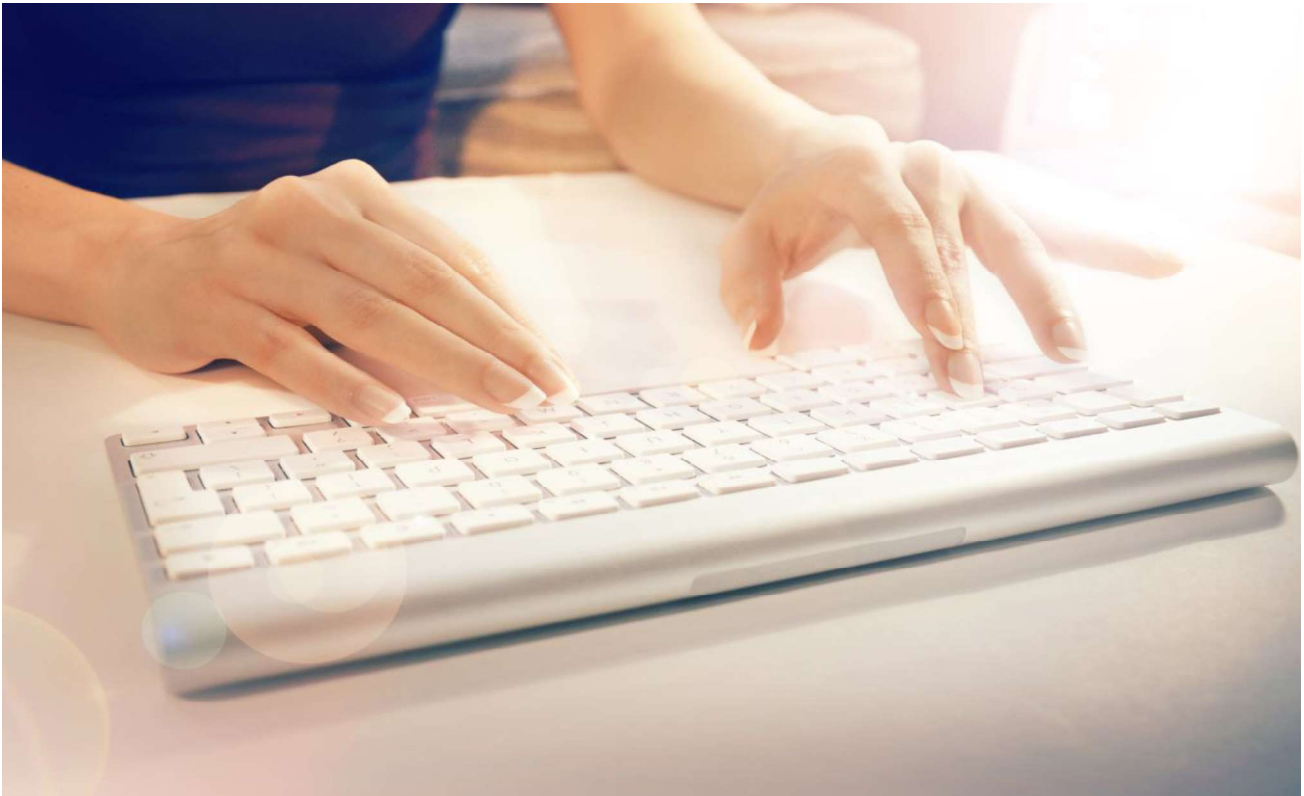


Management samenvatting



In opdracht van Veiligheidsregio Limburg-Noord heeft Flycatcher in juli en augustus 2021 een onderzoek uitgevoerd over de overstroming in Limburg in juli 2021. Door middel van het onderzoek wil Veiligheidsregio Limburg-Noord in kaart brengen hoe inwoners van Noord- en Midden-Limburg de periode van hoogwater, de evacuatie en de communicatie ervaren hebben. Op basis van de informatie kan Veiligheidsregio Limburg-Noord zich nog beter voorbereiden op toekomstige rampen en crises.

In totaal hebben 2219 inwoners aan het onderzoek deelgenomen.



