



Hulpverleningsdienst Groningen

“Je moet er niet aan denken...”

*Een regionale aanpak van de
risicocommunicatie in de regio Groningen*

**Stafsectie Voorlichting & Communicatie
Hulpverleningsdienst Groningen**

15 november 2005

Voorwoord

Voor u ligt het plan van aanpak risicocommunicatie voor de regio Groningen. Het heeft de titel: “Je moet er niet aan denken”. De titel geeft aan dat je er niet aan moet denken dat een ernstige calamiteit zich voordoet. Het kán echter wel gebeuren. Daarnaast geeft de titel aan dat we er niet (alleen) aan moeten denken, maar er daadwerkelijk iets aan en mee moeten doen. Dit geldt voor de gemeenten, maar ook voor de burger.

Het plan geeft richting aan hoe we als regio de komende jaren invulling kunnen aan de gemeentelijke taken ten aanzien van het communiceren over risico's. Er zijn veel wetten en besluiten die gemeenten de taak opleggen om over risico's te communiceren met de inwoners. Risicocommunicatie is echter complex, voortdurend in beweging en vergt maatwerk. Daarom is het goed om te kiezen voor een regionale aanpak. Met lokale invulling....,dat wel.

Groningen, 15 november 2005

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Inleiding	4
2. Wetten en besluiten over risicocommunicatie	4
3. Wat is risicocommunicatie	5
3.1. Cyclisch proces	5
3.2. Pro- en re-actieve risicocommunicatie	6
4. Onderzoek naar risicocommunicatie door gemeenten	6
4.1. Wettelijke taken versus praktijk	6
4.2. Conclusies en aanbevelingen voor gemeenten	7
5. Huidige stand van zaken in de regio Groningen	8
5.1. Regionale visie op risicocommunicatie	9
6. Plan van aanpak Risicocommunicatie	10
6.1. Regionale Vakgroep Risicocommunicatie	10
6.2. Uitvoeringsprogramma risicocommunicatie 2006-2010	11
6.3. Inhoud van het uitvoeringsprogramma	11
7. Tot slot	14

Lijst van geraadpleegde literatuur

1. Inleiding

In opdracht van het ministerie van VROM hebben de Provincie Groningen, de Groninger gemeenten en samenwerkingsverbanden, de regionale brandweer Groningen en de GHOR een uitvoeringsprogramma opgesteld in het kader van Externe Veiligheid (“Samen sterk, Samen veilig”). Een van de deelprojecten is Risicocommunicatie. Aanleiding voor dit deelproject is het feit dat door de Groninger gemeenten, ondanks enkele bestaande initiatieven (risicobrochure, provinciale risicokaart), nog niet structureel en doelgroepgericht gecommuniceerd wordt met de inwoners over risico’s. Vanuit het uitvoeringsprogramma “Samen sterk, Samen veilig” is deze notitie geschreven met daarin opgenomen een plan van aanpak voor een regionale opzet van de risicocommunicatie in Groningen. Het plan van aanpak sluit aan bij de visie en de aandachtspunten, zoals deze zijn vastgelegd in het Regionaal Beheersplan Rampenbestrijding 2005-2009. In deze notitie wordt, aan de hand van enkele concrete stappen, richting gegeven aan hoe we de komende jaren door middel van een regionale aanpak invulling kunnen geven aan de gemeentelijke taken ten aanzien van risicocommunicatie.

In deze notitie staan we allereerst kort stil bij de wetten en besluiten die gemeenten verplichten met de inwoners te communiceren over risico’s. Vervolgens wordt aangegeven wat nu eigenlijk met risicocommunicatie wordt bedoeld. Ook worden de belangrijkste aanbevelingen genoemd uit een onderzoek dat de B&A Groep heeft uitgevoerd naar risicocommunicatie door gemeenten. Deze aanbevelingen, in combinatie met de regionale visie op risicocommunicatie en de daarbij geformuleerde aandachtspunten, dienen als de belangrijkste basis voor het plan van aanpak voor de regio Groningen.

2. Wetten en besluiten over risicocommunicatie

‘Burgemeester en Wethouders hebben de plicht hun inwoners te informeren over de rampen en ongevallen die hun kunnen treffen’. Dit is vastgelegd in de Wet Rampen en Zware Ongevallen. Daar houdt het echter niet bij op. Ook dienen Burgemeester en Wethouders hun inwoners te informeren over de maatregelen die getroffen worden of zijn ter voorkoming en verspreiding van deze rampen en zware ongevallen. Daarnaast dienen burgers door de gemeente geïnformeerd te worden over de te nemen (voorzorgs)maatregelen en de te volgen gedragslijn als er daadwerkelijk een ramp of zwaar ongeval plaatsvindt. Communicatie over risico’s houdt daarom niet op bij risicocommunicatie. Ook (de voorbereiding op) crisiscommunicatie maakt hier onlosmakelijk deel van uit.

