



Dialogen en dilemma's

Het opzetten van een risicocommunicatietraject in 13 stappen

Provincie Noord-Brabant

Casusboek



Inhoud

	Inleiding	4
Hoofdstuk 1	Verantwoording	5
Hoofdstuk 2	Een stappenplan voor een risicocommunicatietraject	8
	Stap 1 Het starten van een risicocommunicatietraject	9
	Stap 2 Formuleer een bestuurlijke opdracht voor risicocommunicatie	11
	Stap 3 Stel een werkgroep in voor risicocommunicatie	13
	Stap 4 Voer desk- en fieldsresearch uit	15
	Stap 5 Vorm een gemeenschappelijk referentiekader	17
	Stap 6 Stel een risicomatrix op	19
	Stap 7 Doe een voorstel voor een plan van aanpak voor risicocommunicatie	22
	Stap 8 Bestuurlijk akkoord	23
	Stap 9 Breng actoren in kaart (netwerkanalyse)	24
	Stap 10 Maak een issueanalyse	27
	Stap 11 Stel een uitvoeringsplan voor risicocommunicatie op	29
	Stap 12 Implementeer risicocommunicatie in de gemeentelijke organisatie	31
	Stap 13 Evaluatie	32
Hoofdstuk 3	Vooronderzoek naar communicatie over risico's	34
Hoofdstuk 4	Interessante literatuur en links	40
	Bijlages	42
	Bijlage 1: Deelnemers project risicocommunicatie	43
	Bijlage 2: Twee voorbeelden van risicocommunicatieplannen	44

Voorwoord

Het Programma Brabant Veiliger geeft een kwaliteitsimpuls aan de uitvoering van externe veiligheid in de provincie Noord-Brabant. Het voorliggende casusboek risicocommunicatie 'Dialogen en Dilemma' is het resultaat van het project SAM07 Risicocommunicatie dat onderdeel is van het Programma Brabant Veiliger. De komende jaren zal de implementatie van risicocommunicatie bij alle gemeenten in de provincie Noord-Brabant gaan plaatsvinden. Het casusboek is daarvoor één van de hulpmiddelen. De zes pilots leverden samen een goed beeld op van wat een gemeente zoal kan tegenkomen bij het opzetten en uitvoeren van risicocommunicatie. In dit casusboek staan dan ook naast de concrete beschrijving van het stappenplan, interessante ervaringen en bruikbare tips vermeld.

Totstandkoming project (SAM07) Risicocommunicatie 2004-2006

Vanuit alle drie de Brabantse veiligheidsregio's en de gemeente Breda zijn voor het Programma Brabant Veiliger Externe Veiligheid 2004-2005 projectvoorstellen ingediend ter ondersteuning van het implementatie- en uitvoeringstraject risicocommunicatie. Steeds vanuit een ander gezichtspunt, aansluitend bij de (bestuurs)cultuur en specifieke omstandigheden en vraagstukken waarvoor men zich in die regio gesteld ziet.

Bij een effectieve aanpak van risicocommunicatie met de burger zijn vooral samenwerking en afstemming belangrijke elementen. Voor de samenhang is besloten om de vier afzonderlijke projectaanvragen onder te brengen in een gezamenlijk project Risicocommunicatie (SAM07). Om niet alleen ervaring op te doen met het ontwikkelen van een provinciale aanpak, maar ook met het implementeren van de Handreiking risicocommunicatie door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zijn in iedere veiligheidsregio twee pilotgemeenten gekozen. In samenwerking met deze gemeenten - Bergeijk, Cuijk, Helmond, Moerdijk, Veghel en Woensdrecht - zijn vervolgens implementatie- en uitvoeringsplannen ontwikkeld. Daarnaast is binnen het project een belevingsonderzoek onder burgers in de provincie Noord-Brabant uitgevoerd.

Tot slot

Bij het project zijn vele mensen betrokken. De leden van de klankbordgroep hebben constructief meegedacht met de opzet en uitwerking van het project. Medewerkers van gemeenten en hulpdiensten zijn in de pilots actief aan de slag gegaan met analyses, inventarisaties en plannen van aanpak. Medewerkers van betrokken bedrijven hebben een constructieve bijdrage aan de pilots geleverd. En de trekkers en leden van de projectgroep hebben hun doel bereikt: Het opleveren van dit casusboek. De namen van alle betrokkenen hebben we opgenomen in de bijlage. Speciaal willen we noemen Stefanie van Tiggeloven die als projectleider de kar trok en het stokje heeft overgedragen aan Ineke Beemster. Verantwoordelijk voor de tekst en inhoud van dit casusboek zijn we allemaal, maar bijzondere dank aan Sarah Muñoz Grootveld die als redacteur, en Carin Barten die als adviseur, de samenstelling van het casusboek risicocommunicatie Dialogen en Dilemma's voor hun rekening hebben genomen.

De projectgroep Risicocommunicatie 2004-2006

Inleiding

Wat is de bedoeling van het casusboek?

Het doel van het casusboek is het bieden van inzicht in het proces dat u kunt doorlopen bij het opzetten van een succesvol risicocommunicatietraject. Risicocommunicatie is een nieuwe tak van sport in communicatieland, waarbij vooral de procesmatige aanpak centraal staat.

De Handreiking risicocommunicatie die het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in december 2003 uitbracht, biedt goede uitgangspunten voor het in gang zetten van een risicocommunicatietraject. Als u daarmee aan de slag gaat, zult u vrijwel zeker ‘onderweg’ tegen een aantal praktische zaken aanlopen waarvoor niet altijd onmiddellijk een oplossing te vinden is. Dit casusboek beschrijft 13 stappen voor een risicocommunicatietraject en daarnaast worden per stap tips en ervaringen uit de pilots beschreven. Vooral de procesmatige invalshoek blijkt belangrijk in de praktijk van de risicocommunicatie: hoe krijgt u bijvoorbeeld de belanghebbend en betrokkenen bij een risicocommunicatietraject om de tafel en hoe start u een dialoog met deze partijen?

Voor wie is het casusboek bedoeld?

Het casusboek is speciaal ontwikkeld voor communicatieadviseurs van gemeenten, organisaties en bedrijven die een risicocommunicatietraject willen starten. Na het doornemen ervan weet u waar u op moet letten, welke knelpunten u tegen kunt komen en vooral hoe u deze op kunt lossen.

Op deze manier bent u beter voorbereid op een risicocommunicatietraject. Het is voor niet-communicatiedeskundigen aan te raden om het traject altijd in samenwerking met een communicatie-professional uit te voeren. Communicatie-expertise is namelijk essentieel in het hele traject.

Een omschrijving van externe veiligheid

Het Ministerie van VROM omschrijft externe veiligheid op haar website als volgt:

“Externe veiligheid gaat over het beheersen van de risico's die ontstaan voor de omgeving bij het gebruik, de opslag en het vervoer van gevaarlijke stoffen als vuurwerk, LPG en munitie over weg, water en spoor en door buisleidingen. Ook de risico's die zijn verbonden aan het gebruik van luchthavens vallen onder externe veiligheid. VROM is verantwoordelijk voor de coördinatie van het beleid voor externe veiligheid.”

De definitie en het doel van risicocommunicatie

De Handreiking risicocommunicatie van het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties omschrijft risicocommunicatie als volgt:

“De communicatie over risico's waaraan mensen blootstaan bij een incident of ramp en ook voordat een ramp of incident zich daadwerkelijk voordoet en nadat een ramp of incident zich heeft voorgedaan. Risicocommunicatie is iets anders dan crisiscommunicatie. De twee begrippen zijn wel sterk met elkaar verbonden.”

De definitie van risicocommunicatie kan niet los gezien worden van het doel van risicocommunicatie, dat te omschrijven is als: Een brug slaan tussen dat wat objectief (on)veilig wordt genoemd en dat wat subjectief als (on)veilig wordt ervaren. Hierbij dient er een balans te zijn tussen:

- voldoende informatie verstrekken over risico's en maatregelen;
- percepties managen;
- zelfredzaamheid stimuleren.

Het verband tussen risicocommunicatie en crisiscommunicatie

Risicocommunicatie is de opmaat naar crisiscommunicatie. Door risicocommunicatie weten mensen aan welke risico's zij blootstaan en krijgen zij een handelingsperspectief bij een ramp of incident. Met als gevolg dat in geval van een incident mensen minder snel in paniek zullen raken en de kans op adequaat handelen groter is.



Verantwoording

Wat is risicocommunicatie? Hoe verhoudt risicocommunicatie zich tot crisiscommunicatie? Hoe pak je risicocommunicatie aan en hoe ga je om met de dilemma's en knelpunten? Deze vragen stonden in de periode van januari 2005 tot en met maart 2006 centraal in het project SAM07 Risicocommunicatie van het provinciale Programma Brabant Veiliger.

Op basis van een belevingsonderzoek gingen de deelnemers in het project Risicocommunicatie in de drie Brabantse veiligheidsregio's aan de slag met praktijkgerichte pilots (twee per regio). Aan de hand van de Handreiking risicocommunicatie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties¹ ontwikkelden de projectdeelnemers in samenwerking met de pilotgemeenten een strategisch plan voor risicocommunicatie. Het gezamenlijke eindproduct van het project SAM07 Risicocommunicatie is dit casusboek.

¹ Handreiking risicocommunicatie, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties i.s.m. Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke ordening en Milieubeheer, Vereniging van Nederlandse gemeenten, december 2003

Casusbeschrijvingen zes regionale pilots

In hoofdstuk 2 van dit casusboek vindt u een stappenplan voor het opzetten van een risicocommunicatietraject. Daarin zijn ervaringen en tips opgenomen die voortkomen uit de zes regionale pilots. Welke pilots zijn uitgevoerd en de inhoud ervan leest u hieronder.

Regio Brabant-Noord

Gemeente Cuijk

In de gemeente Cuijk ligt een woonwijk ingeklemd tussen Maas, snelweg, spoorweg, aardbreuk en bedrijventerrein. Een bijzondere situatie want zowel de risico's van het vervoer over weg en water als de opslag van gevaarlijke stoffen op het bedrijventerrein zijn issues waar de bewoners van deze wijk mee te maken krijgen. Hoe moet de gemeente over de risico's communiceren met de burgers in deze woonwijk? Dat stond centraal in de pilot in Cuijk.

Gemeente Veghel

De gemeente Veghel heeft in relatie tot de grootte van de gemeente een zeer uitgebreid bedrijventerrein en is vooruitstrevend op het gebied van (externe) veiligheid. Zo ontwikkelde de gemeente een beleidsvisie integrale veiligheid. De pilot risicocommunicatie is één van de onderwerpen die aanhaakt op deze integrale beleidsvisie. Als casus werd in Veghel de risicocommunicatie over LPG-stations gekozen. Hoe pak je de risicocommunicatie over LPG-stations naar burgers aan?

Regio Zuidoost-Brabant

Gemeente Bergeijk

Op 5 augustus 2004 deed zich in Bergeijk een grote explosie voor bij een chemisch bedrijf dat vlakbij woningen ligt. Achteraf bleek dat de omwonenden graag vooraf meer over de risico's hadden willen weten. De vraag is echter of deze interesse er ook was geweest op het moment dat er (nog) niets gebeurd was. Bovendien heeft dit incident ook een stempel gedrukt op de veiligheidsbeleving van overige inwoners van de gemeente Bergeijk. Het doel van de pilot in Bergeijk is om in beeld te krijgen of de beleving in een 'ervaren dorp' anders is dan in een dorp zonder deze ervaringen. Hoe ga je om met deze ervaringen in de risicocommunicatie en hoe verloopt het nazorgtraject?