Inwoners hadden graag
eerder en sneller informatie
gehad



- › 63% maakte zich voor juli 2021 geen zorgen over een overstroming, nu is dat 37%;
- › 75% maakte zich voor juli 2021 geen zorgen over een evacuatie, nu is dat 50%;
- › 70% verwachtte niet te hoeven evacueren, 14% wel;
- › 89% was niet of nauwelijks voorbereid op evacuatie, 82% had dit zelf niet overwogen;
- › bij 68% is het huishouden (gedeeltelijk) daadwerkelijk geëvacueerd;
- › 96% heeft geen gebruik gemaakt van de noodopvang van de gemeente;
- › voor 85% verliep de terugkeer naar huis goed;
- › informatie via verschillende kanalen is wisselend ontvangen;
- › 25% ontving een NL-Alert, deze informatie wordt met een 6,1 beoordeeld;
- › de Veiligheidsregio Limburg-Noord ontvangt een 6,7 voor hun werkzaamheden.

Overstroming in Limburg

De Maas, de Roer en diverse lokale beken stromen door Noord- en Midden-Limburg. Deze kunnen mogelijk overstromen. Ruim drie vijfde van de respondenten maakte zich voor juli 2021 nauwelijks of geen zorgen over een dergelijke overstroming, 14% had hier wel zorgen over. Bijna zeven tiende maakte zich weinig zorgen over de mogelijke gevolgen voor zichzelf of voor hun woning of bedrijf. Ook hierover maakte 14% zich wel zorgen. Drie kwart maakte zich geen zorgen over een evacuatie door overstroming, waar 12% zich wel zorgen over maakte.

Nu respondenten de overstroming in juli hebben meegemaakt, is het percentage respondenten dat zich zorgen maakt over een overstroming en de gevolgen voor zichzelf of hun huis / bedrijf gestegen naar drie tiende. Ook maakt een kwart zich nu zorgen over een evacuatie vanwege een overstroming.

Twee derde van de respondenten heeft eerder een of meerdere overstromingen meegemaakt in hun omgeving.

Bijna alle inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld, waren thuis in de periode van 15 t/m 18 juli. Dat is de periode waarin Limburg last heeft gehad van de ernstige wateroverlast.

Twee vijfde van de respondenten woont in een van de delen waarvan de inwoners geadviseerd is te evacueren of heeft er een bedrijf. Drie vijfde van de respondenten woont niet in een van de delen of heeft er geen bedrijf. Deze laatste groep heeft de volgende twee onderdelen in de vragenlijst over beschermen van huis, tuin en/of bedrijf en de evacuatie niet ingevuld.

Beschermen van huis, tuin en/of bedrijf

Bijna negen tiende van de respondenten woonachtig of met een bedrijf in een van de delen waarvan inwoners geadviseerd is te evacueren, heeft maatregelen getroffen om eigendommen te beschermen tegen het water: 64% heeft inboedel hoger geplaatst, 57% heeft inboedel naar een hogere

verdieping gebracht, 42% heeft zandzakken neergelegd en 17% heeft inboedel ergens anders ondergebracht. Hierbij is drie kwart geholpen door anderen, zoals familie, vrienden of burens.

Evacuatie

De helft van de inwoners van delen waar geadviseerd werd te evacueren, had helemaal niet verwacht dat ze moesten evacueren. Bijna twee vijfde had dit een beetje verwacht, slechts 14% had het zeker verwacht. Bijna drie kwart was dan ook niet voorbereid op een evacuatie door de wateroverlast, een tiende geeft aan dat ze wel voorbereid waren.

Ruim vier vijfde van de inwoners had zelf niet overwogen om weg te gaan voordat het advies werd gegeven om te evacueren. Een tiende had dit wel overwogen maar was nog thuis en enkele respondenten geven aan dat ze al waren vertrokken.

Twee derde van de respondenten geeft aan dat iedereen of een deel van het huishouden geëvacueerd is na het advies. Een kwart zegt dat iedereen in het huishouden thuis is gebleven. De belangrijkste redenen om (gedeeltelijk) thuis te blijven, waren dat men wilde dat er iemand thuis bleef om op het huis te letten (48%), dat men verwachtte dat het water het huis niet zou bereiken (44%) en dat evacueren niet nodig was (26%).