Niet alleen de Wet Rampen en Zware Ongevallen (WRZO) verplichten gemeenten om te communiceren met inwoners over risico’s. Ook de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB) bepaalt dat de (lokale) overheid uit eigen beweging informatie over beleid moet verstrekken, ook als dit beleid nog in voorbereiding is. Daarnaast zijn er verschillende besluiten die gemeenten als taak opleggen om te communiceren over risico’s. Het gaat hierbij o.a. om het Besluit Risico’s Zware Ongevallen (BRZO), het Besluit Informatie inzake Rampen en zware ongevallen (BIR), het Besluit Rampenbestrijdingsplannen Inrichtingen (BRI) en, sinds oktober 2004, het Besluit Externe Veiligheid Inrichtingen (BEVI).

Al deze wetten en besluiten beogen hetzelfde: openheid over risico’s waar mensen aan blootgesteld worden en openheid over de maatregelen die de overheid neemt om risico’s te beperken. Een duidelijke boodschap daarbij is dat de overheid niet in staat is om risico’s uit te sluiten en dat bij bepaalde rampen of zware ongevallen de overheid niet in staat zal zijn om slachtoffers of grote schade te voorkomen.

Zoveel wetten en besluiten die gemeenten verplichten om met de inwoners te communiceren over risico's.... Maar over welke risico's moet dan gecommuniceerd worden, wat moet de boodschap zijn, hoe kunnen burgers meepraten en meedenken? Welke middelen moeten worden ingezet en....., zitten de inwoners eigenlijk wel op informatie over allerlei risico's te wachten? Willen ze überhaupt wel meepraten over risico's? Allemaal legitieme vragen waar absoluut geen eenduidig antwoord op te geven is. Risicocommunicatie is namelijk maatwerk. Immers, verschillende risico's hebben verschillende doelgroepen. De ene gemeente is de andere niet. Niet ieder risico is met hetzelfde middel te 'communiceren'. Mensen en groepen mensen verschillen voor wat betreft het risicobewustzijn en de informatiebehoefte ten aanzien van risico's.

3. Wat is risicocommunicatie¹

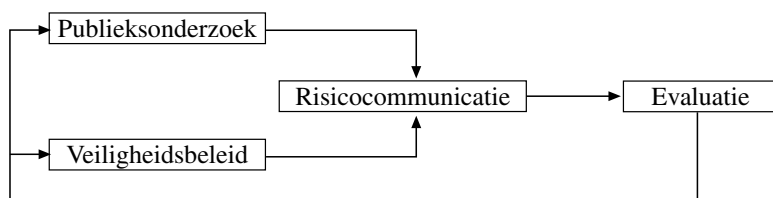
Risicocommunicatie is de communicatie over omgevingsrisico's in een situatie waar (nog) geen sprake is van een calamiteit. Kortom, bij 'normaal bedrijf'. Een globale definitie: Risicocommunicatie wil burgers informeren over de risicobronnen in hun omgeving, de gevolgen van een mogelijke calamiteit voor gezondheid en welzijn en de kans dat zich een calamiteit voordoet.

Risicocommunicatie en crisiscommunicatie worden vaak verward. We spreken van crisiscommunicatie als de communicatie plaatsvindt bij een crisis, doorgaans een ernstige calamiteit of ramp. Het heeft als doel de rampbestrijding zo goed mogelijk te laten plaatsvinden en de gevolgen daarvan voor de burgers te minimaliseren.

Wanneer we dit onderscheid zouden vertalen naar de rampbestrijdingscyclus 'Proactie-preventie-preparatie-repressie-nazorg', dan past risicocommunicatie bij preparatie en crisiscommunicatie bij repressie.

3.1. Cyclisch proces

Risicocommunicatie behoort een (cyclisch) proces te zijn en niet een eenmalige activiteit. De risicocommunicatieactiviteiten (zoals voorlichting en discussie met burgers) staan niet op zich, maar zijn ingebed in een reeks van acties. Zo 'begint' het risicocommunicatieproces bij het gemeentelijke en provinciale externe-veiligheidsbeleid. Welke omgevingsrisico's zijn er en wat doet de overheid om ze zo klein mogelijk te houden. In het risicocommunicatieproces heeft publieksonderzoek in brede zin (monitoren van maatschappelijke ontwikkelingen en het inventariseren van informatie- en communicatiebehoefte van burgers) een belangrijke rol, naast uiteraard het organiseren en uitvoeren van de 'eigenlijke' risicocommunicatieactiviteiten (uitwisseling informatie, voorlichting, discussie, bijeenkomsten, etc.) Na afronding van de risicocommunicatieactiviteiten vindt evaluatie van het proces plaats, inclusief feedback op het externe-veiligheidsbeleid en op vorm en uitvoering van volgend publieksonderzoek. Ook het zorgen dat risicocommunicatie een permanent onderdeel blijft uitmaken van het externe-veiligheids- en het communicatiebeleid (borging) is een integraal onderdeel van het proces.