Gemeente Helmond

Helmond is een stad met ruim 80.000 inwoners en weinig echt risicovolle objecten. Het doel van de pilot in Helmond is om met de aanwezige middelen en initiatieven, invulling te geven aan de informatieplicht over de risicovolle situaties in Helmond. In de pilot is het spoor dat door Helmond loopt als casus gekozen. Naast het ontwikkelen van een aanpak per risicovolle situatie, implementeren we tijdens de pilot ook de handreiking Risicocommunicatie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Regio Midden- en West-Brabant

Gemeente Moerdijk

Binnen de gemeente Moerdijk bevindt zich een groot industrieterrein met risicovolle bedrijven. Maar ook buiten het industrieterrein liggen risicovolle bedrijven. Wat is het verschil in de strategie en aanpak van risicocommunicatie over een risicovol bedrijf op een bedrijventerrein en een risicovol bedrijf dat vlakbij een woonkern ligt? Dit is de casus die tijdens de pilot in Moerdijk behandeld werd. Naast het ontdekken van verschillen tussen de twee risicovolle situaties waren ook het leggen van contacten met de risicovolle bedrijven en het bespreekbaar maken van risicocommunicatie belangrijke doelen in de pilot.

Gemeente Woensdrecht

Hoe ga je met risicocommunicatie om als het grootste gevaar over de grens ligt en je dus als gemeente weinig of geen invloed op en inzicht hebt in de risico's? De interesse van de gemeente Woensdrecht gaat uit naar de risico's die het bedrijvengebied in de Antwerpse Haven opleveren voor de burgers van Woensdrecht. Veiligheid houdt niet op bij de gemeentegrens. Daarom werd in Woensdrecht een groot chemisch concern aan de grens met Nederland als casus gekozen. In de pilot staan de risico's van verwerking, opslag en vervoer van gevaarlijke stoffen in de Antwerpse regio en de gevolgen voor de gemeente Woensdrecht centraal. In deze pilot is een specifieke risicovolle situatie uitvergroot om ervaring op te doen met risicocommunicatie.

Stappenplan voor risicocommunicatie

Hoofdstuk 2 van dit casusboek beschrijft een stappenplan voor risicocommunicatie. Op deze pagina het overzicht van alle 13 stappen.

Stap 1

Het starten van een risicocommunicatietraject

Stap 2

Formuleer een bestuurlijke opdracht voor risicocommunicatie

Stap 3

Stel een werkgroep in voor risicocommunicatie

Stap 4

Voer desk- en fieldsresearch uit

Stap 5

Vorm een gemeenschappelijk referentiekader

Stap 6

Stel een risicomatrix op

Stap 7

Doe een voorstel voor een plan van aanpak voor risicocommunicatie

Stap 8

Bestuurlijk akkoord

Stap 9

Breng actoren in kaart (netwerkanalyse)

Stap 10

Maak een issueanalyse

Stap 11

Stel een uitvoeringsplan voor risicocommunicatie op

Stap 12

Implementeer risicocommunicatie in de gemeentelijke organisatie

Stap 13

Evaluatie

Een stappenplan voor een risicocommunicatietraject

Hoe pak ik risicocommunicatie aan en waar moet ik beginnen? Deze vragen kwamen naar boven bij de start van het Brabantse project SAM07 Risicocommunicatie. Op basis van de ervaringen die werden opgedaan in het belevingsonderzoek, de pilots en met de Handreiking risicocommunicatie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties formuleerde de projectgroep een stappenplan voor de uitvoering van een risicocommunicatietraject. In dit hoofdstuk vindt u het stappenplan.

Per stap leest u een algemene toelichting, welke ervaringen projectleden opdeden in de pilots en tips voor de uitvoering van de stap. Daarnaast beschrijft het op welke wijze u samen met professionele partijen (gemeenten en hulpdiensten) een risicocommunicatietraject kunt aanpakken. Daarin staat vooral de procesmatige aanpak centraal.

Stap 1

Het starten van een risicocommunicatietraject

Iedere gemeente is vanaf 2006 verplicht om met burgers te communiceren over risico's. Risicocommunicatie wordt vaak geassocieerd met het ontwikkelen van middelen om burgers voor te lichten over de risico's binnen een gemeente. Maar met alleen het voorlichten van burgers komt u er niet. Hoe start u dan wel een risicocommunicatietraject in uw gemeente?

Bij het uitvoeren van de pilots bleek dat een risicocommunicatietraject juist draait om een procesmatige aanpak waarin het uitgangspunt is: Extern winnen is intern beginnen! Het is belangrijk om eerst datgene wat zich afspeelt 'achter de schermen' goed in kaart te brengen en te organiseren voordat u daadwerkelijk overgaat tot het communiceren over risico's. Dit proces kost veel tijd, maar is onontbeerlijk voor goede risicocommunicatie met burgers.

De procesmatige aanpak bestaat onder andere uit:

- Vormen van een multidisciplinaire werkgroep voor risicocommunicatie binnen de gemeente.
- Scheppen van een gemeenschappelijk referentiekader (Wat verstaan we binnen onze gemeente onder risicocommunicatie?).
- Leggen van contacten met risicovolle bedrijven en inventariseren welke actoren verder een rol spelen in een risicocommunicatietraject.

Aanleiding voor een risicocommunicatietraject?

Er zijn diverse manieren om een risicocommunicatietraject op te starten. Maak daarbij gebruik van bestaande overlegorganen of bundel de krachten met een aantal afdelingen. Hieronder worden een aantal manieren beschreven om een risicocommunicatietraject op te starten:

- Haak aan bij een regionale werkgroep die zich buigt over risico-communicatie en trek de risicocommunicatie door naar gemeentelijk niveau. Vraag hierover informatie bij de regionale veiligheidsdiensten of milieudiensten.
- De afdelingen milieu, ruimtelijke ordening, integrale veiligheid, openbare orde, brandweer en communicatie, hebben allemaal op één of andere manier te maken met risico's en de communicatie erover. Zorg ervoor dat u de krachten bundelt en samen risicocommunicatie op de agenda zet bij het afdelingsmanagement en het gemeentebestuur.
- Een risicocommunicatietraject kan goed geïntegreerd worden in of complementair zijn aan bijvoorbeeld een rampbestrijdingsplan, een crisiscommunicatieplan of een beleidsvisie integrale veiligheid. Als uw gemeente hier de afgelopen tijd mee bezig is geweest, dan kan een risicocommunicatietraject hier een vervolg op zijn of onderdeel van uitmaken.
- Een incident of calamiteit binnen de gemeente is een goed uitgangspunt voor de opzet van een risicocommunicatietraject. Goede risicocommunicatie kan zorgen voor een betere crisiscommunicatie tijdens een calamiteit. Bovendien kan de crisisbestrijding meer gestroomlijnd verlopen, omdat burgers weten welke risico's ze lopen en beschikken over een handelingsperspectief.
- De implementatie van de risicokaart binnen uw gemeente. De risicokaart is een onderdeel van de totale risicocommunicatie. De risicokaart is een informatiemiddel dat burgers informatie geeft over risico's van de opslag en het vervoer van gevaarlijke stoffen binnen uw gemeente. De risicokaart dient daarom onderdeel te zijn van de communicatiemix

ERVARINGEN UIT DE PILOTS

Pilots Cuyk en Veghel

De projectleider regio Brabant-Noord vertelt:

"De aanleiding voor het starten van een risicocommunicatietraject in de gemeente Veghel was, dat ze in relatie tot de grootte van de gemeente een zeer uitgebreid bedrijventerrein heeft en vooruitstrevend is op het gebied van (externe) veiligheid. De gemeente Cuijk is uitgekozen omdat zich in deze gemeente een woonkern bevindt tussen Maas, snelweg, spoorweg, aardbreuk en bedrijventerrein.

Beide gemeenten waren nog niet bezig met risicocommunicatie. Op het gebied van crisiscommunicatie volgen de gemeenten de regionale richtlijnen, opleidingen en oefeningen en zij maken deel uit van de regionale voorlichterspool. De ingang bij beide pilotgemeenten waren de burgemeesters vanuit hun bestuurlijke verantwoordelijkheid voor risico- en crisiscommunicatie en de gemeentesecretarissen vanuit hun verantwoordelijkheid voor de ambtelijke uitvoering."

Pilots Bergeijk en Helmond

De projectleider regio Zuidoost-Brabant vertelt:

“In de regionale werkgroep risicocommunicatie, waarin naast de Milieudienst, zes gemeenten deelnemen, is gekozen voor de twee pilotgemeenten Bergeijk en Helmond.

Bij het risicovolle bedrijf dat in Bergeijk gekozen werd, deed zich begin augustus 2004 een ontploffing voor. Dit bracht uiteraard emotionele reacties bij de omwonenden met zich mee. Deze ontploffing was de aanleiding voor de start van een risicocommunicatietraject in de gemeente Bergeijk. In de gemeente zijn crisis- en risicocommunicatie sterk met elkaar verbonden. Uiteraard stond zowel risico- als crisiscommunicatie hoog op de agenda bij de start van de pilot door het incident bij het risicovolle bedrijf.

De afdeling voorlichting van de gemeente was de ingang voor het risicocommunicatietraject. Zeker omdat er binnen de gemeente ook sprake is van goed georganiseerde overlegstructuren tussen deskundigen van verschillende disciplines. Dit zorgde ervoor dat het risicocommunicatietraject vanaf de start multidisciplinair kon worden uitgevoerd.”

Pilot Woensdrecht en Moerdijk

De projectleider regio Midden- en West-Brabant vertelt:

“Binnen de grenzen van de gemeente Moerdijk ligt een groot industrieterrein waar risicovolle bedrijven gevestigd zijn. Maar ook buiten het industrieterrein ligt een risicovol bedrijf vlakbij een woonkern. De gemeente was bezig met de herziening van het rampbestrijdingsplan en het plan crisismanagement. Een risicocommunicatietraject was daarom een welkome aanvulling. Via de afdeling communicatie van de gemeente is het risicocommunicatietraject verder aangeslingerd bij de burgemeester. Vervolgens heeft het college van B&W via een projectplan groen licht gegeven voor het starten van een risicocommunicatietraject.

Woensdrecht is een grensgemeente en heeft daarom niet alleen te maken met risico's in Nederland maar ook met die van België. In eigen land kun je makkelijker bepaalde afspraken maken en risico's in kaart brengen dan in het buitenland. Hoe moet een grensgemeente omgaan met risicocommunicatie? Dit was het uitgangspunt voor de start van de pilot in Woensdrecht. Het risicocommunicatietraject is gestart bij de afdeling integrale veiligheid van de gemeente. Via deze afdeling is het traject op bestuurlijk niveau ingebracht.”

in een risicocommunicatietraject. Risicocommunicatie moet erop gericht zijn dat burgers in staat zijn om betekenis te geven aan de informatie die zij krijgen via bijvoorbeeld de risicokaart. Bovendien kunt u in een risicocommunicatietraject de verantwoordelijkheid organiseren voor de informatie die wordt verstrekt via de risicokaart.

Op het moment dat het casusboek uitkomt, is de risicokaart voor burgers in Noord-Brabant nog niet gepubliceerd.

Geen directe aanleiding voor risicocommunicatie?

Is er geen directe aanleiding binnen uw gemeente voor een risicocommunicatietraject? Zorgt u er dan voor dat u samen met andere afdelingen organisatiebreed draagvlak creëert op zowel ambtelijk als bestuurlijk niveau voor het uitvoeren van een risicocommunicatietraject binnen uw gemeente.

TIPS

1. Sluit aan bij de bestaande beleidsvisie en het vastgestelde veiligheidsbeleid

Iedere gemeente heeft op één of andere wijze een beleidsvisie (externe) veiligheid opgesteld en een veiligheidsbeleid vastgesteld. Hierin zitten aanknopingspunten voor het opzetten van risicocommunicatie.

