Welke invloed heeft motivatie op de output vanuit de gemeenten?*

*Conclusie:* De statistisch significante relatie die is gevonden tussen motivatie en output is zeer zwak ( $r=.06$ ). In de praktijk zal dit betekenen dat de motivatie (bestaande uit gepercipieerd belang van het onderwerp, inschatting van de taak en ervaring) van de gemeente niet veel invloed zal hebben op de output.

3. *Welke invloed hebben de versterkende factoren op de output vanuit de gemeenten?*

*Conclusies:*

De versterkende factoren bleken niet allemaal een relatie te hebben met de output. Met betrekking tot de informatieverstrekking vanuit VROM bleek dat als de gemeenten de

informatievoorziening vanuit VROM als voldoende (of goed) waarderden, de gemeenten zelf minder vaak informatie zullen verstrekken aan de burger. Dit komt wellicht omdat men het niet nodig vindt om zelf voorlichting te geven als VROM dit ook al doet.

Alleen met betrekking tot de voorlichting over gas- en elektra-installaties is er een verband tussen de mening van de gemeenten over zichzelf als logisch aanspreekpunt en de output. De gevonden relatie is echter niet zo sterk ( $r=.138$ ).

Er is ook geen verband gevonden tussen de waardering van VROM als afzender en de output. Het ontbreken van een verband kan echter twee oorzaken hebben. De eerste mogelijkheid is dat er ook daadwerkelijk geen verband is. Een tweede optie is dat de invloed niet meetbaar is omdat de respondenten VROM bijna allemaal positief beoordelen. Hierdoor ontstaat er waarde die veel weg heeft van een constante, waardoor je geen verband kan aantonen.

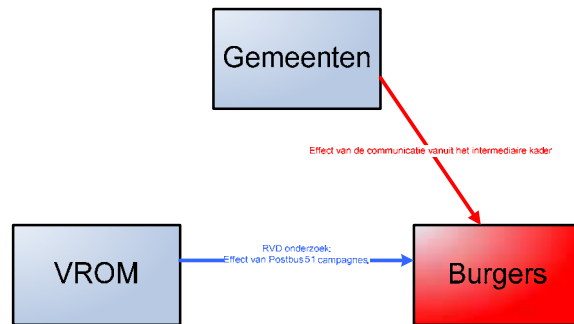
### **7.1.2 Conclusies output onderzoeksmodel**

1. De meeste communicatietrajecten zijn niet bij alle afdelingen van de gemeente bekend. Dit blijkt uit het feit dat er niet veel verschil is tussen het aantal communicatietrajecten berend over alle respondenten en het berekende aantal communicatietrajecten berekend over de gemeenten

### **7.1.3 Conclusies vooronderzoek**

1. De RVD doet na afloop van elke campagne een effectmeting naar de effecten van de campagne bij burgers. Hierin wordt aandacht besteed aan de verschillende media waaruit men informatie ontvangen heeft. Het is een gemiste kans om in dit onderzoek geen aandacht te besteden aan de intermediaire kaders





Figuur 9. Effectmeting bij burgers van de Postbus 51 campagne én van de communicatie vanuit het intermediaire kader

2. Uit de analyses van de aanvraag van brochures en informatiebladen blijkt dat er tal van organisaties zijn die mogelijk, vrijwillig, een intermediaire rol in het voorlichtingsproces kunnen en willen vervullen. In de toekomst kan analyse van dergelijke data een aanknopingspunt bieden voor het aanschrijven van instanties/organisaties bij de vervolgcampagne.

#### 7.1.4 Conclusies aanvullende vragen

1. De gemeenten vinden dat het een taak van VROM is om voor te lichten over diverse onderwerpen. Men ziet echter minder vaak een taak voor zichzelf weggelegd.
2. Als de respondenten op zoek gaan naar informatie dan doen zij dit voornamelijk via het internet. Het internet is hierdoor een van de belangrijkste informatiebronnen voor hen.
3. Uit het onderzoek is gebleken dat er een behoorlijk draagvlak is voor het voortzetten van postbus 51 campagnes op lokaal niveau. Tevens zijn er een behoorlijk aantal gemeenten bereid om mee te werken aan de ontwikkeling van communicatiemiddelen voor de gemeenten. Het ministerie van VROM heeft tot nu toe echter alleen de eerste soort vorm van voorlichting via intermediaire kaders, zoals deze door Van Riel (1986) omschreven zijn, uitgeoefend. Dit houdt in dat men informatie gestuurd heeft met de bedoeling de intermediaire op de hoogte te brengen, vaak eveneens met de intentie via hen het voorlichtingsmateriaal verder te verspreiden.

4. Het werk wat VROM doet op het gebied van milieu en gezondheid is bij veel ambtenaren van de afdelingen volksgezondheid en welzijn niet echt bekend. Ook heeft men niet het idee dat VROM veel te bieden heeft voor hun werkgebied. Dit blijkt uit het feit dat ze weinig ervaring hebben met de onderwerpen en maar een derde van hen VROM een logisch aanspreek punt vindt voor burgers over gezond en veilig wonen. Ook vindt men vaker dan de andere afdelingen dat men niet genoeg informatie van VROM krijgt en waardeert men deze informatie een stuk lager. Ook kan men de post van VROM een stuk minder vaak herinneren/ terug vinden. Ook in de opmerkingen die de respondenten aan het einde van het onderzoek konden plaatsen werd meerde malen door ambtenaren van afdelingen volksgezondheid of welzijn opgemerkt dat men geen connectie voelt met VROM
5. De gemeentelijke communicatietrajecten zijn in vrijwel alle gevallen beperkt gebleven tot het publiceren van de hulpmiddelen van VROM op de gemeentelijke website of in een lokaal gedrukt medium. De middelen hebben dus een belangrijke rol gespeeld binnen de lokale communicatietrajecten.
6. De meest gebruikte en gewilde hulpmiddelen zijn artikelen, foto's, (brochure en web) teksten en papieren middelen zoals brochures en informatiebladen. Men zou deze liever op een cd-rom ontvangen dan via een website voor professionals.
7. De hulpmiddelen die VROM voor de gemeenten maakt zijn alleen tijdens de campagneperiode beschikbaar. Dit betekent dat er snelle actie van de gemeente vereist is om hier gebruik van te kunnen maken. Dit biedt de gemeente geen ruimte om het op een later tijdstip in te passen.