De getroffen gemeenten hebben noodopvang geregeld voor mensen die zelf geen opvang konden regelen, bijv. in sporthallen of zalencentra. Een overgrote meerderheid van 96% van de respondenten geeft aan geen gebruik gemaakt te hebben van de noodopvang, voornamelijk omdat ze zelf opvang konden regelen. Het kleine aantal inwoners dat aangeeft wel gebruik te hebben gemaakt van de noodopvang kon nergens anders heen, kon zo in de buurt van hun huis blijven of dacht eerder informatie te krijgen.

Nadat het waterpeil voldoende gezakt was, mocht iedereen weer terug naar zijn of haar huis en/of bedrijf. Inwoners hebben dit voornamelijk gehoord via social media (23%), buurtgenoten (22%) of een regionale nieuwswebsite (16%). Voor een ruime meerderheid van 85% verliep de terugkeer naar huis goed. Enkele respondenten geven aan dat de terugkeer slecht verliep.

Uit stellingen over de evacuatie blijkt dat meer dan de helft (59%) liever eerder informatie had gehad over hoe zich voor te bereiden op een eventuele evacuatie. Ook had de helft van de respondenten liever eerder gehoord dat er misschien geëvacueerd moest worden en het geen probleem vonden als het dan niet nodig bleek te zijn. Een even grote groep zou echter pas willen weten of er geëvacueerd moet worden als het definitief is, zodat men zich niet onnodig zorgen maakt. Iets meer dan een derde is het eens met de stelling dat het goed is gegaan zoals het nu gegaan is. Een ruime meerderheid van 89% is het niet eens met de stelling dat zij het advies niet hebben afgewacht en zelf al zijn vertrokken uit hun huis.

Schade door wateroverlast

Bijna een tiende van alle respondenten geeft aan schade te hebben aan woning of inboedel door de wateroverlast, 3% weet dit (nog) niet. De overige 89% heeft geen schade geleden.

Van de respondenten die schade hebben geleden, heeft de helft dit gemeld bij de verzekeraar en 14% gaat dit nog doen. Iets meer dan een derde heeft de schade niet gemeld.

Van de respondenten die een bedrijf hebben in Noord- of Midden Limburg geeft een derde aan hun bedrijf te hebben moeten sluiten door de wateroverlast in juli 2021. Een even grote groep geeft aan dat het bedrijf schade heeft geleden, bij drie vijfde was geen sprake van schade. Ongeveer de helft van de bedrijfseigenaren met schade heeft dit bij de verzekeraar gemeld of gaat dit nog doen. De andere helft heeft geen schade gemeld.

Hulp aan anderen

De helft van alle respondenten heeft gedurende de wateroverlast mensen geholpen die last hadden van de wateroverlast. Hierbij zijn het hoger plaatsen van inboedel (24%) en het vullen/plaatsen van zandzakken (21%) het vaakst gekozen. Ook hebben inwoners onderdak geboden (7%) of voor eten en drinken gezorgd voor mensen die getroffen waren door wateroverlast (6%).

Informatie en communicatie

Om alle inwoners en ondernemers goed te informeren is actuele en heldere communicatie belangrijk. Tijdens de wateroverlast communiceerde

de Veiligheidsregio Limburg-Noord op verschillende manieren.

Inwoners zijn via verschillende kanalen op de hoogte gebleven tijdens de wateroverlast. Het meest via de website van de eigen gemeente (36%), L1 radio (35%) en L1 tv (34%).

Persconferenties

Zeven tiende van de inwoners heeft een of meerdere persconferenties van de Veiligheidsregio Limburg-Noord gezien of gehoord. Uit de stellingen over de persconferenties blijkt dat ongeveer een even groot deel positief als negatief is hierover. Zo vindt een derde dat de informatie op tijd kwam maar eenzelfde deel dat informatie niet op tijd kwam. De hoeveelheid informatie was voor 43% voldoende, voor 45% was dit niet voldoende. Voor 44% was de informatie duidelijk, voor 34% niet. Er zijn meer inwoners die vinden dat de informatie niet eenduidig was (39%), dan inwoners die de informatie eenduidig vonden (33%).