2. Sluit aan bij bestaande overleggen / werkgroepen

Uit de pilots blijkt dat de start van een risicocommunicatietraject sneller op gang komt als er wordt aangesloten bij regionale werkgroepen op het gebied van veiligheid of crisiscommunicatie. Probeer u aan te sluiten bij bestaande werkgroepen, projectgroepen, netwerken of gremia als u een risicocommunicatietraject wilt opstarten. Informeer hierover bij de regionale veiligheidsdiensten en milieudiensten.

3. Nog geen bestaand netwerk; vorm er zo snel mogelijk één

In twee van de pilots bestonden nog geen werkgroepen, projectgroepen of netwerken waarbij aangesloten kon worden met een risicocommunicatietraject. In deze regio's is met mensen vanuit de verschillende disciplines zoals afdelingen van de gemeente, brandweer, politie, GHOR, risicovolle bedrijven en industrieterreinen gevraagd een netwerk te vormen.

4. Investeer in de (toekomstige) leden van de werkgroep

Investeer in de (toekomstige) leden van de werkgroep en andere mogelijke betrokkenen en belanghebbenden. Probeer informeel het onderwerp risicocommunicatie bij de individuele leden van de werkgroep al te bespreken.

5. Informeer ook andere gremia over de start van het risicocommunicatietraject

Zorg ervoor dat u alle personen, gremia of overleggen die maar enigszins met het thema veiligheid en/of risicocommunicatie te maken hebben of erbij betrokken zijn, informeert over de start van het project. Laat het bijvoorbeeld ter informatie op de agenda van andere overleggen zetten.



Stap 2

Formuleer een bestuurlijke opdracht voor risicocommunicatie

De gemeente (burgemeester) heeft aangegeven interesse te hebben voor een risicocommunicatietraject. De volgende stap die u moet zetten is het organiseren van een bestuurlijke opdracht voor het risicocommunicatietraject. Dit vormt de basis voor het traject. Met de bestuurlijke opdracht zorgt u voor bestuurlijke inbedding van risicocommunicatie binnen de gemeente en dat het gemeentebestuur risicocommunicatie op de agenda zet. Een bestuurlijke opdracht is de randvoorwaarde voor het slagen van een risicocommunicatietraject.

Waarom een bestuurlijke opdracht?

Het college van B&W is verantwoordelijk voor de uitvoering van risicocommunicatie. Om het traject te starten dient het college van B&W opdracht te geven voor de uitvoeren ervan. Het doel van de opdracht is onder andere het voldoen aan de wettelijke verplichting tot het uitvoeren van risicocommunicatie. Dit betekent dat het bestuur de kaders voor het ontwikkelen en uitvoeren van risicocommunicatie moet stellen. Deze kaders geven aan of en hoe de risicocommunicatie wordt ingericht. Wordt er alleen gekeken naar risicovolle objecten in de hele gemeente of worden alle potentiële risico's meegenomen in het risicoprofiel? Verder dient afgestemd te worden of risicocommunicatie integraal wordt opgepakt of gefaseerd naar risico-object. Tevens dient de gemeente een projectleider voor risicocommunicatie aan te stellen, die verantwoordelijk is voor de opzet en uitvoering van het project risicocommunicatie (projectplan). Het instellen van een interne projectleider kan de succeschansen van het project verhogen, aangezien de verantwoordelijkheid dan expliciet is vastgelegd en de projectleider de ambassadeur is van risicocommunicatie binnen de gemeente.

Rekening houden met bestuurlijke dilemma's

Aan een risicocommunicatietraject zijn dilemma's verbonden voor bestuurders van een gemeente. Twee bestuurders van Brabantse gemeenten vertellen welke dilemma's aan risicocommunicatie verbonden zijn:

1. De burgermeester is in de meeste gevallen de communicator en de personificatie van een gemeente. Er wordt in dat opzicht veel van de burgemeester verwacht, maar deze verwachtingen zijn soms ook tegenstrijdig.
2. Risicocommunicatie roept de vragen op met wie je communiceert en welke informatie je geeft. Wat vertel je mensen? Hoe organiseer je dat? Vertel je alles, of vertel je vooral wat je hebt gedaan om risico's beheersbaar te houden? Of blijf je steken in rampscenario's en de zaken die de gemeente geregeld heeft als er zich een crisis voordoet?
3. Als burgers niets willen weten over risico's, wil ik ze als bestuurder van de gemeente toch iets vertellen! Maar waar begin ik en waar houd ik op?
4. Waar begint en eindigt de verantwoordelijkheid van een risicovol bedrijf in de risicocommunicatie?
5. Hoe en wanneer kunnen risicovolle bedrijven en de overheid met elkaar samenwerken in een risicocommunicatietraject? En hoe geef je die samenwerking op een verstandige manier vorm, zodat de

ERVARINGEN UIT DE PILOTS

Pilots Cuyk en Veghel

De projectleider regio Brabant-Noord vertelt:

"De bestuurlijke opdracht hebben wij in beide pilots gekregen via de burgemeesters persoonlijk en via een voorstel dat werd voorgelegd aan het college van B&W. In dit voorstel stond onder andere beschreven wat de invalshoek van de pilot was en hoeveel capaciteit de gemeente moest investeren in de pilot. In beide pilots verliep de bestuurlijke opdracht zonder problemen omdat er vooraf goed afgestemd was met de burgemeesters."

Pilots Bergeijk en Helmond

De projectleider regio Zuidoost-Brabant vertelt:

"In de pilots kregen wij via de voorlichters van de gemeente de bestuurlijke opdracht. Zij stemden alles af met wethouder en burgemeester. Dit verliep in beide gevallen erg vlot en zonder problemen. Daarnaast is een voorstel besproken in een regionaal overleg waarin alle burgemeesters van de regio deelnemen."

Pilot Moerdijk

De projectleider regio Midden- en West-Brabant vertelt:

"In Moerdijk sloot de pilot risicocommunicatie goed aan bij het vernieuwen van het rampbestrijdingsplan en het plan crisismanagement van de gemeente. Daarom hebben we vooraf met het hoofdcommunicatie van de gemeente doorgesproken welke richting we uit wilden. En hoe het resultaat er in hoofdlijnen uit moet zien. Dit is verwerkt in een projectplan dat aan het college van B&W werd voorgelegd. Door in het projectplan de pilot op hoofdlijnen te beschrijven, konden we de pilot flexibel invullen. Tussentijds werd de burgemeester regelmatig door het hoofdcommunicatie geïnformeerd over de voortgang van de pilot."

verantwoordelijkheden van iedere partij overeind blijven?

6. Risicocommunicatie gaat om actief communiceren over risico's, zodat de juiste risicobeelden bij burgers ontstaan. Maar hoe pak je die actieve vorm van communicatie aan?
7. De visie op de aanpak van risicocommunicatie bij gemeentebestuurders, provinciebestuurders en de landelijke overheid lopen nogal uiteen.
8. Een gemeente kan alles doen wat in haar vermogen ligt om de gemeente zo veilig mogelijk te maken, maar ondanks alle voorzorgsmaatregelen kunnen er toch zaken misgaan.
9. Hoe communiceer je met burgers over risico's in relatie tot de Wet openbaarheid van bestuur en de Wet op de privacy?
10. Economie en werkgelegenheid zijn afhankelijk van de bedrijvigheid van risicovolle en niet-risicovolle bedrijven. Tussen de disciplines milieu, veiligheid, ruimtelijke ordening en economie zit een spanningsveld.
11. Als we er vanuit gaan dat alles openbaar moet zijn, dan kun je je vervolgens afvragen wat een burger met deze informatie doet en wat een gemeente ermee doet.
12. De gemeente kan geen 100% veiligheid garanderen aan haar burgers. Dit moet een gemeente ook hardop durven zeggen.
13. Risicocommunicatie is niet alleen de verantwoordelijkheid van de gemeente, maar een collectieve verantwoordelijkheid van burgers en overheid. Risicocommunicatie moet je samen en multidisciplinair uitvoeren.

TIPS

1. Stel een projectvoorstel op

Een bestuurlijke opdracht kunt u krijgen op basis van een projectvoorstel aan het college van B&W. In een projectvoorstel wordt de aanleiding voor het project vermeld, de doelen, resultaten, afbakening, randvoorwaarden en een indicatie van tijdsduur en kosten.

2. Erken dilemma's

Krijgt u te maken met bestuurlijke dilemma's tijdens uw risicocommunicatietraject? Erken de dilemma's en maak ze bespreekbaar.

3. Pak risicocommunicatie ook op provinciaal bestuurlijk niveau aan

Bepaalde aspecten in de risicocommunicatie zijn zo specifiek voor een gemeente dat hierover alleen op gemeentelijk niveau plannen gemaakt kunnen worden. Maar een aspect als vervoer van gevaarlijke stoffen is een onderwerp waarover op provinciaal bestuurlijk niveau afspraken gemaakt moeten worden.



Stap 3

Stel een werkgroep in voor risicocommunicatie

U heeft nu het risicocommunicatietraject bestuurlijk ingebed binnen de gemeente. U heeft capaciteit in mensen en geld toegewezen gekregen voor de uitvoering van risicocommunicatie. Tijd om verder aan de slag te gaan! Er dient een projectleider benoemd te worden. De projectleider geeft in een projectplan aan welke mensen en afdelingen binnen en buiten de gemeente betrokken moeten worden in de werkgroep. Ook stelt de projectleider een begroting en tijdplanning op voor de uitvoering en ontwikkelt een voorstel voor de beheersorganisatie om risicocommunicatie structureel in te bedden in de gemeentelijke organisatie.

Multidisciplinaire werkgroep

Risicocommunicatie is een onderwerp dat niet op één plaats binnen de gemeentelijke organisatie te plaatsen is. Het is daarom belangrijk om mensen vanuit verschillende disciplines in de werkgroep te plaatsen.

Op deze manier wordt risicocommunicatie ook voortdurend vanuit verschillende invalshoeken bekeken en creëert u bij alle betrokkenen een breed draagvlak. Leden van de werkgroep komen vanuit de gemeentelijke organisatie en van buiten de gemeentelijke organisatie.

In de werkgroep hebben minimaal zitting: een communicatiemedewerker, medewerkers van de beleidsgebieden openbare orde en veiligheid, milieu en ruimtelijke ordening, maar ook vertegenwoordigers van brandweer, politie en GHOR.

Klankbordgroep

Naast een werkgroep kunt u ook een klankbordgroep inrichten. De klankbordgroep heeft vooral een toetsende en adviserende rol.

De klankbordgroep kan bestaan uit:

- Bestuurders gemeenten
- Waterschap
- Rijkswaterstaat
- Communicatieadviseurs
- Rijkswaterstaat
- Afdeling Integrale veiligheid provincie Noord-Brabant
- Directie risicovol bedrijf

Belangrijke redenen om een klankbordgroep in te richten zijn:

- De netwerkfunctie van de klankbordgroep.
- Het zoeken naar een regionale aanpak en samenwerking bij risicocommunicatie.
- Het creëren van draagvlak voor risicocommunicatie op provinciaal en/of regionaal niveau.

Meer weten over inrichten van een werkgroep of klankbordgroep?

Raadpleeg ook de Handreiking risicocommunicatie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

ERVARINGEN UIT DE PILOTS

Pilots Cuyk en Veghel

De projectleider regio Brabant-Noord vertelt:

“De werkgroep in zowel Veghel als Cuijk is gevormd met de partijen die het meest betrokken zijn bij externe risico’s en de communicatie daarover: ambtenaren ruimtelijke ordening, milieu, brandweer, veiligheid en communicatie van de gemeenten en communicatieadviseurs van regionale brandweer en regionale milieudienst.”

Pilots Bergeijk en Helmond

De projectleider regio Zuidoost-Brabant vertelt:

“In Bergeijk konden we aansluiten bij een bestaande werkgroep veiligheid. Dit was dus erg gemakkelijk. In Helmond is door het hoofd communicatie op adhoc basis een werkgroep geformeerd met de projectleider vanuit de milieudienst, een medewerker milieu, medewerker ruimtelijke ordening, de brandweer en de veiligheidscoördinator.”