## **7.2 Discussie**

Terugkijkend op het onderzoek zijn er een aantal aspecten aan het onderzoek die nadere discussie behoeven. Dit onderzoek is een poging om een proces in een theoretisch model te vangen. Het doel was om de praktijk te verklaren middels een theorie die in de toekomst zou kunnen helpen met het maken van beleid. Ook zouden knelpunten in dit proces geïdentificeerd kunnen worden. Dit is niet gemakkelijk geweest omdat het hier over een situatie gaat waar nog niet veel onderzoek naar gedaan is. De combinatie van een theoretisch onderzoek aangevuld met praktische vragen zorgt voor

een breder inzicht in zowel praktijk als theorie. Ondanks dat de gevonden relaties niet allemaal even sterk zijn geeft dit onderzoek wel aan dat er een verband is. Verder onderzoek zou wellicht uit kunnen wijzen welke factoren tot een sterkere relatie kunnen leiden. Doordat 56% van alle gemeenten heeft meegewerkt aan het onderzoek zijn de resultaten in dit onderzoek representatief voor een groot deel van de gemeenten in Nederland. De verkregen inzichten zijn een goede aanleiding om verder onderzoek te doen naar voorlichting met de gemeente als intermediair kader. De gemeenten geven immers zelf aan hier deze rol wel op zich te willen nemen. Het zou dan ook erg interessant zijn om dit onderwerp eens nader te belichten vanuit het standpunt van de gemeenten.

De gekozen indeling van het onderzoek naar de drie onderwerpen Binnenmilieu/ventileren, de veiligheid van as- en elektra-installaties en Gezond en Veilig Wonen is echter misschien niet voor iedereen duidelijk. Deze onderwerpen zijn binnen VROM redelijk afgekaderde begrippen. VROM communiceert wel over deze begrippen, maar of ze voor de gemeente ook zo duidelijk herkenbaar zijn is te betwisten. Met name het thema Gezond en Veilig Wonen is een grote verzameling van uiteenlopende onderwerpen, dit bemoeilijkt het om algemeen geldende uitspraken over te kunnen doen.

Tevens bleek tijdens het onderzoek dat de gemeenten hun afdelingen op verschillende manieren organiseren. Zowel namen als takenpakketten verschillen per gemeente. De vragenlijsten zijn echter wel verstuurd volgens de aanname dat bepaalde afdelingen binnen een gemeente bestaan. Door deze verschillen zijn wellicht niet alle vragenlijsten bij de juiste personen terecht gekomen. Ook is er gebruik gemaakt van verschillende versies voor verschillende afdelingen binnen de gemeenten. Achteraf bezien was het wellicht beter (en praktischer) geweest om slechts één versie te hanteren. Tevens zou het overzichtelijker geweest zijn om het onderzoek te beperken tot minder onderwerpen.

## Literatuurlijst

1. Andreassen, P (1993). The Psychology of Risk: A Brief Primer. *Working Paper No. 87. March*. The Jerome Levy Economics Institute of Bard College
2. Bakkers, N (2005) 'Weten, kunnen willen' Onderzoek naar de uitvoering van risicocommunicatie door lokale overheden over bodemverontreiniging en luchtkwaliteit. Doctoraalscriptie, Universiteit Nijmegen.
3. Handreiking risicocommunicatie (2003). Den Haag: Ministerie van Binnenlandse zaken
4. Boer den, P.A.M. (1993). Onderzoek bij intermediaire kaders: regionale en lokale overheden en maatschappelijke organisaties. Nijmegen: Instituut voor Toegepaste Sociale wetenschappen
5. Emans, B. (1990). Interviewen: Theorie, techniek en training. Groningen: Wolters-Noordhoff
6. Glasbergen, P. (1987) Beleidsuitvoering als probleem: oorzaken en perspectieven. In: Lehning, P.B. en Simonis, J.B.D. (1987) Handboek Beleidswetenschap. Boom: Bemmelen
7. Graaf, H van der & Hoppe, R (1989). Beleid en politiek. Muiderberg: Coutinho
8. Gutteling, J.M. (1999) Crisiscommunicatie: een kwestie van vertrouwen. *Standpunt Communicatie* (pp. 11-37). Alphen aan den Rijn: Samson
9. Gutteling, J.M. & Kuttischreuter, M (2002). The role of expertise in risk communication: Laypeople's and expert's perception of the millennium bug risk in The Netherlands. *Journal of Risk Research*, 5 (1) 35-47
10. Harmsen, F (2001). Het loodje (niet meer) leggen: een onderzoek naar de werking van intermediaire kaders bij de voorlichtingscampagne lood in drinkwater. Enschede: Universiteit Twente