Figuur: risicocommunicatie in een cyclisch proces

¹ "Sleutelbos binnen handbereik" – Concept Wegwijzer Risicocommunicatie, Acuthas (2005)

3.2. Pro- en re-actieve risicocommunicatie

Hoewel er veel gradaties voorkomen, wordt voor de overzichtelijkheid onderscheid gemaakt tussen pro-actieve en re-actieve risicocommunicatie. Pro-actieve risicocommunicatie is een activiteit van de overheid, die niet het gevolg is van een directe vraag bij het publiek of maatschappelijke organisaties: de overheid neemt als het ware zelf het initiatief. Van re-actieve risicocommunicatie is sprake als er een concrete externe aanleiding is, bijvoorbeeld bepaalde bedrijfsactiviteiten (plotselinge rookpluimen, geluid, stank etc.) die vragen bij omwonenden oproepen. In deze situatie is of wordt het meestal snel duidelijk waar de informatiebehoefte bij mensen ligt. Bij pro-actieve risicocommunicatie kunnen we in meer 'maagdelijke' omstandigheden opereren, waarin het publiek niet direct bezig is (cognitief of emotioneel) met externe veiligheid en omgevingsrisico's.

4. Onderzoek naar risicocommunicatie door gemeenten²

De B&A Groep Beleidscommunicatie heeft in 2002 in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten onderzoek gedaan naar de verplichtingen van gemeenten met betrekking tot risicocommunicatie. De B&A Groep heeft zich daarbij gericht op wat moet (wat zijn de wettelijke verplichtingen met betrekking tot risicocommunicatie), wat gebeurt er nu (wat zijn de ervaringen van gemeenten in de praktijk), wat is wenselijk (welke instrumenten bieden perspectief, wat zijn de do's en don't s) en gaat het werken (hoe schatten de toekomstige gebruikers van risicoadviezen en –instrumenten de bruikbaarheid in)? Ook is, secundair, onderzoek gedaan naar de behoeften van burgers aan risicocommunicatie.

De uitkomsten van het onderzoek door de B&A Groep zijn gebruikt voor de totstandkoming van de handreiking Risicocommunicatie voor gemeenten uit 2003.

We behandelen nu eerst de belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek van de B&A Groep. De uitkomsten geven een goed beeld van wat, ook in de regio Groningen, de stand van zaken is met betrekking tot risicocommunicatie door gemeenten. Daarnaast geven de aanbevelingen richting aan, samen met de regionale visie op risicocommunicatie, voor het uitvoeringsprogramma Risicocommunicatie voor de komende jaren.

4.1. Wettelijke taken versus praktijk

Uit het B&A onderzoek is naar voren gekomen dat gemeenten zich nog te weinig bewust zijn van de wettelijke verplichtingen ten aanzien van risicocommunicatie of laten zich er niet zo heel veel aan gelegen liggen. Geluiden als: "de informatie blijft niet hangen" of: "mensen komen niet opdagen bij informatiebijeenkomsten" snijden eigenlijk geen hout. Gezien de wettelijke verplichtingen in de WOB zijn gemeenten zelf verantwoordelijk voor de op doeltreffende wijze informeren van belanghebbenden. Wanneer dit niet lukt, zijn niet de geadresseerden daarvoor verantwoordelijk, maar juist de zenders van de boodschap. Ook is er enige terughoudendheid ten aanzien van openheid, geredeneerd uit angst voor burgeronrust. Dit valt echter niet onder de uitzonderingen op openbaarheid die deze wet toelaat.

Binnen gemeenten is het daarnaast vaak niet duidelijk waarover gecommuniceerd dient te worden. Hoewel de wet geen antwoord geeft op de vraag over welke soort (aard, omvang, etc.) risico's dient te worden gecommuniceerd, stelt de WRZO wel duidelijk dat "op passende wijze" informatie wordt verschaft over:

1. Rampen en zware ongevallen die de bevolking en het milieu kunnen treffen.
2. De maatregelen die zijn getroffen ter voorkoming en bestrijding van deze rampen en zware ongevallen.
3. De bij deze rampen en zware ongevallen te volgen gedragslijn.

Dit is een drietrapsraket, terwijl de huidige activiteiten in het kader van risicocommunicatie slechts betrekking lijken te hebben op het derde onderdeel ("als de sirene gaat") en, incidenteel, op het eerste onderdeel.