Pilot Moerdijk

De projectleider regio Midden- en West-Brabant vertelt:

"In Moerdijk werd de werkgroep multidisciplinair ingericht. De samenstelling van de werkgroep zag er als volgt uit:

- Projectleider: medewerker integrale veiligheid
- Communicatieadviseur gemeente Moerdijk
- Communicatieadviseur Regionale Milieudienst West-Brabant
- Medewerker GHOR
- Medewerker gemeentelijke brandweer
- Medewerker politie
- Regionale projectleider project SAM07 risico-communicatie

De afdelingen ruimtelijke ordening, openbare veiligheid en milieu zijn ingelicht over het project. Tijdens het traject zijn zij ingeschakeld als adviseur.

Zij hadden geen fysieke zitting in de werkgroep.

Het uitgangspunt bij het inrichten van de werkgroep was de projectgroep zo klein mogelijk te houden zodat er gestructureerd gediscussieerd kon worden over risicocommunicatie. De voltallige werkgroep kwam ongeveer één maal per maand bijeen.

Met de directeurs van de twee risicovolle bedrijven werd afzonderlijk gesproken. Zij maakten geen deel uit van de werkgroep.

TIPS

1. Sluit waar mogelijk aan bij bestaande gemeentelijke of regionale werkgroepen

Informeer bij regionale veiligheidsdiensten of milieudiensten of er werkgroepen zijn.

2. Zorg ervoor dat het project op managementniveau geborgd is

Zorg ervoor dat er op managementniveau borging is van het project via de gemeentesecretaris of een afdelingshoofd met wie de voortgang besproken kan worden. Vooral met betrekking tot de inzet van mensen en middelen en het tijdsplan kunnen afwijkingen optreden die om managementbeslissingen vragen.

3. Kies een projectleider met een groot netwerk binnen de gemeente

Kies voor de projectleider een beleidsambtenaar met een groot netwerk binnen en buiten de gemeente, die de gemeentelijke organisatie en de infrastructuur kent. Dit versnelt bijvoorbeeld het losmaken van bepaalde informatie die nodig is in een risicocommunicatietraject.

4. Stel de werkgroep breed samen

Maak de werkgroep vanaf het begin zo breed mogelijk, zodat iedereen ook meteen vanaf het begin betrokken is. Het is makkelijker om later een aantal mensen minder frequent deel te laten nemen aan de werkgroep, dan alsnog mensen erbij te moeten betrekken. Die hebben dan namelijk al een informatieachterstand opgelopen.

5. Vergaderdiscipline

Werk met heldere agenda's in de werkgroep, maak duidelijke afspraken, maak notulen van de overleggen en houd je aan de vergaderdiscipline.



Stap 4

Voer desk- en fieldsresearch uit

U heeft nu de mensen aan tafel die u nodig heeft voor een risicocommunicatietraject. In stap 4 start u inhoudelijk met risicocommunicatie. Om onder andere een goed beeld te vormen van wat risicocommunicatie is, hoe u ermee om kunt gaan, welke doelgroepen u moet benaderen en aan welke informatie de burger behoefte heeft, is het belangrijk om desk- en fieldsresearch te doen. Belangrijk onderdeel van het fieldsresearch kan een belevingsonderzoek zijn. In het Brabantse project risicocommunicatie vormde het belevingsonderzoek de start van de inventarisatie van risicobeleving bij burgers. In hoofdstuk 3 van dit casusboek worden de aanpak en de resultaten ervan uitgebreid beschreven.

Deskresearch

Tijdens de deskresearch raadpleegt u literatuur om het theoretische kader voor uw risicocommunicatietraject te vormen. Interessante literatuur op het gebied van risicocommunicatie vindt u bijvoorbeeld via:

- www.erc.nl
- www.risicoencrisis.nl
- www.ministerievanbzk.nl

Raadpleeg voor andere interessante links ook hoofdstuk 4 van dit casusboek.

Fieldsresearch

Gemeenten hebben de wettelijke plicht om over risico's te communiceren. Maar wat wil een burger weten over risico's en is hij wel geïnteresseerd in risico-informatie? Om dit te achterhalen is het aan te bevelen onderzoek te doen naar de beleving van risico's en naar hoe en via welk kanaal burgers informatie over risico's willen ontvangen. Uiteraard kunt u ook bestaande onderzoeken hierover raadplegen. Naast een onderzoek naar de beleving van risico's bij burgers kunt tijdens het fieldsresearch uiteraard ook gesprekken voeren met bijvoorbeeld bedrijven, bestuurders en afdelingen binnen uw gemeente. Uit deze gesprekken komt naar voren wat risicocommunicatie voor hun betekent, welke dilemma's risicocommunicatie oplevert en hoe zij een rol kunnen spelen in het risicocommunicatietraject.

Meer weten over het belevingsonderzoek?

In het project SAM07 Risicocommunicatie werd voorafgaand aan de uitvoering van de pilots een onderzoek uitgevoerd onder burgers naar de beleving van risico's. Het belevingsonderzoek werd uitgevoerd in de gemeenten Breda, Veghel en Tilburg. Aan de hand van een interactief co-creatieproces zijn ook ideeën voor vernieuwende communicatiemiddelen ontwikkeld die ingezet kunnen worden voor risicocommunicatie. U leest alles over dit onderzoek in hoofdstuk 3 van dit casusboek. Kijk op www.bouwenaanbrabantveiliger.nl de uitgebreide onderzoeksresultaten.

ERVARINGEN UIT HET PROJECT

De provinciale projectleider vertelt:

"Het belevingsonderzoek werd in 2005 uitgevoerd door Signs of the Time, een trendwatchbureau i.s.m. MetrixLab. Zij beschikken over een groot Europees netwerk met mensen van alle leeftijden. Uit dit netwerk blijkt wat mensen in verschillende delen van de wereld bezighoudt: "What's hot and what's not?". Zij voerden het onderzoek onder de focusgroepen en het co-creatie onderzoek uit.

De onderzoeksresultaten bevestigden de vermoedens die wij al hadden over de beleving van externe veiligheid bij burgers. Hiermee vormt dit belevingsonderzoek een goed uitgangspunt en referentiekader voor het project Risicocommunicatie en de zes pilots die in Noord-Brabant werden uitgevoerd. Omdat het onderzoek is uitgevoerd in een grote gemeente, een middelgrote gemeente en een kleine gemeente, kan dit onderzoek ook voor andere (grote, middelgrote en kleine) gemeenten in Nederland een goede basis zijn voor een risicocommunicatietraject. De beleving van externe veiligheid is uiteraard wel afhankelijk van de tijdgeest en de gebeurtenissen in de omgeving. De resultaten van dit onderzoek geven echter een goed beeld van hoe burgers externe veiligheid beleven.

Aanvullend op het regionale belevingsonderzoek kunnen gemeenten uiteraard ook onderzoek uitvoeren onder burgers naar specifieke risico's binnen een gemeente. In de pilots zijn bijvoorbeeld schriftelijke burgerenquêtes huis-aan-huis verspreid en rondetafel-gesprekken georganiseerd om de locatiegebonden beleving van risico's in kaart te brengen."

De projectleider regio Midden- en West-Brabant vertelt:

"Tijdens de pilot hebben we in het deskresearch gekeken naar de leidraad maatrap, de wettelijk verplichte

plannen voor de bedrijven en naar de exacte positie van de bedrijven om de contouren voor de risicocommunicatie vast te stellen. Hiervoor zijn de voorlichtingsgrenswaarden uit de rampbestrijdingsplannen gebruikt.

Op basis van onder andere deskresearch hebben we een keuze voor de twee risicovolle bedrijven gemaakt. Hierbij zijn we uitgegaan van bedrijven die te maken hebben met de opslag en transport van gevaarlijke stoffen. Tijdens het fieldresearch zijn we onder andere in gesprek gegaan met de directeurs van de twee risicovolle bedrijven met de vraag om medewerking.”

De projectleider van het belevingsonderzoek externe veiligheid vertelt:

“Het co-creatie onderzoek is een zeer waardevolle aanvulling op de focusgroepen en leverde zeer opvallende en bijzondere resultaten op. Het co-creatieonderzoek is een vorm van interactieve beleidsbepaling in samenwerking met burgers. Burgers dachten in dit co-creatieproces in het beginstadium mee met gemeenten over hoe zij informatie willen krijgen over risico's en rampen. Naast een opinionbaar panel werden ook burgers via de websites van de betrokken gemeenten opgeroepen om mee te werken aan het onderzoek. In dit co-creatieproces mochten de deelnemers hun fantasie de vrije loop laten. Via allerlei afbeeldingen / foto's en associatieve technieken creëerden zij de meest originele ideeën voor communicatie- en informatiemiddelen voor de communicatie over risico's en rampen. Een totaaloverzicht van deze vernieuwende middelen die uit dit interactieve proces naar voren zijn gekomen vindt u op www.bouwenaan-brabantveiliger.nl of in bijlage 3 van dit casusboek. Dit onderzoek werd door Signs of the time (www.signs-of-the-time.nl) in nauwe samenwerking met MetrixLab (www.metrixlab.com) ontwikkeld en uitgevoerd. De resultaten van het co-creatieproces zijn gebruikt in de pilots bij het samenstellen van de communicatiemix.”

Pilots Bergeijk en Helmond

De projectleider regio Zuidoost-Brabant vertelt:

“In Bergeijk is er een nulmeting uitgevoerd onder een klein groepje inwoners; deze zijn onderverdeeld in omwonenden uit de Ekkerstraat en overige bewoners. Dit is gebeurd om beter aan te kunnen sluiten met communicatie op de wensen en beleving van de twee groepen. Bij de ene groep gaat het meer om een 'nazorgtraject', dan bij de andere bewoners. Een nulmeting onder inwoners van Helmond leverde gegevens op over de gevoelens die leven bij burgers over risico's rond het spoor. Verder is gebruik gemaakt van de resultaten van het belevingsonderzoek dat binnen het project SAM07 risicocommunicatie is uitgevoerd.”

TIPS

1. Vind niet zelf het wiel uit!

Verlies uzelf in het researchtraject niet op Google, maar begin met de genoemde informatiemiddelen en raadpleeg deskundigen van regionale veiligheids- en milieudiensten.

2. Presenteer bij de start van een risicocommunicatietraject de resultaten van een belevingsonderzoek

Begin een risicocommunicatietraject met een presentatie van de resultaten van een belevingsonderzoek, bijvoorbeeld tijdens een raadscommissie of tijdens de eerste werkgroepvergadering. Dit legt een gemeenschappelijke basis voor de start van het traject en het kan tevens als trigger werken om echt aan de slag te (willen) gaan met risicocommunicatie.

3. Voer in uw eigen gemeente aanvullend onderzoek uit

Voer zelf eventueel aanvullend onderzoek uit in uw eigen gemeente. Doe dat vooral kleinschalig en heel erg toegespitst op de lokale situatie. Dit kan het beeld nog explicieter maken en verhoogt de waarde van het vooronderzoek. Dat kan ook bijdragen aan het creëren van draagvlak.



Stap 5

Vorm een gemeenschappelijk referentiekader

In deze vijfde stap ontwikkelt u samen met de werkgroep een gemeenschappelijk referentiekader voor risicocommunicatie aan de hand van alle informatie en bevindingen uit stap 1 t/m 4 van het risicocommunicatietraject. Omdat de werkgroep is samengesteld uit vertegenwoordigers van diverse disciplines, zullen zij in eerste instantie verschillende referentiekaders hebben ten aanzien van risicomanagement en risicocommunicatie. Om tot een gezamenlijke aanpak te kunnen komen, is het raadzaam om hier enkele bijeenkomsten aan te besteden.

Hoe stel ik een gemeenschappelijk referentiekader op?

Het gemeenschappelijke referentiekader bestaat uit gemeenschappelijke vertrekpunten voor risicocommunicatie binnen de gemeente.