11. Klaassen, R.F. (2003). 'De inzet van intermediairs in het ontwerpproces'. Fragment manuscript dissertatie. Enschede : Universiteit Twente
12. Leiss, W (1996). Three phases in the evolution of risk communication practice. *The annals of the american academy of political en social science*, vol. 545, may, pp.85-94
13. Motivaction (2003). O-meting actieprogramma gezondheid en milieu communicatiethema gezond en veilig wonen. Amsterdam
14. Patton M.Q (1990), *Qualitative evaluation and research methods*. London: Sage Publications.
15. Pol, L.R. & Swankhuisen, C.E. (2004) *Communicatie met burgers: Practische vaardigheden voor managers. De effectieve Manager*. Alphen aan de Rijn: Kluwer
16. Riel, C.B.M. van (1986) *Overheidsvoorlichting en intermediaire kaders*. Delft: Eburon
17. Renn, O ( 1992 ) Concepts of risk: a classification. In Krimsky, S.H. and Golding, D (eds), *Social theories of Risk*. Westport London, p 53-79
18. Rijksvoorlichtingsdienst (2004) *Uitgangspunten overheidscommunicatie. RVD-Communicatiereeks*.Den Haag: SDU uitgevers
19. Campagne 'Gezond en Veilig wonen'; Eindrapportage (2004). Den Haag: Rijksvoorlichtingsdienst
20. Campagne 'Gezond en Veilig Wonen-Ventileren'; Eindrapportage campagne-effectonderzoek (2004). Den Haag:Rijksvoorlichtingsdienst
21. Rohrman, B (1998). The risk notion: epistemological and empirical considerations. In: Stewart, M.G. & Melchers, R.E (eds.) (1998). *Intergrated Risk Assesment*.Rotterdam: Balkema, p. 39-46.

22. Roon, A.D. de (1993). 'Voorlichting in dienst van beleid', In: A.D. de Roon & R. Middel (Red.) *De wereld van postbus 51; Voorlichtingscampagnes van de rijksoverheid*. (p.40-45). Houten/Zaventem: Bohn Stafleu van Loghum.
23. Ropeik, M.S.J. & Slovic, P (2003). Risk in perspective.
24. Schellens P.J., Klaassen R.F. en Vries S.A. de (red) (2000) *Communicatiekundig ontwerpen: methoden, perspectieven, toepassingen*. Assen: van Gorcum
25. Sjöberg, L. (2000) Factors in Risk Perception. *Risk Analysis*, vol.20, no.1, pp1-11
26. Slovic, P (1987). Perception of risk. *Science*, vol. 236, 17 April, pp.280-285
27. Slovic, P (1993). Perceived Risk, Trust and Democracy. *Risk Analysis*, 13 (6) 675-682
28. Slovic, P & Weber, E.U (2002). Perception of Risk Posed by Extreme Events. This paper was prepared for discussion at the conference "Risk Management strategies in an Uncertain World", Palissade, New York, April 12-13, 2002
29. Tversky, A (1990) The Psychology of Risk. Conference proceedings of the Quantifying the Market Risk Premium Phenomenon for Investment Decision Making conference. Conducted by AIMR. Charlottesville, VA: Association for Investment Management and Research
30. *Nuchter omgaan met risico's* (2003). Den Haag: VROM
31. *Actieprogramma gezondheid en milieu* (2003). Den Haag: VROM
32. Woerkum, C.J.M. van & Kuiper, D. (1995) 'Planning van voorlichting'. In: C.J.M. van Woerkum & D. Kuiper. *Voorlichtingskunde, een inleiding*. Houten/ Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.
33. Woudenberg, F. (2005) *Persoonlijke bronnen*.

## **Bijlagen**

**BIJLAGE 1: BEGELEIDENDE BRIEF ..... II**

**BIJLAGE 2: VRAGENLIJST AFDELING VOORLICHTING EN COMMUNICATIE..... V**

## **Bijlage 1: Begeleidende brief**

DGM/SAS/SN

Rijnstraat 8  
Postbus 30945  
2500 GX Den Haag  
Interne postcode 645

Afdeling Voorlichting en Communicatie

Telefoon 070-3392607  
www.vrom.nl

# brief

Datum	Bijlagen
22 augustus 2005	• campagne afbeeldingen • vragenlijst

Geachte heer/mevrouw,

Het voeren van Postbus 51 campagnes is een veel gebruikte methode om belangrijke onderwerpen bij burgers onder de aandacht te brengen. Uit onderzoek is gebleken dat als burgers naar informatie gaan zoeken over deze onderwerpen zij dit eerder bij de gemeente doen dan bij de rijksoverheid. Het is daarom ook belangrijk dat de voorlichting over de onderwerpen van de Postbus 51 campagnes ook op lokaal niveau voortgezet wordt. Het ministerie van VROM (Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu) heeft daarom dan ook aan de gemeenten gevraagd om ook op lokaal niveau het communicatietraject Gezond en Veilig Wonen te ondersteunen. VROM heeft hiervoor diverse communicatiemiddelen beschikbaar gesteld. Wij willen u vragen om mee te werken aan het onderzoek naar de effectiviteit van deze aanpak. Het resultaat zal gebruikt worden om de aanpak van communicatie trajecten te verbeteren.

Het onderzoek richt zich op de campagnes die VROM de afgelopen jaren binnen het thema van Gezond & Veilig Wonen gevoerd heeft. Er zijn twee postbus 51 campagnes geweest binnen dit thema. De ene was de campagne 'Gas en Elektra' die liep van 1 december 2003 tot en met 15 januari 2004 en is herhaald van 12 juli 2004 tot en met 22 augustus 2004. De ander was de campagne 'Ventilatie', deze liep van 15 oktober 2004 tot en met 30 november 2004.

Voorafgaand aan deze campagnes heeft VROM het college van burgemeester & wethouders en de afdelingen voorlichting & communicatie, bouw & woningtoezicht, milieu en volksgezondheid van alle gemeenten aangeschreven. Zij zijn verzocht om ook op lokaal niveau over deze onderwerpen te communiceren. VROM heeft geprobeerd de gemeenten te faciliteren met communicatie middelen die gebruikt zouden kunnen worden binnen het eigen lokale communicatie traject. Hiertoe zijn onder andere teksten, brochures, internet banners en foto's





beschikbaar gesteld. Op dit moment bestaat er echter geen duidelijk beeld van de schaal waarop gemeentes voorlichting gegeven hebben en waarom ze dit wel of niet gedaan hebben. VROM zou hier graag een beter inzicht in willen krijgen. Tevens zou VROM graag willen weten of gemeenten ook daadwerkelijk behoefte hebben aan deze ondersteunende middelen en wat de eventuele ervaringen zijn geweest met het gebruik er van.