² Eindrapport Risicocommunicatie – B&A Groep Beleidscommunicatie (2005)

4.2. Conclusies en aanbevelingen voor gemeenten

Voor de meeste gemeenten geldt dat ze weinig ervaring hebben op het gebied van risicocommunicatie en zelf minimaal aan risicocommunicatie doen. De B&A Groep is in haar landelijke onderzoek tot de volgende **conclusies** gekomen:

- Er is nauwelijks ‘sense of urgency’;
- waar men al met het fenomeen geconfronteerd wordt, ziet men veel ‘beren op de weg’ (teveel openheid geeft mogelijk onrust);
- er is weinig ervaringskennis en deskundigheid bij gemeenten zelf;
- de taken die bij wet worden opgelegd, worden vrij minimaal ingevuld; het is weinig ontwikkeld, vaak eenrichtingverkeer (van zender naar ontvanger) en de wenselijkheid (wat levert het op, gemoedsrust burger, macht van de media) staat ook ter discussie in de gemeenten;
- een visie en beleid ten aanzien van risicocommunicatie ontbreekt bij de minder ervaren gemeenten meestal; risicocommunicatie wordt vrij instrumenteel opgevat;
- risicocommunicatie wordt vaak verward met crisiscommunicatie. Dit laatste speelt een veel prominenter rol bij gemeenten, het belang ervan wordt ingezien, er is geen beleid voor;
- doelgroepenbeleid lijkt nog niet sterk ontwikkeld: doelgroepen worden ingedeeld naar betrokkenheid: territoriaal (bij fysieke gevaren) of behorende tot de risicocategorie (bij gezondheidsrisico’s). De doelgroepen van de communicatie worden kennelijk niet ingedeeld naar informatiebehoefte of kennisniveau;
- de meningen zijn verdeeld over de vraag welk soort risico’s eigenlijk op een risicokaart zouden moeten staan;
- de verantwoordelijkheid voor de samenstelling en het onderhoud van de risicokaart wordt door verschillende respondenten aan diverse functionarissen toebedacht.

Uit het onderzoek zijn op hoofdlijnen de volgende **aanbevelingen** voor gemeenten geformuleerd:

- Communicatie is interactie, ga uit van tweerichtingsverkeer. Dit betekent dat je bereid bent de burger op te zoeken en te luisteren;
 - geef burgers zoveel mogelijk grip op eigen lijf, leden en leefomgeving. Dit werkt weerstandreducerend. Geef aan waar mogelijk burgers invloed hebben op de beleidsontwikkeling, juist als ze mogelijkwijs risico’s lopen;
 - wees niet paternalistisch, de mondige burger tref je ook aan bij risicocommunicatie. Ga ook vooral niet geruststellen, dit werkt averechts;
 - maak een onderscheid naar doelgroep:
1. Bij ieder risico is een relatief kleine groep geïnteresseerde **belanghebbende burgers** te vinden: direct omwonenden, eerdere slachtoffers, milieugroeperingen, patiëntenverenigingen, etc. Vind deze groepen en betrek ze intensief bij alle stadia van de beleidsontwikkeling.
 2. Richt je bij de risicocommunicatie ook op **mensen met een actief informatiezoekgedrag**. Deze groep is neutraler en vluchtiger in het contact. Organiseer hier kwalitatief hoogwaardige interactieve communicatiemiddelen voor. Een goed onderhouden internetsite met snelle e-mailrespons, een goed telefonisch informatiepunt etc. Kortom, een plek waar je informatie kunt vinden, vragen kan stellen en snel antwoord krijgt.

3. **De brede buitenring**, die soms geïnformeerd moeten worden over risico's (in het kader van rampenbestrijding of inspraak), maar zelf niet of nauwelijks actief op zoek zijn naar informatie. Deze groep verlaat zich grotendeels op massamediale middelen. Een goed persbeleid, gecombineerd met eigen massamediale middelen is de manier om deze groep te bedienen.

- Zet de risicokaart in binnen een geïntegreerd risicocommunicatiebeleid, ingebed tussen andere middelen, voor de doelgroep 'geïnteresseerden', met een goede back-up functie ter beantwoording van vragen die de kaart oproept.

5. Huidige stand van zaken in de regio Groningen

Met twee communicatiemiddelen is tot nu toe binnen de regio Groningen ervaring opgedaan:

- In 2002 is de provinciale risicokaart gepubliceerd, met daarop alle locatiegebonden risico's en gevoelige objecten. De risicokaart is te vinden op de website van de Provincie Groningen.
- In een groot aantal gemeenten is inmiddels een folder of krant verschenen over risico's en wat te doen als er een ramp gebeurt, de zogenaamde BIR-folder. Ook de gemeentelijke risicokaart staat in de brochures vermeld.

Naast deze middelen wordt tevens gebruik gemaakt van het organiseren van informatiebijeenkomsten in het kader van rampbestrijdingsplannen en raamplannen, zoals het raamplan vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor en over waterwegen in de provincie.

Deze informatiebijeenkomsten worden overigens over het algemeen matig bezocht worden.

Bovenstaande is niet genoeg om voldoende invulling te geven aan de gemeentelijke taken ten aanzien van het communiceren over risico's. Ook heeft nog niet iedere Groninger gemeente een risicobrochure voor haar inwoners uitgebracht.

Met het uitgeven van een risicobrochure worden inwoners weliswaar *geïnformeerd* over mogelijke risico's in hun woon- en leefomgeving, het gaat hierbij echter om eenrichtingsverkeer, waarbij de gemeente de zender is. Er is geen sprake van *communicatie* over risico's. Zoals al eerder genoemd dient communicatie tweerichtingsverkeer te zijn.