Een milieudeskundige kijkt anders naar externe veiligheid dan een brandweercommandant en beiden hebben weer een ander beeld bij risicocommunicatie dan een communicatieadviseur. Door aan de hand van dezelfde achtergrondinformatie te praten over het doel van risicocommunicatie en de rol van de eigen discipline in de opzet en uitwerking hiervan, ontstaan gemeenschappelijke vertrekpunten. Deze gezamenlijke vertrekpunten geven het project een rode draad die enerzijds steun biedt als ieder zijn eigen vakaandeel uitwerkt en anderzijds bevorderen ze een eenduidige communicatie over het project met derden.

Waaruit bestaat uit gemeenschappelijk referentiekader?

Een gemeenschappelijk referentiekader kan onder andere bestaan uit de beschrijving van:

- Wat zijn de belangrijkste risico's in uw gemeente en hoe gaat uw gemeente hiermee om?
- Hoe beleven de burgers risico's?
- Hoe wordt landelijk, provinciaal en regionaal met risicocommunicatie omgegaan?
- Hoe gaat uw gemeente om met risicocommunicatie?
- Hoe gaan de betrokken vakgebieden om met risicocommunicatie?

ERVARINGEN UIT DE PILOTS

Pilots Cuyk en Veghel

De projectleider regio Brabant-Noord vertelt:

"In onze werkgroep hebben we een aantal bijeenkomsten besteed aan het vormen van een gemeenschappelijk referentiekader. Hierbij maakte de werkgroep gebruik van de resultaten van het desk- en fieldresearch, onder andere brochures, nieuwsbrieven en sites van gemeenten, rijk en provincie. Informatiemateriaal dat gebruikt is bij de vorming van het gemeenschappelijke referentiekader:

- Handreiking risicocommunicatie
- www.vvonet.nl
- www.slagenvoorveiligheid.nl
- www.risicoencrisis.nl
- www.crisis.nl
- www.risicokaart.nl
- Verdrag van Aarhus
- Risicoatlas, spoor met alle stofcategorieën
- Nieuwsbrieven Brabant Veiliger / RIS-berichten

Pilots Bergeijk en Helmond

De projectleider regio Zuidoost-Brabant vertelt:

"In Bergeijk bestond het gemeenschappelijke referentiekader uit: Weten of de beleving in een ervaren dorp anders is dan in een dorp zonder deze ervaringen. En hoe ga je om met deze ervaringen in het kader van risicocommunicatie; en hoe loopt het nazorgtraject? In Helmond heeft Risicocommunicatie het karakter van informatieoverdracht aan het publiek met als voornaamste boodschappen:

- de risico's met betrekking tot de spoorweg zoals de gemeente deze heeft geïnventariseerd;
- de maatregelen die voorzien zijn;
- het rampenbestrijdingsapparaat als er toch iets gebeurt;
- de (eventuele) maatregelen die omwonenden kunnen nemen."

Pilot Moerdijk

De projectleider regio Midden- en West-Brabant vertelt:

“In de gemeente Moerdijk ontdekten we al snel het belang van het vormen van het gemeenschappelijke referentiekader. Want iedere keer als er iemand bij onze werkgroep aanschoof, kwamen we in dezelfde soort discussie terecht over wat risicocommunicatie is en wat in de communicatie over risico's prioriteit heeft en wat niet. Daarom hebben we op basis van de discussies die we in de werkgroep voerden een gemeenschappelijk referentiekader expliciet gemaakt en op papier gezet. Door het referentiekader expliciet te maken, maak je keuzes zonder zaken uit te sluiten. Het referentiekader is het uitgangspunt geweest tijdens het risicocommunicatietraject bij het in kaart brengen van actoren, het opstellen van een risicoprofiel en het opstellen van een communicatieplan.”

TIPS

1. Maak het gemeenschappelijke referentiekader expliciet

Beschrijf het gemeenschappelijke referentiekader op papier en maak het expliciet. Zo zorgt u ervoor dat het referentiekader behalve in de hoofden van alle projectleden ook op papier komt te staan.

2. Het gemeenschappelijke referentiekader biedt de basis voor het hele risicocommunicatietraject, maar moet het creatieve denkproces niet beperken

Het gemeenschappelijke referentiekader is de basis voor het opstellen van een risicoprofiel en het opstellen van een communicatieplan. Gebruik deze basis ook voortdurend. U moet zich echter niet in uw creatieve denkproces laten beperken door het kader, het mag gedurende het proces ter discussie gesteld worden en door voortschrijdende inzichten worden aangepast.

3. Laat iedereen zich committeren aan het referentiekader

Laat iedereen zich expliciet committeren aan het gemeenschappelijke referentiekader.

Stap 6

Stel een risicomatrix op

De risicomatrix bestaat uit objectieve risico's uit het Risico Informatie Systeem (RIS) en uit de subjectieve gegevens over de beleving van risico's, die gehaald kunnen worden uit het belevingsonderzoek dat tijdens de fieldresearch (stap 4) is uitgevoerd. Een hulpmiddel bij het in kaart brengen van de risico's is de risicokaart voor professionals. Op deze kaart vindt u risicovolle objecten per gemeente. Voor meer informatie over de risicokaart voor professionals kijkt u op www.risicokaart.nl. Op basis van de risicomatrix dient er bestuurlijk een keuze te worden gemaakt over de prioritering in de (communicatieve) aanpak van risico's binnen het risicocommunicatietraject.

0-meting risicocommunicatie

In het onderstaande voorbeeld van de risicomatrix staat in de laatste kolom de stand van zaken met betrekking tot communicatie. In deze kolom vult u de stand van zaken risicocommunicatiebeleid in uw gemeente in. Hiermee brengt u in kaart wat uw gemeente in de huidige situatie (0-situatie) doet op het gebied van risicocommunicatie op zowel beleids- als op uitvoerend niveau:

- Welke communicatieactiviteiten zijn al ondernomen rond het risicovolle object of de risicovolle situatie?
- Welke behoeften aan informatie of communicatie zijn al bekend?
- Wat zijn de resultaten van de uitgevoerde risicocommunicatie op dit moment?²

Vervolgens kan er periodiek een vervolgmeting worden uitgevoerd waarin steeds de stand van zaken op het gebied van risicocommunicatie in kaart wordt gebracht. Aan de hand van deze metingen kunt u de accountability en resultaten van risicocommunicatie aantonen.

² Handreiking risicocommunicatie, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties i.s.m. Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke ordening en Milieubeheer, Vereniging van Nederlandse gemeenten, december 2003.

ERVARINGEN UIT DE PILOTS

Pilots Cuyk en Veghel

De projectleider regio Brabant-Noord vertelt:

"De risicomatrix is in onderling overleg opgesteld door de leden van de werkgroep. De ambtenaren milieu en brandweer waren zeer nauw betrokken net als RIS-deskundigen en contactpersonen van bedrijven. De risicomatrix levert de inhoudelijke en beleidsmatige uitgangspunten op voor de uitwerking van de risicocommunicatie."

Pilots Bergeijk en Helmond

De projectleider regio Zuidoost-Brabant vertelt:

"In beide pilots stelden we samen met de werkgroep de risicomatrix op. De meerwaarde van de risicomatrix was dat subjectieve en objectieve gegevens over risico's tegen elkaar werden afgezet en dat het een discussie opriep. Op basis hiervan bepaalden we de strategie."

Pilots Moerdijk en Woensdrecht

De projectleider regio Midden- en West-Brabant vertelt:

"Een risicomatrix opstellen in Woensdrecht was een ingewikkeld traject omdat er veel verschillende veiligheidsrapporten binnen het bedrijf zijn. Uiteindelijk is ervoor gekozen om alle grondstoffen en de aanvoerkanalen vast te leggen. Een andere locatie van het risicovolle bedrijf maakte hiervan al een gedetailleerd overzicht en dat is ons uitgangspunt geweest voor de risicomatrix. De risicomatrix liet de complexiteit van het risicovolle bedrijf zien. Het was ingewikkeld om alle stoffen vast te leggen. Daarnaast is het de vraag welke informatie naar buiten gebracht mag worden. In overleg met de veiligheidsdienst van het risicovolle bedrijf is de risicomatrix vastgesteld. De risicomatrix levert de inhoudelijke en beleidsmatige uitgangspunten voor de uitwerking van de risicocommunicatie op."

TIPS

1. Geen interesse voor risico's?

'Denk niet te snel dat 'niemand zich voor het risico interesseert' of dat 'het onderwerp niet leeft'. Juist de wat neutralere vragen om informatie bieden aanknopingspunten voor constructieve risicocommunicatie. Weinig mensen gaan actief op zoek naar informatie tot achter de komma over bijvoorbeeld het transport van gevaarlijke stoffen, maar de meeste mensen willen wel weten wat er zoal over de weg rijdt. Omgekeerd blijken risicoveroorzakers als bedrijven met gevaarlijke stoffen soms al meer aan algemene communicatie met hun omwonenden te doen dan u wellicht weet. Ook deze communicatiestructuren bieden goede aanknopingspunten.'²

2. Betrek zoveel mogelijk belanghebbenden bij het opstellen van de risicomatrix

Omdat de risicomatrix het uitgangspunt vormt voor het risicocommunicatietraject is het raadzaam om hier zoveel mogelijk belanghebbenden bij te betrekken, zodat zij zich herkennen in de aanpak en resultaten van het project.

Voorbeelden ingevulde risicomatrix

Installatie	Ongevalstype	Objectief risico	Subjectief risico
Tankopslag			
Brandbare vloeistof	Tankbrand	Gewonden in sectie	Imago chemie n.a.v grote rampen in verleden
	Tankputbrand	Gewonden in sectie	Imago chemie n.a.v grote rampen in verleden
Tankpark 2 t/m 6	Tankbrand	Gewonden in sectie	Imago chemie n.a.v grote rampen in verleden
(vanwege formaline en methanol)	Verdamping toxische stof	Gewonden binnen inrichting. Irritatie van luchtwegen	Imago chemie n.a.v grote rampen in verleden
Vatenopslag			
	Brand vatenopslag / Toxische verbrandings-producten	Gewonden binnen inrichting	Imago chemie n.a.v grote rampen in verleden
Tankautoverlading			
Methanol	Brand losplaats	Gewonden binnen sectie	

Voorbeeld 1 Risicomatrix

Risicovol object of situatie*	rol gemeente**	objectief risico***
* bedrijf instelling evenement	**bijv. toezichthouder (mede)financierder beheerder organisator vergunningverlener handhaver	***te berekenen (on)veiligheid, risico's
LPG-tankstation 1	verlener en handhaver milieuvergunning	PR 10-5 = 25 meter PR 10-6 = 45 meter effectafstand dodelijk = 185 m effectafstand gewond = 310 m

In Moerdijk hebben de gemeente en de twee risicovolle bedrijven ieder voor zich een risicomatrix ingevuld. Dit met het doel om vanuit verschillende visies en invalshoeken de risico's zo goed mogelijk in kaart te brengen. Na het invullen van de risicomatrix bleek al snel dat er een duidelijk onderscheid is tussen de twee risicovolle objecten. Vooral omdat de risico's per bedrijf verschillen en de accenten en daarmee de aandachtspunten voor risicocommunicatie op andere vlakken liggen."

Symposium risicocommunicatie

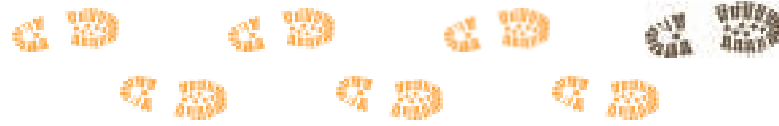
De provinciale projectleider vertelt:

"Na het doorlopen van de eerste zes stappen die dit casusboek beschrijft, hebben we een ambtelijk symposium georganiseerd. Het symposium was vooral interactief ingericht. Tijdens drie workshops over de zes regionale pilots werd informatie overgedragen over de stand van zaken in iedere pilot. Daarnaast werd aan de bezoekers gevraagd mee te denken over doelgroepen en strategie en werden dilemma's besproken die in de pilots speelden. Onder het motto van samen weten we meer dan alleen leverden de bezoekers tijdens het symposium een zeer constructieve bijdrage aan de verdere voortgang van de pilots."