Uw mening is voor ons van groot belang. We willen u daarom vragen om mee te werken aan dit onderzoek. U kunt dit doen door de bijgevoegde vragenlijst in te vullen en te retourneren voor 9 september middels de bijgesloten envelop. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in samenwerking met de Universiteit Twente.

Indien u de samenvatting of het onderzoeksrapport wilt ontvangen kunt u dit doen door contact op te nemen met Hendrieneke Bolhaar (tel: 070-3392607 of [Hendrieneke.Bolhaar@minvrom.nl](mailto:Hendrieneke.Bolhaar@minvrom.nl)). U kunt ook bij haar terecht voor eventuele vragen over het onderzoek.

Bij voorbaat dank voor uw medewerking,  
Mede namens Anke Stapels,  
Communicatie adviseur,

Hoogachtend,



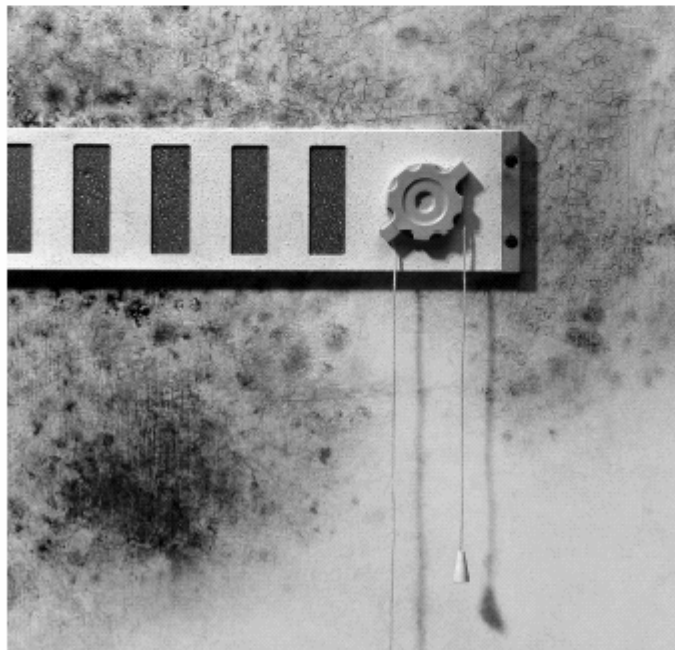
Dr. Julie Ng-A-Tham  
Programma leider milieu en gezondheid  
Ministerie van VROM



Hendrieneke Bolhaar  
Toegepaste Communicatie Wetenschap  
Universiteit Twente



Afbeelding 1:  
Campagne 'Gas en Elektra'



Afbeelding 2:  
Campagne 'Ventilatie'

**Bijlage 2: Vragenlijst afdeling voorlichting en communicatie**



### afdeling voorlichting & communicatie vragenlijst

Geachte heer/mevrouw,

Deze vragenlijst is bestemd voor medewerkers van de afdeling voorlichting & communicatie van uw gemeente. In de begeleidende brief kunt u meer informatie vinden over de achtergrond van het onderzoek. Voor u begint met het invullen van de vragenlijst willen we u verzekeren dat er vertrouwelijk omgegaan wordt met de onderzoeksgegevens. In het onderzoeksrapport zullen de resultaten dan ook zodanig worden weergegeven dat ze niet tot personen of gemeenten te herleiden zijn.

Aan het einde van het onderzoek kunt u aangeven of u het onderzoeksrapport wilt ontvangen. Het onderzoek bestaat uit 9 onderdelen. Het beantwoorden van de vragen zal ongeveer 30 minuten in beslag nemen. Indien u nog vragen heeft over het onderzoek dan kunt u contact op nemen met Hendrieneke Bolhaar. De ingevulde vragenlijst kunt u kosteloos retourneren middels de bijgesloten envelop.

Met vriendelijke groet,

Hendrieneke Bolhaar

Ministerie van VROM  
DGM/SAS/SN  
IPC 645  
Antwoordnummer 10907  
2501 WB Den Haag

Telefoonnummer: 070 - 3392607  
E-mail: [Hendrieneke.Bolhaar@minvrom.nl](mailto:Hendrieneke.Bolhaar@minvrom.nl)

### I. Achtergrondvragen

Om de resultaten van het onderzoek in het juiste kader te kunnen plaatsen hebben we de volgende achtergrondinformatie nodig.

- Wat is uw functie? \_\_\_\_\_
- Op welk terrein bent u werkzaam?
  - Communicatie
  - Voorlichting
- Hoeveel jaar bent u al op dit terrein werkzaam? \_\_\_\_\_
- Bij welke gemeente werkt u? \_\_\_\_\_
- Hoeveel inwoners heeft uw gemeente? \_\_\_\_\_
- In welke provincie ligt uw gemeente?
  - Drenthe
  - Friesland
  - Groningen
  - Noord-Brabant
  - Overijssel
  - Zeeland
  - Flevoland
  - Gelderland
  - Limburg
  - Noord-Holland
  - Utrecht
  - Zuid-Holland

S.v.p. aankruisen wat van toepassing is

### II. Voorlichting door VROM en gemeenten

In dit gedeelte worden vragen gesteld over voorlichting door gemeenten in het algemeen. We willen graag van u weten hoe belangrijk uw gemeente bepaalde onderwerpen vindt. Tevens willen we graag van u weten hoe u de taakverdeling op het gebied van voorlichting tussen VROM en de gemeenten ziet.

- Hoe **belangrijk** vindt uw gemeente de volgende **onderwerpen**?