In tegenstelling tot wat de B&A-groep in haar landelijke onderzoek concludeerde, namelijk het gebrek aan 'sense of urgency' bij de gemeenten, zijn de meeste Groninger gemeenten welwillend als het gaat om het communiceren over risico's. De Groninger gemeenten zien zeker de noodzaak in om met hun inwoners te communiceren over risico's en zijn zich bewust van het feit dat er veel te winnen valt bij een goede risicocommunicatie. Dat blijkt ook wel uit de visie ten aanzien van risicocommunicatie in het Regionaal Beheersplan Rampenbestrijding 2005-2009. Op deze visie komen we in het komende hoofdstuk terug.

Het ontbreekt de meeste Groninger gemeenten echter aan deskundigheid, capaciteit en middelen om structureel en doelgroepgericht over risico's te communiceren. Er is geen helder beleid ten aanzien van risicocommunicatie.

5.1. Regionale visie op risicocommunicatie

In het Regionaal Beheersplan Rampenbestrijding (RBR) voor de regio Groningen 2005-2009 is de regionale visie op risicocommunicatie helder beschreven en door de Bestuurscommissie Brandweer & GHOR vastgesteld in december 2004.

De visie die als uitgangspunt dient voor het beleid en de uitvoering van risicocommunicatie in de regio Groningen is beschreven in het RBR 2005-2009 en luidt als volgt:

- De gemeente communiceert eerlijk, open en actief (ook over de dingen die de gemeente niet weet of kan...);
- de gemeente communiceert met respect en met aandacht voor de veiligheidsbeleving van haar inwoners;
- de gemeente zorgt ervoor dat haar informatie begrijpelijk is, afgestemd op verschillende doelgroepen en toegankelijk;
- de gemeente heeft aandacht voor de vragen en opmerkingen van inwoners (tweerichtingsverkeer);
- de gemeente bevordert dat andere betrokkenen, zoals bedrijven, op dezelfde open manier communiceren;
- de communicatie is niet alleen gericht op de rol van de overheid en de operationele diensten, maar ook op de verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de inwoners.

6. Plan van aanpak Risicocommunicatie 2006 - 2010

Om de Groninger gemeenten op doeltreffende wijze te kunnen ondersteunen in de wettelijke taken op het gebied van risicocommunicatie, is het van belang dat aandacht wordt besteed aan de aanbevelingen die de B&A Groep heeft gedaan in haar onderzoek. Daarnaast moeten we als regio aan de slag gaan met de ambitie ten aanzien van risicocommunicatie die is vastgesteld in het RBR 2005-2009. Hierin ligt het uitgangspunt voor het plan van aanpak risicocommunicatie, waar we nu zijn aangekomen.

Doel van het plan van aanpak

De uitvoering van dit plan van aanpak is erop gericht om een duurzame relatie op te bouwen tussen lokale overheden, inwoners en risicodragende bedrijven voor wat betreft het communiceren over en het omgaan met risico's. Dit moet leiden tot het verstrekken van informatie over risico's, het creëren van draagvlak, het bieden van handelingsperspectief en, uiteindelijk, het bevorderen van de zelfredzaamheid van inwoners.

Risico- én crisiscommunicatie

Zoals eerder in deze notitie is toegelicht, zijn risico- en crisiscommunicatie weliswaar verschillende 'takken van sport', maar ze kunnen eigenlijk niet goed zonder elkaar. Risicocommunicatie is een belangrijke 'opmaat' naar risicocommunicatie en goede crisiscommunicatie kan niet zonder risicocommunicatie vooraf.

Hoewel we het in dit plan van aanpak hoofdzakelijk hebben over communicatie over risico's, zullen we, ook bij de uitvoering van het plan, eveneens initiatieven ontwikkelen ten aanzien van crisiscommunicatie.

6.1. Regionale Vakgroep Risicocommunicatie

Er wordt een Regionale Vakgroep Risicocommunicatie (RVR) in het leven geroepen. Door deze vakgroep, die bestaat uit communicatieadviseurs van operationele diensten, gemeentevoorlichters, de projectleider risicokaart van de provincie Groningen, een ambtenaar rampenbestrijding en een burgemeester, wordt beleid ten aanzien van risicocommunicatie voorbereid, ontwikkeld en deels uitgevoerd. Aan de hand van een uitvoeringsprogramma 2006 – 2009 (waarvoor dit plan van aanpak als startpunt en richting dient) zullen concrete middelen worden ontwikkeld en ingezet om de Groninger gemeenten in de regio eenduidig, structureel en doelgroepgericht te ondersteunen bij hun wettelijke taken ten aanzien van risicocommunicatie.