Voorbeeld 2 Risicomatrix

Rol gemeente	Rol provincie	Rol bedrijf	Stand van zaken beleid
brandbestrijding	Vergunningverlening en handhaving	Alarmering en informatie bij noodsituaties	Bedrijf valt onder BRZO en is verplicht een Preventiebeleid op te stellen en een Veiligheidbeheerssysteem te hebben
brandbestrijding	Vergunningverlening en handhaving	Alarmering en informatie bij noodsituaties	Bedrijf valt onder BRZO en is verplicht een Preventiebeleid op te stellen en een Veiligheidbeheerssysteem te hebben
brandbestrijding	Vergunningverlening en handhaving	Alarmering en informatie bij noodsituaties	Bedrijf valt onder BRZO en is verplicht een Preventiebeleid op te stellen en een Veiligheidbeheerssysteem te hebben
Emissiebestrijding	Vergunningverlening en handhaving	Alarmering en informatie bij noodsituaties	Bedrijf valt onder BRZO en is verplicht een Preventiebeleid op te stellen en een Veiligheidbeheerssysteem te hebben
brandbestrijding Emissiebestrijding	Vergunningverlening en handhaving	Alarmering en informatie bij noodsituaties	Bedrijf valt onder BRZO en is verplicht een Preventiebeleid op te stellen en een Veiligheidbeheerssysteem te hebben
brandbestrijding	Vergunningverlening en handhaving	Alarmering en informatie bij noodsituaties	Bedrijf valt onder BRZO en is verplicht een Preventiebeleid op te stellen en een Veiligheidbeheerssysteem te hebben

subjectief risico	stand van zaken beleid	stand van zaken communicatie	boodschap	diversen
(on)veiligheid die inwoners ervaren	stadium beleid: voorbereiding vorming implementatie handhaving evaluatie	uitgevoerde risicocommunicatie	wat doet de gemeente; wat doet het bedrijf, instantie enz.; wat kunt u doen	
explosiegevaar wordt niet als gevaar gezien door omwonenden, bereiden zich dus niet voor (gewoonte)	landelijke sanering: LPG-station wordt buiten bebouwde kom geplaatst indien binnen PR kwetsbare objecten zijn gelegen	nog geen actieve communicatie	de gemeente stelt de volgende voorwaarden, voordat een vergunning wordt verleend; de gemeente houdt toezicht en handhaaft; rampenbestrijdingsplan LPG-station sept. 2005; uw maatregelen zijn....	



Stap 7

Doe een voorstel voor een plan van aanpak voor risicocommunicatie

Tijd om de richting van uw risicocommunicatietraject verder te bepalen en om het traject af te bakenen op bestuurlijk niveau. U heeft nu namelijk alle informatie die u nodig heeft om een plan van aanpak op te stellen. Door het uitvoeren van desk- en fieldresearch weet u wat de behoeften zijn aan informatie en communicatie over risico's door het uitvoeren van desk- en fieldresearch. U plaatste samen met de werkgroep het begrip risicocommunicatie in een kader door het formuleren van en het committeren aan het gemeenschappelijke referentiekader. Tenslotte bracht u ook de risico's in uw gemeente en de stand van zaken voor wat betreft communicatie over risico's (0-meting) in kaart. Al deze zaken beschrijft u in een plan van aanpak voor het college van B&W. In het plan adviseert u het gemeentebestuur onder andere over de keuze van een risicovolle situatie die centraal staat in de rest van het traject. Het is aan te raden om klein te beginnen en vervolgens op te schalen naar de hele gemeente. Zo kunt u bijvoorbeeld eerst één risicovolle situatie centraal stellen in een casus. Vanuit de ervaringen die u hiermee opdoet, kunt u vervolgens verder nadenken over de invulling van risicocommunicatie voor de hele gemeente.

Inhoud plan van aanpak

Het plan van aanpak bestaat minstens uit de volgende onderdelen:

- Achtergrond
- Doelen
- Resultaten
- Aanpak
- Beslismomenten
- Projectorganisatie
- Planning
- Budget
- Risico's
- Beheersorganisatie

Het plan van aanpak zet de te doorlopen stappen met betrekking tot risicocommunicatie in het kader van een projectstructuur en kan dus ook projectplan genoemd worden. Het gaat erom dat er een officieel document wordt opgesteld op basis waarvan een go / no go-besluit kan worden genomen door het bestuur.

ERVARINGEN PILOTS

Pilots Cuijk en Veghel

De projectleider regio Brabant-Noord vertelt:

"Het plan van aanpak geeft aan wat je wilt gaan doen en geeft het bestuur inzicht in wat zij kunnen verwachten. Het is belangrijk om vertrouwen te wekken en het bestuur de mogelijkheid te bieden om richting aan te geven."

Pilots Bergeijk en Helmond

De projectleider regio Zuidoost-Brabant vertelt:

"Naar aanleiding van de risicomatrix is in Bergeijk een strategisch advies voor risicocommunicatie opgesteld. Voor elke doelgroep is bekeken welke middelen het beste ingezet konden worden. Hierbij is verder gekeken dan alleen de geijkte middelen. In Helmond bepaalden we op basis van de risicomatrix een methodiek. Voor elke doelgroep werd bepaald en in kaart gebracht op welke manier met hen over risico's wordt gecommuniceerd."

Stap 8

Bestuurlijk akkoord

Het plan van aanpak zoals beschreven in stap 7 dient bestuurlijk geaccordeerd te worden door het college van B&W voordat het risicocommunicatietraject verder uitgevoerd kan worden. In stap 2 is bestuurlijk akkoord gevraagd voor het projectvoorstel. In elke gemeente zal de aanpak van een project risicocommunicatie enigszins anders verlopen en zal de insteek van het bestuur anders zijn. Er zijn echter een paar standaard beslismomenten voor het bestuur, namelijk: het verstrekken van de opdracht (stap 2), het instemmen met de aanpak (stap 7+8) en met het uiteindelijke risicocommunicatieplan (stap 11). In tip 2 van stap 2 'Formuleer een bestuurlijke opdracht' is geadviseerd om ervoor te zorgen dat er een managementvertegenwoordiger is met wie de voortgang besproken kan worden als het gaat om afwijkingen in tijd, geld en benodigde menskracht.

ERVARINGEN PILOTS

Pilots gemeente Cuijk en Veghel

De projectleider regio Brabant-Noord vertelt:

"Het plan van aanpak geeft aan wat je wilt doen en geeft het bestuur inzicht in wat zij kunnen verwachten. Het is belangrijk om vertrouwen te wekken en het bestuur de mogelijkheid te bieden om richting aan te geven."

Pilots Bergeijk en Helmond

De projectleider regio Zuidoost-Brabant vertelt:

"In Bergeijk werd gedurende de hele pilot 't proces afgestemd met de burgemeester. Het hoofd communicatie van de gemeente Helmond stemde de voortgang van de pilot voortdurend af met de wethouder."

Pilots Moerdijk en Woensdrecht

De projectleider regio Midden- en West-Brabant vertelt:

"In de gemeente Moerdijk is het bestuurlijk akkoord zoals beschreven in stap 7 op een andere manier aangepakt. Bij de start van het traject koos de werkgroep ervoor om al een casus te formuleren. Het uitgangspunt van de werkgroep was namelijk klein beginnen is winnen. Dus eerst één risicovolle situatie bekijken in de pilot en vervolgens pas opschalen naar risicocommunicatie voor de hele gemeente. Wij hebben daarom in een bestuurlijk plan van aanpak al direct de casus voorgelegd. Deze is vervolgens bestuurlijk goedgekeurd door het college van B&W. In het verdere traject heeft de casus steeds centraal gestaan. Zo zijn bij het opstellen van de risicomatrix alleen de risico's van de twee gekozen risicovolle objecten bekeken."

TIPS

1. Zorg voor een goede motivatie van je aanpak

Om een bestuurlijk akkoord te krijgen voor je aanpak is het belangrijk dat het bestuur begrijpt wat u wil en waarom. Zorg voor een goede motivatie en geef de verbanden aan met het vastgestelde gemeentelijke veiligheidsbeleid.

2. Plan van aanpak bespreken met achterban

Vraag de werkgroepleden om het plan ook te bespreken in hun eigen achterban of op hun eigen afdeling.

3. Beschrijf verantwoordelijkheden

Beschrijf in het plan helder wie waarvoor verantwoordelijk is en geef duidelijk aan wat het benodigde budget is en wat de benodigde tijdsinvestering is (tijdsfasering en menskracht).



Stap 9

Breng actoren in kaart (netwerkanalyse)

Welke partijen zijn er direct en indirect betrokken bij risicocommunicatie? Welke interne (binnen de gemeentelijke organisatie) en externe actoren (buiten de gemeentelijke organisatie) spelen een rol bij risicocommunicatie en in welke mate zijn ze betrokken? Dit zijn vragen die u zichzelf moet stellen bij de analyse van de personen, partijen, organisaties, stichtingen en overheden die bij risicocommunicatie betrokken kunnen zijn. Bij het in kaart brengen van actoren wordt per actor aangegeven welke rol hij vervult bij risicocommunicatietraject, wat zijn verantwoordelijkheid is en wat zijn belang is. Ook geeft de werkgroep aan hoe groot de (mogelijke) invloed van de betreffende actor is op risicocommunicatie.

Hoe brengt u de actoren in kaart?

1. Bekijk welke partijen bij risicocommunicatie betrokken zijn of kunnen zijn.
2. Breng in kaart wat de rollen en verantwoordelijkheden van de actoren zijn.
3. Geef aan wat het belang is van de actoren.
4. Geef aan hoe groot de (mogelijke) invloed van de betreffende actor is op risicocommunicatie.

Raadpleeg ook de Handreiking risicocommunicatie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties voor het in kaart brengen van actoren.

ERVARINGEN UIT DE PILOTS

Pilots Cuyk en Veghel

De projectleider risicocommunicatie regio Brabant-Noord vertelt:

“Het in kaart brengen van actoren in de pilots in de regio Brabant-Noord is in onderling overleg gebeurd door de leden van de werkgroep. De actorenanalyse leverde de informatie voor de communicatiestrategie, de doelgroepbenadering en de middeleninzet.”

Pilots Bergeijk en Helmond

De projectleider risicocommunicatie regio Zuidoost-Brabant vertelt:

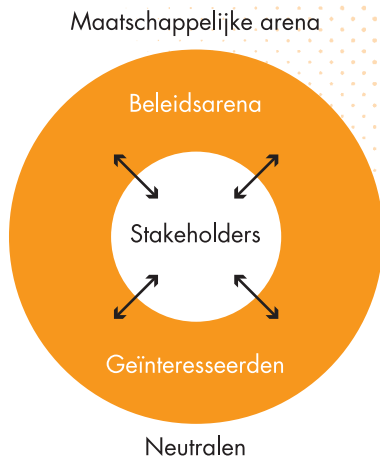
“In twee sessies hebben we samen met de werkgroep bekeken welke actoren van belang zijn bij de risicocommunicatie in de twee pilots in de regio Zuidoost Brabant. Vervolgens hebben we per actor bekeken wat het belang is in een risicocommunicatieproces, welke rol de actor vervult en de verantwoordelijkheid in de risicocommunicatie. Door het in kaart brengen van de actoren met mensen uit verschillende disciplines kregen we inzicht in de diverse partijen, ook die partijen waar je in eerste instantie niet meteen aan denkt bijvoorbeeld omwonenden en makelaars.”