	Heel Belangrijk	Belangrijk	Niet belangrijk/niet onbelangrijk	Onbelangrijk	Heel onbelangrijk	Weet niet
Asbest in woningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Binnenmilieu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Binnenmilieu op scholen en crèches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brandveiligheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Burenuawaai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gasinstallaties	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoogspanningslijnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Legionella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Loden leidingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GSM en UMTS antennes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kwaliteit van de leefomgeving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- In welke mate vindt u het geven van voorlichting over de volgende onderwerpen een taak van **VROM**?

	Zeer hoog	Hoog	Niet hoog/niet laag	Laag	Zeer Laag
Gezond en Veilig Wonen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ventileren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas en Elektra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- In welke mate vindt u het geven van voorlichting over de volgende onderwerpen een taak van **uw gemeente**?

	Zeer hoog	Hoog	Niet hoog/niet laag	Laag	Zeer Laag
Gezond en Veilig Wonen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ventileren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas en Elektra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Welke **prioriteit** kent uw gemeente in deze **beleidsperiode** toe aan het geven van voorlichting over deze onderwerpen?

	Zeer hoog	Hoog	Niet hoog/niet laag	Laag	Zeer Laag
Gezond en Veilig Wonen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ventileren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas en Elektra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Onze **gemeente** heeft veel **ervaring** met het onderwerp.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet eens/niet oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Gezond en Veilig Wonen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ventileren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas en Elektra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Wie denkt u dat de burgers van uw gemeente het meest **logische aanspreekpunt** vinden voor informatie over deze onderwerpen? (U mag meerdere opties aankruisen)

	VROM	Gemeente	Anders, namelijk.....
Gezond en Veilig Wonen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Ventileren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Gas en Elektra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____

### III. Communicatiemiddelen

Het ministerie van VROM heeft naar alle gemeentelijke afdelingen voorlichting en communicatie een brief gestuurd ter aankondiging van de Postbus 51 campagne Ventilatie en de campagne Gas en Elektra. De brief voor de campagne Gas en Elektra is in juli 2004 verstuurd, de brief voor de campagne Ventilatie in oktober 2004. In deze brieven werd tevens gevraagd om ook op lokaal niveau aandacht te besteden aan deze onderwerpen. Vervolgens heeft VROM voorafgaand aan de Postbus 51 campagne Gas en Elektra een cd-rom, "de digitale toolkit Gezond en Veilig Wonen", verstrekt met daarop diverse middelen die behulpzaam kunnen zijn bij het opzetten van een eigen communicatierij. Tijdens de Postbus 51 campagne Ventilatie waren deze middelen beschikbaar op een speciale pagina voor professionals op de VROM website. Wij zouden graag van u willen weten welke middelen u ontvangen heeft en welke middelen u gebruikt heeft.

- De **brief**: Gezond en Veilig Wonen/**Ventileren**
  - Niet ontvangen (ga verder met vraag 3)
  - Rechstreeks van VROM ontvangen
  - Ontvangen via een collega van de afdeling

- Wat heeft u er mee gedaan?

- Zelf gehouden
- Doorgegeven aan een collega[s] van de afdeling(en)

3. De **brief**: Gezond en Veilig Wonen/ Gas en Elektra
- Niet ontvangen (ga verder met vraag 5)  
 Rechtstreeks van VROM ontvangen  
 Ontvangen via een collega van de afdeling
4. Wat heeft u er mee gedaan?
- Zelf gehouden  
 Doorgegeven aan een collega[s] van de afdeling(en)
5. De **cd-rom**: 'digitale toolkit 2003 Gezond & Veilig Wonen'
- Niet ontvangen (ga verder met vraag 7)  
 Rechtstreeks van VROM ontvangen  
 Ontvangen via een collega van de afdeling
6. Wat heeft u er mee gedaan?
- Zelf gehouden  
 Doorgegeven aan een collega[s] van de afdeling(en)

Voorafgaand aan de campagnes Gezond en Veilig Wonen/ Ventilatie en Gezond en Veilig Wonen/ Gas en Elektra zijn er diverse communicatiemiddelen zoals informatiebladen, brochures etc. beschikbaar gesteld. We zouden graag van u willen weten of u op de hoogte was van het bestaan van deze middelen. Daarbij zouden we graag willen weten of u tijdig genoeg op de hoogte was om ze te kunnen gebruiken binnen de lokale voorlichting. Aansluitend daarop zouden we willen weten welke middelen u gebruikt heeft.

7. Was u (op tijd) op de hoogte was van het bestaan van deze middelen?
- |   | Op de hoogte van bestaan                           | Tijdig genoeg om het te kunnen gebruiken  |
|---|--|---|
| Het informatieblad 'Ventileren voor een gezonde woning' | <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee | <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> N.v.t. |
| Het informatieblad 'Veilig wonen met gas en elektra'    | <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee | <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> N.v.t. |
| De brochure 'Gezond en Veilig Wonen'                    | <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee | <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> N.v.t. |
| De cd-rom 'digitale toolkit 2003 Gezond & Veilig Wonen' | <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee | <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> N.v.t. |
| De pagina voor professionals op de VROM website         | <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee | <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> N.v.t. |

8. Wat vond u van de bruikbaarheid van de communicatiemiddelen die VROM verstrekt heeft?
- |   | Goed                  | Voldoende             | Niet goed/<br>niet slecht | Matig                 | Slecht                | N.v.t.                |
|---|-----------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Het informatieblad 'Ventileren voor een gezonde woning' | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Het informatieblad 'Veilig wonen met gas en elektra'    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De brochure 'Gezond en Veilig Wonen'                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De cd-rom 'digitale toolkit 2003 Gezond & Veilig Wonen' | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De pagina voor professionals op de VROM website         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

De volgende vraag hoeft u alleen te beantwoorden indien u gebruik gemaakt heeft van de cd-rom, 'digitale toolkit 2003 Gezond & Veilig Wonen', en/of van de website voor professionals. Anders kunt u verder gaan met vraag 10.