Doelstelling Regionale Vakgroep Risicocommunicatie:

De doelstelling van de Regionale Vakgroep Risicocommunicatie kan als volgt worden weergegeven:

Het ontwikkelen van en het uitvoering geven aan een programma risicocommunicatie voor de regio Groningen voor de periode 2006-2010, waarmee door middel van een regionale aanpak gemeenten in de provincie Groningen met concrete communicatiemiddelen worden ondersteund bij het open, structureel en doelgroepgericht communiceren over risico's met de inwoners.

Samenstelling Regionale Vakgroep Risicocommunicatie

De Regionale Vakgroep Risicocommunicatie bestaat uit de volgende personen:

- Dhr. Groot, burgemeester van Appingedam
- Dhr. Mees, hoofd Voorlichting & Communicatie Hulpverleningsdienst Groningen
- Dhr. Hamstra, communicatieadviseur Hulpverleningsdienst Groningen
- Dhr. Van Leeuwen, communicatieadviseur gemeente Haren
- Mevr. Visser, communicatieadviseur gemeente Delfzijl
- Mevr. Nanninga, communicatieadviseur gemeente Eemshaven
- Mevr. Bosch, projectleider Risicokaart Provincie Groningen
- Mevr. van Maanen, ambtenaar rampenbestrijding gemeente Leek

De samenstelling van de vakgroep betreft een kernbezetting. Gedurende het traject van voorbereiding en uitvoering, zal deze groep aangevuld worden met inhoudsdeskundigen van bijvoorbeeld partners binnen Crisismanagement Groningen, vertegenwoordigers van bedrijven of andere externe deskundigen. De RVR zal 6 keer per jaar bij elkaar komen voor overleg.

Vakgroep als netwerkorganisatie

De Regionale Vakgroep Risicocommunicatie zal een netwerk opbouwen (en bestaande netwerken gebruiken) met contacten binnen de verschillende gemeenten, de provincie, operationele diensten, overige partners binnen Crisismanagement Groningen en bedrijven (waaronder nutsbedrijven). Ook zal door de vakgroep voor advies, inhoudelijke ondersteuning, en het signaleren van nieuwe trends en ontwikkelingen nauw worden samengewerkt met het Expertisecentrum Risico- en Crisiscommunicatie (ERC) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

6.2. Uitvoeringsprogramma risicocommunicatie 2006 – 2010

De Regionale Vakgroep Risicocommunicatie maakt een uitvoeringsprogramma waarin alle concrete acties, campagnes en middelen met betrekking tot risicocommunicatie die de komende jaren voor de regio Groningen worden ontwikkeld, beschreven. Een communicatieplan zal een belangrijk onderdeel zijn van het uitvoeringsprogramma.

Het uitvoeringsprogramma Risicocommunicatie zal in de zomer van 2006 gereed moeten zijn en wordt voorgelegd aan de Bestuurscommissie Brandweer en GHOR.

Door gebruik te maken van een projectmatige aanpak worden de acties, campagnes en middelen ontwikkeld en ingezet in de periode 2006 – 2010. In het uitvoeringsprogramma wordt een tijdsplanning opgenomen.

6.3. Inhoud van het uitvoeringsprogramma

Het uitvoeringsprogramma Risicocommunicatie zal o.a. uit de volgende onderwerpen en middelen bestaan:

- **Overheid en bedrijven: samen optrekken in risico- en crisiscommunicatie**

Er wordt een handreiking voor gemeenten ontwikkeld om de samenwerking tussen gemeenten en bedrijven ten aanzien van risico- en crisiscommunicatie te verbeteren. Hierbij wordt dus zowel aandacht besteed aan het communiceren over risico's als aan de communicatie in de 'acute fase'. Daarbij wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen bedrijfsvoorlichting en overheidscommunicatie ten tijde van crises. Voor het ontwikkelen van deze handreiking is inmiddels een pilot gestart door de gemeente Delfzijl. Op 14 november 2005 heeft in Delfzijl een bijeenkomst plaatsgevonden voor vertegenwoordigers van de overheid en van bedrijven uit de regio. De gezamenlijke workshops hebben veel interessante inzichten opgeleverd. De output van deze bijeenkomst zal gebruikt worden voor de totstandkoming van de handreiking voor gemeenten.

Het is één van de initiatieven die ertoe moet leiden dat (lokale) overheden en bedrijven meer begrip voor elkaar krijgen als het gaat om het communiceren over risico's en de communicatie ten tijde van een crisis. Meer begrip voor elkaars taken en verantwoordelijkheden zal leiden tot een betere samenwerking tussen overheid en bedrijven.

Het is van belang dat bedrijven en gemeente elkaar weten te vinden en samen optrekken, zowel in de voorbereidende als in de acute fase.