Een overzicht van actoren

Het onderstaande overzicht dient als richtlijn bij het opstellen van een actorenanalyse. Het is een overzicht van actoren die meest waarschijnlijk een rol spelen.

- Gemeente:
 - College van B&W
 - Gemeenteraad
 - Raadscommissies
 - Ambtenaren voorlichting of communicatie, openbare orde en veiligheid, milieu, ruimtelijke ordening, brandweer, economische zaken, juridische zaken.
- Provincie
- Politie
- Regionale brandweer
- GHOR
- Milieudiensten
- Bedrijven
- Waterschappen
- Rijkswaterstaat
- Belangengroepen
- Burgers
- Omwonenden
- Pers / media
- Expertisecentrum Risico- en crisiscommunicatie (ERC)

Voorbeeld actorenanalyse (netwerkanalyse)



Bron: Handreiking risicocommunicatie

1. Actorenanalyse bedrijf A intern

Stakeholders

- College van Burgemeester & Wethouders
- Afdeling voorlichting
- Afdeling milieu / vergunningverlening & handhaving
- Afdeling ruimtelijke ordening
- Afdeling integrale veiligheid / rampenbestrijding
- Bedrijvenloket (bedrijvencontactfunctionaris)
- Gemeentelijke / vrijwillige brandweer
- Regionale Brandweer
- GHOR
- Politie

Geïnteresseerden

- Gemeenteraad
- Overige medewerkers gemeente
- Afdeling juridische zaken

Neutraal

- Afdeling ICT

2. Actorenanalyse bedrijf A extern

Stakeholders

- Burenraad
- Bewoners
- Andere bedrijven op het industrieterrein
- Provincie Noord-Brabant
- Waterschap
- Brabant Water
- Rijkswaterstaat
- Milieudienst
- Nutsbedrijven - Arbeidsinspectie
- Regionale media
- Milieugroeperingen
- Werknemers risicovolle bedrijf

Pilot Moerdijk en Woensdrecht

De projectleider risicocommunicatie regio Midden- en West-Brabant vertelt:

"In Woensdrecht is tijdens een overleg met de werkgroep de opzet voor de netwerkanalyse doorgesproken. Vervolgens is aan het betrokken risicovolle bedrijf en de gemeente Woensdrecht een concept voor de actorenanalyse voorgelegd. Zij hebben deze analyse aangevuld. Uiteindelijk is de definitieve netwerkanalyse vastgelegd in een rapportage en op die manier vastgesteld door beide organisaties. Door het in kaart brengen van actoren werd de complexiteit van de actoren duidelijk. De netwerkanalyse leverde de informatie voor de communicatiestrategie, de doelgroepbenadering en de middeleninzet.

In Moerdijk heeft de interne projectleider van de gemeente Moerdijk met de communicatieadviseur van de milieudienst gebrainstormd en met een brede visie de actoren in kaart gebracht. Daarbij hebben zij de richtwaarden en grenswaarden (Voorlichtingsrichtwaarden, Levensbedreigende waarde, Alarmeringsgrenswaarde) uit het rampbestrijdingsplan van de twee risicovolle bedrijven als uitgangspunt gehanteerd. Daarnaast gebruikten zij de opzet van de netwerkanalyse in de Handreiking risicocommunicatie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Ook raadpleegden ze bijvoorbeeld het intranet van de gemeente en de gemeentegids. Uiteraard is de input van de risicovolle objecten gebruikt bij het in kaart brengen van de actoren. Vervolgens hebben we in een sessie met de hele werkgroep de netwerkanalyse voorgelegd en zaken geschrapt, toegevoegd en verder verfijnd. Bij het in kaart brengen van de actoren voor het risicovolle object op het industrieterrein en het risicovolle bedrijf vlakbij een woonkern, bleek dat de actoren, hun belangen en rollen in de risicocommunicatie verschillend zijn."

Geïnteresseerden

- Bezoekers risicovolle bedrijf
- Leveranciers / transporteurs risicovolle bedrijf
- Klanten risicovolle bedrijf
- Woningbouwvereniging
- Bedrijven die zich op industrieterrein willen vestigen.
- Toekomstige inwoners
- Landelijke media
- Recreanten woonkern
- Werknemers
- Buurgemeenten
- Culturele centra & organisaties
- Verkeer & vervoer binnen de veiligheidscontour

Neutralen

- Recreanten gemeente
- Verkeer & vervoer gemeente
- Basisscholen en voortgezet onderwijs

TIPS

1. Benader de actorenanalyse breed

Benader de actorenanalyse zo breed mogelijk en bekijk alle partijen die ook maar enigszins betrokken kunnen zijn. De actorenanalyse is namelijk verderop in het traject uw uitgangspunt voor de keuze van doelgroepen.

2. Gebruik beschikbare gegevens voor het in kaart brengen van actoren

Bekijk bijvoorbeeld rampenbestrijdingsplannen, crisisplannen en de gemeentegids. Hierin vindt u vaak overzichten en contactgegevens van organisaties, stichtingen, buurtverenigingen, etc. die in uw gemeente actief zijn of bij de voorbereiding op rampen / crises en de bestrijding daarvan betrokken zijn.

3. Samen weet u meer dan alleen

Stel de netwerkanalyse samen met de gemeentelijke werkgroep op in een brainstormsessie: samen weet u meer dan alleen!

Stap 10

Maak een issueanalyse

Na het invullen van de risicomatrix (stap 6) en het in kaart brengen van actoren (stap 9) kunt u stuiten op een aantal issues die spelen op het gebied van risicocommunicatie. Issues kunnen zich bewegen op onder andere sociaal, politiek, economisch en maatschappelijk vlak. Maak voordat u start met het formuleren van een communicatiestrategie een analyse van issues die spelen bij risicocommunicatie in het algemeen en toegespitst op uw gemeente of risicovolle situatie. Breng vervolgens een prioritering aan van welke issues het meest waarschijnlijk zijn en het meeste van invloed (kunnen) zijn op het risicocommunicatietraject. Dit vormt de basis voor het formuleren van de strategie.

ERVARINGEN UIT DE PILOT

Pilots Bergeijk en Helmond

De projectleider risicocommunicatie regio Zuidoost-Brabant vertelt:

"In Bergeijk was het geen 'issue' welke situatie we zouden gaan bekijken; het was al vanaf het begin duidelijk dat Diffutherm het onderwerp van de pilot zou zijn. Daar was natuurlijk al veel over te doen geweest en er was al volop over gecommuniceerd. Het was nu zaak om met de gemeentelijke werkgroep te bekijken hoe het vervolgt traject ingezet moest worden. In Helmond werden de issues al in de beginfase van de pilot, bij de keuze voor de situatie die uitgelicht zou worden, bekeken."

Pilot Veghel

De projectleider regio Brabant-Noord vertelt:

"In de pilot Veghel is een issueanalyse gemaakt voor de LPG-stations in de gemeente. De discussie rondom LPG-stations is al gekanaliseerd via wetgeving. Er is namelijk een nationaal saneringsplan dat in 2010 moet zijn afgerond. De publieke discussie over dit issue zal echter nog opvlammen tijdens de sanering, omdat de betrokkenen dan daadwerkelijk geconfronteerd worden met de risicosituatie en met de consequenties van de gekozen oplossing."

Pilot Moerdijk

De projectleider regio Midden- en West-Brabant vertelt:

"In Moerdijk is er gewerkt met een issueanalyse. Tijdens de pilot constateerden we de issues en hebben deze in de issueanalyse in kaart gebracht. In de loop van de pilot werden de verschillende issues in de werkgroep besproken en werd het issue geprioriteerd. De issues zijn mede het uitgangspunt geweest bij het formuleren van de strategie. Vooral het issue vervoer van gevaarlijke stoffen van en naar risicovolle bedrijven was belangrijk in deze pilot."

TIPS

1. Neem de regie in eigen hand

De issueanalyse sluit aan bij de inventarisatie van de bestuurlijke dilemma's uit stap 2. Het gaat om belangentegenstellingen die publiekelijk worden uitgevochten. Een issue begint weliswaar op kleine schaal maar kan door het vormen van belangengroepen en het inschakelen van de persmedia publiekelijk op de agenda gezet worden. Om de bestuurlijke dilemma's niet zover te laten escaleren, is het belangrijk om de regie in eigen hand te nemen met behulp van (risico)communicatie.

Issueanalyse LPG-stations

medestanders	tegenstanders	argumenten vóór c.q. tegen	publieke opinie	media	politieke impact	middelen	onze aanpak via communicatie	diversen
eigenaren LPG-stations verplichte sanering		mijn broodwinning	x			persoonlijk contact klanten	persoonlijk contact;	
eigenaren overige LPG-stations		mijn broodwinning	x			persoonlijk contact klanten	infoverstreking over risico's en (verplichte)acties	
vervoerders LPG		mijn broodwinning	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	wij niet; loopt via eigenaren	
	dorps- en wijkenraden	1. gevaar omgeving; 2. past niet in omgeving/ woonwijk.	x		x	persoonlijk contact; - tijdens openbare vergadering met bewoners dorp of wijk; - contact raadsle- den/collegeleden	infoverstreking	
	omwonenden	1. overlast verkeer; 2. druk verkeer gevaarlijk voor kinderen	x		x	persoonlijk contact overige bewoners - met raads-/ collegeleden		
inwoners Veghel		gemakkelijk dichtbij	x			persoonlijk contact overige inwoners		
	brandweer	horen niet in de wijk i.v.m. ont- ploffingsrisico en brandgevaar	x	x		gesprekken; toezicht; contacten eigenaren		
	bestuur (college en raad)	horen niet in de wijk i.v.m. ontploffingsrisico en brandgevaar		x	x	gem. pagina website perscontacten contacten via dorps- en wijkenraden		
	B&M- medewerkers	horen niet in de wijk i.v.m. ontploffingsrisico	x		x	contacten eigenaren		
	REO	i.v.m. stankcirkels invloed op bestemmingsplan	x		x			
	OVV	horen niet in de wijk i.v.m. ontploffingsrisico en brandgevaar	x	x	x	gesprekken; toezicht; contacten eigenaren		

Stap 11

Stel een uitvoeringsplan voor risicocommunicatie op

Stap 11 is het punt waarop alle informatie en bevindingen uit stap 1 t/m 10 worden samengevoegd tot een uitvoeringsplan voor risicocommunicatie. In dit risicouitvoeringsplan wordt op basis van de actoren en issue-analyse een matrix opgesteld voor een communicatieaanpak. In de matrix worden de interne en externe actoren gesegmenteerd naar doelgroepen. Doelgroepen zijn ingedeeld naar stakeholders, geïnteresseerden en neutrale buitenstaanders. Vervolgens wordt voor iedere doelgroep een communicatiestrategie geformuleerd die zich richt op meeweten, meedenken, meedoen en meebeslissen. Tot slot worden hierbij passende middelen en media gekozen en wordt een goed afgewogen communicatiemix samengesteld. Ook voor het uitvoeringsplan dient weer een go of no-go gegeven te worden door het college van B&W, voordat er gestart kan worden met de implementatie.

Een communicatiemix voor risicocommunicatie

Communicatie over risico's is belangrijk, zeker bij het voorlichten van burgers over risico's. Verschillende middelen tegelijk inzetten moet weloverwogen gebeuren. De gekozen middelen in de communicatiemix moeten een taak hebben: elkaar aanvullen of versterken. Hierbij moet u voorkomen dat een gevoel ontstaat van ondersneeuwen of overschreeuwen. De toegevoegde waarde zit in het benutten van de pluspunten van elk middel en de mogelijkheid om een onderwerp vanuit verschillende invalshoeken te benaderen.