9. Kunt u aangeven van welke onderdelen u gebruik gemaakt heeft?

	Gebruikt van de cd-rom	Gebruikt van de website
Artikelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foto's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Banners t.b.v. internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brochureteksten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communicatieplan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onderzoek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Webteksten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Kunt u aangeven of u behoefte heeft aan de communicatiemiddelen die door VROM verstrekt worden?

	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Brochure	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Informatieblad	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Website voor professionals	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Cd-rom met digitale middelen	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Artikelen	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Banners t.b.v. internet	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
[digitale] brochureteksten	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Webteksten	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Foto's	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Communicatieplan	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Onderzoek	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
Anders, namelijk	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	

### IV. Beschikbaarheid informatie

Om in staat te zijn voorlichting te geven moet men over de juiste inhoudelijke informatie beschikken. Wij willen graag van u weten of u over voldoende informatie kon beschikken.

1. Kunt u aangeven of u **genoeg informatie** over deze onderwerpen krijgt van VROM en of deze informatie **bruikbaar** is?

	Genoeg Informatie	Bruikbaarheid	Valt niet binnen mijn werksfeer
Asbest in woningen	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/>
Binnenmilieu	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/>
Binnenmilieu op scholen en crèches	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/>
Brandveiligheid	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/>
Burenlawaai	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/>
Gasinstallaties	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/>
Elektra	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/>
Hoogspanningstijnen	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/>
Legionella	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/>
Loden leidingen	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/>
GSM en UMTS antennes	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/>
Kwaliteit van de leefomgeving	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/>

Voorafgaand aan de Postbus 51 campagnes 'Gezond en Veilig Wonen/ Ventilatie' en 'Gezond en Veilig Wonen/ Gas en Elektra' heeft VROM informatie ter beschikking gesteld aan de gemeenten over deze onderwerpen. We zouden graag willen weten wat u van deze informatie vond.

Beschikbare informatie over het onderwerp Gezond en Veilig Wonen/ **Ventilatie** en het **Binnenmilieu**. [ventileren is de oplossing voor vele problemen met het binnenmilieu. Over probleem b.v. vocht, radon, schimmels, huisstofmijt, fijn stof, rook etc. en oplossing ventileren wordt vaak in samenhang gecommuniceert.]

2. VROM heeft voldoende informatie verstrekt over Ventilatie/ Binnenmilieu  Ja  Nee  Weet niet
3. Aanvullende informatie over Ventilatie/ Binnenmilieu is heel gemakkelijk te vinden. [bij VROM en/of andere organisaties]  Ja  Nee, [ga verder met vraag 5]
4. Waar heeft u deze informatie gevonden?
5. De informatie die VROM verstrekte over ventilatie was zeer bruikbaar bij het opzetten van een eigen communicatietraject  Ja  Nee  Weet niet
6. Heeft u bepaalde informatie gemist?  Ja  Nee, [ga verder met vraag 8]
7. Welke informatie heeft u gemist?

### Beschikbare informatie over het onderwerp Gezond en Veilig Wonen/ Gas en Elektra

8. VROM heeft voldoende informatie beschikbaar gesteld over Gas en Elektra  Ja  Nee  Weet niet
9. Aanvullende informatie over Gas en Elektra is heel gemakkelijk te vinden. [bij VROM en/of andere organisaties]  Ja  Nee, [ga verder met vraag 11]
10. Waar heeft u deze informatie gevonden?
11. De informatie die VROM verstrekte over Gas en Elektra was zeer bruikbaar bij het opzetten van een eigen communicatietraject.  Ja  Nee  Weet niet
12. Heeft u bepaalde informatie gemist?  Ja  Nee, [ga verder met vraag 14]
13. Welke informatie heeft u gemist?

Binnen het communicatietraject Gezond en Veilig Wonen zijn Ventilatie en Gas en Elektra onderwerp van campagne geweest. Binnen het thema Gezond en Veilig Wonen is er echter ook aandacht besteed aan andere onderwerpen zoals **brandveiligheid, asbest, loden leidingen, legionella en burenlawaai**. Heeft u naar uw idee ook voldoende informatie gekregen over deze onderwerpen?

### Beschikbare informatie over het communicatietraject Gezond en Veilig Wonen

14. VROM heeft voldoende informatie over deze andere Gezond en Veilig Wonen onderwerpen beschikbaar gesteld.  Ja  Nee  Weet niet
15. Aanvullende informatie over de Gezond en Veilig Wonen onderwerpen is heel gemakkelijk te vinden. [bij VROM en/of andere organisaties]  Ja  Nee, [ga verder met vraag 17]
16. Waar heeft u deze informatie gevonden?
17. De informatie die VROM verstrekte over Gezond en Veilig Wonen was zeer bruikbaar bij het opzetten van een eigen communicatietraject.  Ja  Nee  Weet niet
18. Heeft u bepaalde informatie gemist?  Ja  Nee, [ga verder met vraag 1 van deel V]
19. Welke informatie heeft u gemist?

### V. Gemeentelijke voorlichting

Om een inschatting te kunnen maken van de voorlichting die op gemeentelijk niveau plaats heeft gevonden willen we graag van u weten of uw gemeente activiteiten georganiseerd heeft en wat een rol gespeeld heeft bij de totstandkoming ervan.

De volgende vragen gaan over de ervaringen die u hebt als gemeente met het organiseren van voorlichtingsactiviteiten in het algemeen.

1. Onze gemeente heeft **ervaring** met het organiseren van...

	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet eens/ niet oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Voorlichtingsactiviteiten in het algemeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voorlichtingsactiviteiten die aansluiten bij een Postbus 51 campagne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Er zijn meerdere factoren die invloed hebben op de ontwikkeling en uitvoering van beleid. We willen van u graag weten welke rol ondersaande factoren hebben gespeeld bij het al dan niet geven van voorlichting binnen uw gemeente. De vragen gaan over de Postbus 51 campagnes Ventilatie, Gas en Elektra en het thema Gezond en Veilig Wonen.