- **Opzetten van regionale publiekscampagne over risico's**

In de periode 2006-2010 zal een themagerichte en doelgroepgerichte publiekscampagne over risico's worden opgezet voor de regio. Landelijke campagnes zullen worden "vertaald" naar de regio Groningen (Groningse situatie). Tevens zal regionaal voorlichtingsmateriaal worden ontwikkeld, dat lokaal (dus *op maat* voor betreffende gemeenten) kan worden ingezet. Er kan voor de opzet van de campagne gebruik worden gemaakt van onderzoeken naar de informatiebehoefte en de risicoperceptie van inwoners van Groningen. Hierdoor kan zoveel mogelijk 'maatwerk' worden geleverd.

Regiobrede risicobrochure

Wat in ieder geval deel zal moeten uitmaken van de campagne is een risicobrochure voor de gehele regio, die huis-aan-huis verspreid wordt, met daarin tevens gemeentespecifieke risico-informatie, inclusief risicokaart. De brochure dient iedere vijf jaar geactualiseerd te worden. Hiermee richten we ons op de 'brede buitenring'.

Doelgroep- en themagericht

Door de campagne doelgroep- en themagericht op te zetten, is het mogelijk om met specifieke middelen en een specifieke boodschap bepaalde groepen rechtstreeks te bereiken. Door direct-belanghebbenden in kaart te brengen, en daar de juiste communicatieactiviteit op af te stemmen, bereik je mensen die meer geïnteresseerd zijn in bepaalde, specifieke risico-informatie dan de 'brede buitenring'.

Voorbeelden van een **doelgroepgerichte aanpak**: gericht op bezoekers van grote evenementen, (potentiële) kopers van woningen op nieuwbouwlocaties binnen een gemeente, alle nieuwe inwoners van de gemeente, omwonenden van risico-objecten, medewerkers van scholen en kinderdagverblijven, milieu- of belangengroepen, ouderen, multiculturele organisaties, etc.

Als voorbeeld: een publiciteitsactie speciaal gericht op bezoekers van het nieuwe stadion Euroborg in Groningen waarin zij worden geïnformeerd over de mogelijke risico's in en om het voetbalstadion, de veiligheidsmaatregelen die genomen zijn en over de noodprocedures. Hiermee vergroot je het risicobewustzijn onder de bezoekers en zo nemen de bezoekers kennis van de gedragslijn die gevolgd moet worden als er toch iets misgaat...

Voorbeelden van een **themagerichte aanpak**: gericht op informatie over de uitval van nutsvoorzieningen, de uitbraak van infectieziekten (bijvoorbeeld influenzapandemie), terreurdreiging, het vrijkomen van gevaarlijke stoffen, natuurrampen/extreme weersomstandigheden, etc.

- **Vernieuwde opzet voor informatiebijeenkomsten rampbestrijdingsplannen en raamplannen**

In het uitvoeringsprogramma zal een nieuwe opzet worden gemaakt voor informatiebijeenkomsten over rampbestrijdingsplannen, raamplannen en overige bijeenkomsten over risico's. Van belang is hierbij dat direct belanghebbenden (zoals omwonenden van een risico-object of belangengroepen) actief uitgenodigd worden voor de bijeenkomst en vooraf van de benodigde (voor)informatie worden voorzien. Dit past bij de doelgroepgerichte en pro-actieve aanpak van de risicocommunicatie.

- **Het ontwikkelen van een regionale, interactieve risico- en crisissite voor inwoners van Groningen**

Een van de aanbevelingen van het onderzoek van de B&A Groep, is het ontwikkelen van kwalitatief hoogwaardige interactieve communicatiemiddelen voor de mensen met een actief zoekgedrag. Als voorbeeld wordt genoemd een goed onderhouden internetsite met snelle e-mailrespons, een goed telefonisch informatiepunt, etc. Kortom, een plek waar je informatie kunt vinden, vragen kan stellen en snel antwoord krijgt. Natuurlijk hebben burgers ook een 'haalplicht' als het gaat om risicoinformatie. De overheid moet er echter wel voor zorgen dat de informatie beschikbaar, actueel, betrouwbaar, volledig en toegankelijk is.

Commissie Toekomst Overheidscommunicatie

Ter ondersteuning van bovenstaande kunnen we hierbij de aanbevelingen van de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie (2001) betrekken. Hoewel de Commissie Wallage, die de communicatie van de *rijks*overheid tegen het licht heeft gehouden, geen aanbevelingen heeft gedaan over de gemeentelijke praktijk of over risicocommunicatie, kunnen we met de aanbevelingen van deze commissie toch ons voordeel doen. Immers, de commissie heeft geadviseerd om alle voor de burgers mogelijkere relevante informatie op internet te zetten. Dit betreft ook nadrukkelijk nog niet vastgesteld beleid.

Daarnaast concludeert de commissie dat de overheid internet dient te gebruiken voor échte communicatie, waardoor de burger in de gelegenheid wordt gesteld om mee te praten over plannen die nog in ontwikkeling zijn of over bestaand beleid. Overheidsinformatie over risico's is iets wat de burgers nadrukkelijk aangaat. Het ontwikkelen van een regionale website met risico-informatie en de mogelijkheid tot communicatie en interactie met de inwoners, sluit hier dus goed bij aan.