Rampenzender

De helft van de respondenten geeft aan naar de rampenzender (L1 radio) te hebben geluisterd. Ook over de informatie van de Veiligheidsregio via de rampenzender zijn de meningen van inwoners verdeeld. Zo vindt 42% dat informatie op tijd kwam en 45% dat informatie duidelijk was, terwijl 30% niet vindt dat informatie op tijd kwam en dat informatie niet duidelijk was. Er zijn meer respondenten die vinden dat er onvoldoende informatie was dan respondenten die vinden dat er voldoende informatie was (39% versus 35%). Ook was informatie voor meer respondenten niet eenduidig dan wel eenduidig (37% versus 32%).

Liveblog

Bijna twee vijfde van de respondenten heeft tijdens de wateroverlast de liveblog van de Veiligheidsregio Limburg-Noord gevolgd. Ook voor deze informatiebron zijn de meningen verdeeld. Zo vindt 41% dat informatie op tijd kwam, 48% dat informatie duidelijk was, 35% dat er voldoende informatie was, 44% dat informatie klopte en 38% dat informatie eenduidig was. Daar staat tegenover dat 35% vindt dat informatie niet op tijd kwam, dat 31% informatie niet duidelijk vond, dat 44% de informatie niet voldoende vond, 25% vindt dat informatie niet klopte en 36% dat informatie niet eenduidig was.

Website van de eigen gemeente

Zeven tiende van de respondenten heeft tijdens de wateroverlast informatie gelezen op de website van de eigen gemeente. De verdeeldheid in meningen is ook hier te zien. Echter, het aantal inwoners dat minder te spreken is over de verschillende aspecten van de informatie is hoger dan het aantal inwoners dat positief is over deze aspecten. Zo vindt 48% dat de informatie niet op tijd kwam en 36% dat dit wel het geval was. Voor 41% was informatie duidelijk maar voor 41% was dit niet duidelijk. Voor 52% was er niet voldoende informatie, terwijl 31% zegt dat de informatie wel voldoende was. De informatie klopte volgens 38%, 33% geeft aan dat de informatie niet klopte. Voor 38% was de informatie niet eenduidig, voor 33% was dit wel het geval.

NL-Alerts

Een kwart van de respondenten heeft een NL-Alert ontvangen. Eenzelfde deel heeft zelf geen NL-Alert ontvangen maar is ervan op de hoogte dat deze verzonden is. Ongeveer de helft is niet op de hoogte van het versturen van de NL-Alert.

Twee vijfde van de respondenten die de NL-Alert heeft ontvangen, heeft anderen geïnformeerd of gewaarschuwd. Meer dan de helft heeft dit niet gedaan.

Ongeveer de helft van de ontvangers van de NL-Alert geeft aan dat ze niet voldoende informatie kregen om eventuele overlast en/of risico's van het hoogwater in te schatten. Drie tiende kreeg hierover wel voldoende informatie door NL-Alert. Voor de helft was de locatie van het hoogwater niet duidelijk door de NL-Alert, voor 38% wel. Ook geeft de helft aan dat het niet duidelijk was wat ze het beste konden doen tijdens hoogwater, voor 31% was dit wel duidelijk door NL-Alert.

Ruim drie kwart van de respondenten stelde het op prijs dat NL-Alert ingezet werd bij dit incident en 61% vond het terecht dat ze de NL-Alert ontvingen, gezien de locatie van het hoogwater. Van de respondenten vond 39% dat ze snel geïnformeerd werden over het hoogwater, 35% vond dit niet.

Gemiddeld krijgt de ontvangen informatie via NL-Alert een 6,1.

Vier vijfde van de ontvangers van de NL-Alert heeft geen actie ondernomen naar aanleiding van het bericht, voornamelijk omdat ze al actie hadden ondernomen of omdat ze geen last hadden van het incident. Twee derde van de respondenten die wel actie hebben ondernomen, is van mening dat hun actie(s) nuttig waren om schade en/of overlast te beperken.

Tot slot

Respondenten geven de Veiligheidsregio Limburg-Noord gemiddeld een 6,7 voor de werkzaamheden tijdens de wateroverlast in juli 2021.