**Factoren** binnen de ontwikkeling uit uitvoering van beleid

	Ventilieren	Gas en Elektra	Gezond en Veilig Wonen
2. Binnen ons <b>gemeentebeleid</b> is voldoende <b>ruimte</b> voor het organiseren van voorlichting	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
3. Er was voldoende <b>tijd</b> tussen de aankondiging van VROM van de campagnes en de start van de campagne om zelf aansluitende communicatieactiviteiten te kunnen organiseren	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
4. Er waren binnen de gemeentelijke <b>begroting</b> voldoende middelen beschikbaar om voorlichtingsactiviteiten te organiseren	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
5. Er waren genoeg <b>mensen</b> beschikbaar om voorlichtingsactiviteiten organiseren	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee

Het ontwikkelen van een communicatieplan en voorlichting vereist de nodige kennis. Kunt u aangeven of uw gemeente over de volgende soorten kennis beschikt?

7. Onze gemeente beschikt over voldoende kennis....

	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet eens/ niet oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
...om een goed communicatieplan op te kunnen stellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...om zelf voorlichtingsactiviteiten te kunnen organiseren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...over hoe men het best met burgers kan communiceren over gezondheidsrisico's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### VI. Gemeentelijk communicatietraject

We willen graag van u weten of, en zo ja welke, initiatieven er sinds 2003 geweest zijn ten aanzien van het geven van voorlichting binnen uw gemeente op het gebied van Gas en Elektra, Ventilatie en Gezond en Veilig Wonen. Tevens zouden we graag willen weten of u de activiteiten die u ontplooid heeft geëvalueerd heeft.

**Communicatietraject** met betrekking tot **Ventilatie/ Binnenmilieu**

[Ventilieren is de oplossing voor vele problemen met het binnenmilieu. Over probleem b.v. vocht, radon, schimmels, huisstofmijt, fijn stof, rook etc. en oplossing ventileren wordt vaak in samenhang gecommuniceerd.]

1. Onze gemeente heeft zelf een communicatietraject opgezet met betrekking tot Ventilieren/ Binnenmilieu

Ja  Nee, (ga verder met vraag 6)

2. Heeft u bij het organiseren van dit communicatietraject samen gewerkt met andere instanties of bedrijven?

Ja, namelijk

---



---



---



---

Nee

3. Wanneer is het idee ontstaan om zelf voorlichtingsactiviteiten te organiseren?

Na ontvangst van de brief (ga verder met vraag 5)

Na het bezoeken van de website voor professionals (ga verder met vraag 5)

Voor VROM ons benaderde

Anders, namelijk

---



---



---



---

4. Wat was de aanleiding hiervoor?

---



---



---



---



---



---



---



---



5. Wat voor voortlichtingsactiviteiten heeft u als gemeente georganiseerd over het onderwerp ventilëren?

- Artikelen op de gemeentelijke website
  - Banners met link naar VROM op de gemeentelijke website
  - Artikelen in de lokale krant
  - Artikelen in het Huis-aan-huis blad
  - Lokale tv, namelijk \_\_\_\_\_
  - Lokale radio, namelijk \_\_\_\_\_
  - Voorlichtingsavonden georganiseerd
  - Brochure 'Gezond en Veilig Wonen' verspreid, via \_\_\_\_\_
  - Informatieblad 'Ventileren voor een gezonde woning' verspreid, via \_\_\_\_\_
  - Eigen brochures gemaakt en verspreid, via \_\_\_\_\_
  - Anders, namelijk \_\_\_\_\_
- (ga verder met vraag 7)

6. Wat waren de redenen om zelf geen activiteiten te organiseren?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(ga verder met vraag 9)

Gemeentelijke **evaluatie** communicatietraject **Ventilatie**

7. Is er een evaluatie en/ of effectmeting geweest van de communicatie-activiteiten die er ontspood zijn?
- Ja, een evaluatie
  - Ja, een effectmeting
  - Nee (ga verder met vraag 9)
8. Wilt u deze gegevens ter beschikking stellen aan VROM? (Aan de hand van deze gegevens kan VROM in de toekomst de gemeenten beter faciliteren)
- Ja, indien u deze ter beschikking wilt stellen verzoeken we u deze op te sturen naar de onderzoeker. Het (e-mail) adres vindt u op de eerste pagina.
  - Nee, de belangrijkste uitkomsten van onze evaluatie/ effectmeting zijn: \_\_\_\_\_

**Communicatietraject met betrekking tot Gas en Elektra**

9. Onze gemeente heeft zelf een communicatietraject opgezet met betrekking tot Gas en Elektra
- Ja
  - Nee (ga verder met vraag 14)
10. Heeft u bij het organiseren van dit communicatietraject samen gewerkt met andere instanties of bedrijven?
- Ja, namelijk \_\_\_\_\_
  - Nee
11. Wanneer is het idee ontstaan om zelf voortlichtingsactiviteiten te organiseren?
- Na ontvangst van de brief (ga verder met vraag 13)
  - Na het bekijken van de cd-rom/ de digitale toolkit (ga verder met vraag 13)
  - Voor VROM ons benaderde
  - Anders, namelijk \_\_\_\_\_

12. Wat was de aanleiding hiervoor?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13. Wat voor voorlichtingsactiviteiten heeft u als gemeente georganiseerd over het onderwerp Gas en Elektra?