Risico-informatie op één centrale plek

In de periode 2006 - 2010 zal een interactieve website ontwikkeld worden voor alle inwoners van de provincie met daarop informatie over risico's in de provincie Groningen. Via deze website krijgen inwoners van de Groninger gemeenten de mogelijkheid om te reageren op plannen, vragen te stellen over risico's in hun leefomgeving maar ook wordt via deze website informatie verstrekt over hoe te handelen bij calamiteiten en welke voorzorgsmaatregelen mensen zelf kunnen nemen. Door alle (publieks)informatie over risico's in de provincie Groningen op één punt samen te brengen, wordt het voor de burger eenvoudiger om meer te weten te komen over bepaalde risico's, wat de (lokale) overheden er aan doen om risico's te beperken en wat de maatregelen zijn als er zich een calamiteit voordoet. Belangrijke voorwaarden zijn dat de site actueel is en blijft, laagdrempelig is, voor iedereen toegankelijk is en (snelle) mogelijkheden biedt voor communicatie en interactie met de inwoners.

Centraal beheer, lokale invulling

Gemeenten dienen zelf de mogelijkheid te krijgen om lokale informatie over risico's, (publieksvriendelijke versies van) rampenplannen, etc. te publiceren op deze website. Het beheer van de website zal centraal georganiseerd moeten worden. Binnen iedere gemeente kunnen bijvoorbeeld redacteurs of lokale beheerders worden opgeleid om zelf documenten te publiceren en via de website, met de burgers te communiceren over risico's. Dit betekent echter niet dat gemeentelijke websites geen lokale informatie kunnen bevatten over risico's. Via de gemeentelijke websites kan echter eenvoudig worden doorgelinkt naar de regionale risico- en crisissite.

Regionale crisiswebsite

De opzet van een website over risico's leent zich goed voor een verkenning naar de mogelijkheden van het inzetten van zo'n website ten tijde van een crisis of calamiteit in de regio. De website kan er op ingericht worden om bij grootschalige incidenten of rampen publieksinformatie en informatie voor de media te verstrekken. Het betreft hierbij informatie over incidenten of calamiteiten met een lokale en regionale impact. Er kan voor worden gekozen om voor calamiteiten met een 'landelijke uitstraling' gebruik te maken van de landelijke crisiswebsite "crisis.nl".

- **Een prominente plaats voor de risicokaart Groningen**

De risicokaart is een belangrijk middel voor inwoners om inzicht te krijgen in de risico's in zijn of haar leefomgeving. De provinciale risicokaart zal doorlopend moeten worden geactualiseerd en worden aangepast aan de landelijke richtlijnen. Daarnaast zal de risicokaart deel moeten uitmaken van het geïntegreerde risicocommunicatiebeleid (de risicocommunicatiemix) en een prominente plaats krijgen binnen de regionale risico- en crisiswebsite. Ook hier zal via het uitvoeringsprogramma invulling aan moeten worden gegeven.

7. Tot slot

Door uitvoering te geven aan de in dit plan beschreven regionale aanpak, kan een stevige basis gelegd worden voor een structurele en doelgroepgerichte communicatie over risico's met de inwoners van de gemeenten in Groningen. De lokale invulling dient hierbij echter niet uit het oog verloren te worden. De inbreng en medewerking van de Groninger gemeenten is hierin cruciaal. Immers, risicocommunicatie is en blijft een gemeentelijke taak.

Door het leveren van deskundigheid, het bouwen van een netwerk, gebruik te maken van onderzoek naar de risicobeleving en informatiebehoefte van inwoners en het ontwikkelen van communicatiemiddelen, kan de Regionale Vakgroep Risicocommunicatie (aan de hand van het op te stellen uitvoeringsprogramma 2006-2010) de gemeenten hierbij nadrukkelijk ondersteunen.

Lijst van geraadpleegde literatuur

- **Eindrapport risicocommunicatie**
B&A Groep Beleidscommunicatie, Den Haag, mei 2002
- **Risico en crisis gecommuniceerd, naar een verbeterde risico- en crisiscommunicatie**
Voorlichtingsraad, 2003
- **In dienst van de democratie – eindrapport Commissie Toekomst Overheidscommunicatie**
Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, augustus 2001
- **Handreiking Risicocommunicatie**
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, december 2003
- **Regionaal Beheersplan Rampenbestrijding 2005-2009**
Crisismanagement Groningen, december 2004
- **Samen sterk, samen veilig – Uitvoeringsprogramma Externe Veiligheid 2004-2005**
Provincie Groningen, Groninger gemeenten en samenwerkingsverbanden, Regionale brandweer Groningen, GHOR, maart 2004
- **De acceptatie voorbij – Risico- en crisiscommunicatie met een mondige samenleving**
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag, april 2005
- **Sleutelbos binnen handbereik – 1^e aanzet wegwijzer risicocommunicatie (concept)**
AcUtHas, augustus 2005