- Artikelen op de gemeentelijke website
  - Banners met link naar VROM op de gemeentelijke website
  - Artikelen in de lokale krant
  - Artikelen in het Huis-aan-huis blad
  - Lokale tv, namelijk \_\_\_\_\_
  - Lokale radio, namelijk \_\_\_\_\_
  - Voorlichtingsavonden georganiseerd
  - Brochure 'Gezond en Veilig Wonen' verspreid, via \_\_\_\_\_
  - Informatieblad 'Vensteren voor een gezonde woning' verspreid, via \_\_\_\_\_
  - Eigen brochures gemaakt en verspreid, via \_\_\_\_\_
  - Anders, namelijk \_\_\_\_\_
- (ga verder met vraag 15)

14. Wat waren de redenen om zelf geen activiteiten te organiseren?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(ga verder met vraag 17)

Gemeentelijke **evaluatie** communicatietraject **Gas en Elektra**

15. Is er een evaluatie en/ of effectmeting geweest van de communicatie-activiteiten die er uitplooid zijn?
- Ja, een evaluatie
  - Ja, een effectmeting
  - Nee (ga verder met vraag 17)

16. Wilt u deze gegevens ter beschikking stellen aan VROM?  
 (aan de hand van deze gegevens kan VROM in de toekomst de gemeenten beter faciliteren)

- Ja, indien u deze ter beschikking wilt stellen verzoeken we u deze op te sturen naar de onderzoeker. Het (e-mail) adres vindt u op de eerste pagina.
- Nee, de belangrijkste uitkomsten van onze evaluatie/ effectmeting zijn:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Communicatietraject met betrekking tot Gezond en Veilig Wonen**

Binnen het communicatietraject Gezond en Veilig Wonen zijn Ventilatie en Gas en Elektra onderwerp van campagne geweest. Binnen het thema Gezond en Veilig Wonen is er echter ook aandacht besteed aan andere onderwerpen zoals **brandveiligheid, asbest, loden leidingen, legionella en burenlawaai**. Heeft u ook voorlichting georganiseerd met betrekking tot deze onderwerpen?

17. Onze gemeente heeft zelf een communicatietraject opgezet over Gezond en Veilig Wonen
- Ja
  - Nee (ga verder met vraag 22)

18. Heeft u bij het organiseren van dit communicatietraject samen gewerkt met andere instanties of bedrijven?

- Ja, namelijk

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Nee

19. Wanneer is het idee ontstaan om zelf voorlichtingsactiviteiten te organiseren?

- Na ontvangst van de brief (ga verder met vraag 21)
- Na het bezoeken van de website voor professionals (ga verder met vraag 21)
- Voor VROM ons benaderde
- Anders, namelijk

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

20. Wat was de aanleiding hiervoor?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. Wat voor voorlichtingsactiviteiten heeft u als gemeente georganiseerd over het onderwerp Gezond en Veilig Wonen?

- Artikelen op de gemeentelijke website
- Banners met link naar VROM op de gemeentelijke website
- Artikelen in de lokale krant
- Artikelen in het Huis-aan-huis blad
- Lokale tv, namelijk \_\_\_\_\_
- Lokale radio, namelijk \_\_\_\_\_
- Voorlichtingsavonden georganiseerd
- Brochure 'Gezond en Veilig Wonen' verspreid, via \_\_\_\_\_
- Informatieblad 'Veniliëren voor een gezonde woning' verspreid, via \_\_\_\_\_
- Informatieblad 'Veilig wonen met gas en elektra' verspreid, via \_\_\_\_\_
- Eigen brochures gemaakt en verspreid, via \_\_\_\_\_
- Anders, namelijk \_\_\_\_\_

(ga verder met vraag 23)

22. Wat waren de redenen om zelf geen activiteiten te organiseren?


(ga verder met vraag 1 van deel VII)

Gemeentelijke evaluatie communicatieproject **Gezond en Veilig Wonen**

23. Is er een evaluatie en/ of effectmeting geweest van de communicatie-activiteiten die er aansloot zijn?
- Ja, een evaluatie
  - Ja, een effectmeting
  - Nee (ga verder met vraag 1 van deel VIII)

24. Wilt u deze gegevens ter beschikking stellen aan VROM? (Aan de hand van deze gegevens kan VROM in de toekomst de gemeenten beter faciliteren)

- Ja, indien u deze ter beschikking wilt stellen verzoeken we u deze op te sturen naar de onderzoeker. Het (e-mail) adres vindt u op de eerste pagina.

- Nee, de belangrijkste uitkomsten van onze evaluatie/ effectmeting zijn:


### VII. Uw mening over VROM

De volgende vragen gaan over de wijze waarop het ministerie van VROM communiceert. Tevens willen we graag van u weten hoe deskundig u VROM vindt op een aantal gebieden en hoe betrouwbaar u de informatie van VROM vindt.

1. VROM is in de <b>communicatie</b> over haar beleid....	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet eens/ niet oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Open	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transparant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pro-actief	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. <b>Betrouwbaarheid</b> van de informatie van VROM	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet eens/ niet oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
De informatie die VROM verstrekt is betrouwbaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Ik vindt dat VROM <b>deskundig</b> is op het gebied van....	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet eens/ niet oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Binnenmilieu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas en elektra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Milieu en gezondheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wonen en gezondheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wonen en veiligheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### VIII. Toekomst van gemeentelijke communicatie

Dok in de toekomst zult u als gemeente waarschijnlijk benaderd worden door VROM met het verzoek om ook op gemeentelijk niveau communicatie activiteiten te ontplooiën over onderwerpen die ook middels Postbus 51 campagnes onder de aandacht van de burgers gebracht worden. Om in te kunnen spelen op de wensen en behoeften van de gemeenten zouden we daarom graag willen weten hoe uw gemeente hier tegenover staat.

- Vindt u dat er in de toekomst meer Postbus 51 campagnes op lokaal niveau vervolg moeten krijgen?  Ja  Nee
- Vindt u dat de ontwikkeling van de communicatiemiddelen die ter beschikking gesteld worden van de gemeenten voortaan in samenwerking met de gemeenten ontwikkeld moeten worden?  Ja  Nee
- Is uw gemeente eventueel bereid om hier aan mee te werken?  Ja  Nee