Een effectieve communicatiemix bevat middelen voor:

- Informatieoverdracht
- Oproepen van reacties
- Interactie / Tweerichtingsverkeer

Het gaat erom communicatiemiddelen op de juiste manier in te zetten zodat ze elkaar versterken, de ideale communicatiemix. Omdat er bij risicocommunicatie sprake is van een lage betrokkenheid bij burgers, is het belangrijk om naast de standaard communicatiemiddelen ook vernieuwende, interactieve middelen in te zetten. Vernieuwende middelen vallen op en trekken extra aandacht.

Communicatiemiddelen

Naast vernieuwende communicatiemiddelen zijn natuurlijk ook de standaardmiddelen een belangrijk onderdeel van de communicatiemix. Het voordeel van het inzetten van deze middelen is dat er vaak al ervaring binnen de gemeente is met de ontwikkeling en inzet van de middelen. Daarnaast worden ze in veel gevallen al gebruikt door gemeenten voor haar communicatie. Daarom is het efficiënt qua kosten en tijd om deze middelen te gebruiken als basismiddelen voor de risicocommunicatie en deze te combineren met vernieuwende en interactieve middelen. Hieronder vindt u een aantal suggesties voor standaardmiddelen die u in kunt zetten:

- Poster
- Leaflet / flyer
- Folders
- Informatiekrant
- Medelingenborden

ERVARINGEN UIT DE PILOT

Pilot Woensdrecht

De projectleider risicocommunicatie regio Midden- en West-Brabant vertelt:

"In Woensdrecht wordt als één van de belangrijkste communicatiemiddelen een expertgroep in het leven geroepen. In deze expertgroep schuiven bijvoorbeeld experts van risicovolle bedrijven, hulpdiensten en medewerkers van de gemeente aan. Daarnaast wordt er een burgergroep opgericht. In beide groepen wordt de aanpak van risicocommunicatie besproken."

- Nieuwsbrief (schriftelijk / digitaal)
- Informatieavond / bewonersavond
- Rondetafeldiscussie
- Workshop
- Advertentie in krant / huis-aan-huis-blad / magazine
- Redactionele artikelen in weekblad / huis-aan-huis-blad/gemeentepagina
- Informatie in gemeentegids
- Open dag
- Website
- Symposium / Bijeenkomsten
- Interviews
- (Radio)commercials
- Kabelkrant / teksttv
- Magazines
- Evenementen
- Persberichten
- Poster in bushokjes / abri's
- Lespakketten / projecten voor basisonderwijs en voortgezet onderwijs

Creatieve / vernieuwende communicatiemiddelen

Naast de standaardmiddelen zijn er ook een aantal creatieve, vernieuwende middelen in te zetten. Deze middelen zijn gedestilleerd uit het belevingsonderzoek dat in het kader van het project Risicocommunicatie is uitgevoerd. De meerwaarde van deze middelen is dat ze opvallen tussen de massa en hierdoor meer aandacht krijgen.

De lijst met creatieve en vernieuwende middelen die op basis van het belevingsonderzoek is opgesteld vindt u op www.bouwenaanbrabantveiliger.nl en in bijlage 3 van dit casusboek.

TIPS

1. Maak gebruik van bestaande communicatiemiddelen

Zeker aansluiting bij middelen die ingezet worden voor crisiscommunicatie verdient de aanbeveling.

2. Gebruik communicatiemiddelen uit andere risicocommunicatietrajecten zoals hoog water of terrorismebestrijding

Uit andere risicocommunicatietrajecten bijvoorbeeld hoog water of terrorismebestrijding blijkt dat het combineren van informatie over wat te doen als het misgaat voor de hand ligt.

3. Vergeet overlegorganen niet als communicatiemiddel

Ook overlegorganen binnen gemeenten of regio's zijn goede communicatiemiddelen.



Stap 12

Implementeer risicocommunicatie in de gemeentelijke organisatie

U heeft een keuze gemaakt voor doelgroepen, per doelgroep een communicatiestrategie geformuleerd en daarbij een keuze voor communicatiemiddelen gemaakt. In deze twaalfde stap gaat u aan de slag met het ontwikkelen van communicatiemiddelen en het uitvoeren van het risicocommunicatieplan. Maar zorgt u wel eerst voor een bestuurlijk akkoord op de implementatie van het communicatieplan. Uiteindelijk is het bestuur de brenger van de boodschap.

Vervolgens is het de bedoeling dat het risicocommunicatiebeleid geïntegreerd wordt in het totale communicatiebeleid van de gemeente.

Van daaruit dient de afdeling communicatie of een andere ambassadeur binnen de gemeente risicocommunicatie op de agenda te zetten bij de betrokken afdelingen bijvoorbeeld milieu, ruimtelijke ordening, openbare orde en veiligheid en brandweer. Er moeten met de afdelingen ook afspraken worden gemaakt hoe zij de risicocommunicatie binnen hun afdeling interpreteren en hoe zij hun steentje bijdragen aan het uitvoeren van risicocommunicatie. Iedere afdeling dient bij de implementatie duidelijk gepositioneerd te worden voor wat betreft rol en taken.

TIPS

1. Leg het verloop van de implementatie vast

Leg ook vast wat er wanneer daadwerkelijk aan activiteiten is uitgevoerd of wanneer welke middelen zijn ingezet. En leg vast hoeveel burgers ermee bereikt zijn: hoeveel mensen aanwezig waren op een bijeenkomst, hoeveel folders er zijn verspreid, etc.

Net als in ieder project is ook in een risicocommunicatietraject de evaluatie belangrijk. Vooral omdat de procesmatige aanpak in een risicocommunicatietraject een belangrijke rol speelt. In de evaluatie bekijkt u samen met de werkgroep hoe het proces is verlopen en welke stappen u in de toekomst dient te nemen om risicocommunicatie binnen de gemeente goed te laten verlopen. Stelt u zichzelf vragen als:

- Zaten de goede mensen aan tafel in de werkgroep?
- Wat waren de knelpunten in de pilot en welke oplossingen hadden we hiervoor?
- Hoe zijn we met bestuurlijke dilemma's omgegaan?
- Hoe is de implementatie van de risicocommunicatie binnen de gemeentelijke organisatie verlopen?
- Zijn de juiste middelen ingezet voor risicocommunicatie?

Uiteraard moet u het risicocommunicatietraject ook na de invoering blijven monitoren, tussentijds evalueren en bijsturen. Door de werkgroep in stand te houden en vooral in de beginfase periodiek bijeenkomsten te organiseren kunt u het risicocommunicatietraject volgen. U kunt er ook voor kiezen om bij alle betrokken afdelingen en organisaties binnen en buiten de gemeente iemand aan te wijzen die de risicocommunicatie volgt en knelpunten in kaart brengt. In het periodieke overleg kunnen deze knelpunten geïnventariseerd worden en kan er een oplossing voor worden gezocht. Op deze manier wordt de risicocommunicatie steeds bijgestuurd op actuele ontwikkelingen binnen de gemeentelijke organisatie en in de omgeving van de gemeentelijke organisatie.

TIPS

1. Wanneer evalueren

Evalueer het (voortgangs)proces met de werkgroep zowel tussentijds als aan het einde van het traject.

2. Stel evaluatierapportages op

Leg de evaluaties vast in een evaluatierapportage



Vooronderzoek naar communicatie over risico's

Een belevingsonderzoek onder burgers

Gemeenten hebben de wettelijke plicht om over risico's te communiceren. Maar wat wil een burger weten over risico's en is hij wel geïnteresseerd in risico-informatie? Om dit te achterhalen is het aan te bevelen om onderzoek te doen naar hoe risico's beleefd worden en via welk kanaal burgers informatie over risico's willen ontvangen. In het project **SAM07 Risicocommunicatie** werd een belevingsonderzoek uitgevoerd in de gemeenten Breda, Veghel en Tilburg. Aan de hand van een interactief co-creatieproces ontwikkelde de projectgroep ideeën voor vernieuwende middelen die ingezet kunnen worden voor risicocommunicatie. In dit hoofdstuk vindt u de aanpak van het belevingsonderzoek. Daarnaast leest u wat de resultaten zijn van het onderzoek en hoe u deze onderzoeksresultaten kunt gebruiken in uw eigen risicocommunicatietraject.

Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om een empirisch overzicht te bieden van hoe burgers met verschillende achtergronden (etniciteit, levensfase en woonomgeving) inschatten welke risico's ze lopen op het gebied van externe veiligheid. Het achterliggende doel is de inzichten en de do's en don'ts te formuleren voor risicocommunicatiebeleid.

Onderzoeksvragen

De twee onderzoeksvragen die centraal stonden in het belevingsonderzoek zijn:

1. Hoe groot is de mediafactor in de subjectieve risico-inschattingen die de respondenten van dit onderzoek maken?

In deze onderzoeksvraag staan de subjectieve risico-inschattingen centraal. De objectieve risico-inschattingen worden niet in dit onderzoek betrokken. Deze objectieve risico-inschattingen vormen wel een referentiekader bij het opstellen van het risicoprofiel voor het risicocommunicatiebeleid.

2. Wat willen burgers eigenlijk weten?

Hoeveel willen burgers weten en waarover? Willen ze alles weten of liever beperkte informatie? Wat is effectieve communicatie? Hoe kan dit op verschillende terreinen en voor verschillende doelgroepen uitgesplitst worden?

Aanpak onderzoek

Het belevingsonderzoek bestond uit twee fasen. De eerste fase betrof het onderzoek naar de beleving van risico's onder burgers en de tweede fase het co-creatie onderzoek waarin burgers samen ideeën voor middelen ontwikkelden voor de communicatie over risico's.

Fase 1- Vier focusgroepen: Onderzoek naar de beleving van risico's onder burgers.

Er werden vier focusgroepen geformeerd op basis van de criteria etniciteit, leeftijd en type leefomgeving:

- Jong in de stad - 16 tot 25 jaar
- Middelbare leeftijd in de stad - 30 tot 55 jaar
- Middelbare leeftijd met een niet Nederlandse achtergrond in de stad - 30 tot 55 jaar
- Middelbare leeftijd in een dorp - 30 tot 55 jaar

De vier focusgroepen kregen de volgende hoofdvragen voorgelegd:

- Hoe schatten burgers hun (rampen)risico's in (subjectieve risico-inschattingen)?
- Wat weten burgers over verschillende soorten rampen?
- Hoe hebben burgers informatie over de risico's bemachtigd?
- Welke informatie willen burgers krijgen over risico's?
- Welke informatie verwachten burgers van de overheid?

Binnen dit hoofdkader is het belangrijk om na te gaan hoe burgers reageren op de boodschap dat het volledig uitsluiten van ieder risico niet haalbaar is.

De volgende thema's / vragen werden behandeld in de focusgroepen:

1. Welke risico's ervaart men in het dagelijkse leven?
Er werd geprobeerd zoveel mogelijk onderwerpen door de deelnemers te laten benoemen. Het kan dan gaan om zowel de rampen, risico's als andere risico's. De risico's die niet direct onder de achttien ramptypen vallen, werden waar mogelijk verbonden met de ramptypen.
2. Aan welke collectieve rampenrisico's denkt men het eerst en hoe serieus is men daarmee bezig?
3. Waar haalt men de kennis over de rampen vandaan? Er werd doorgevraagd naar de rol en de invloed van de media hierbij (mediafactor).
4. Waar zou men de kennis vandaan willen halen? Bij deze vraag wordt specifiek stilgestaan bij de rol die de gemeente daarin heeft. Wat moet de gemeente meer doen aan communicatie en wat minder?

5. Wat verwacht men van de overheid zowel qua communicatie als beleid als het gaat over rampen? Wanneer moet de burgemeester het initiatief nemen en wanneer anderen?
6. Hoe kijkt men aan tegen zelfredzaamheid eventueel in combinatie met zelf verantwoordelijkheid nemen? Interessant bij deze vragen is in hoeverre de verschillende doelgroepen zich anders opstellen.
7. Deelnemers werd gevraagd op gemeentekaarten met verschillende kleuren aan te geven welke verschillende gevaren ze denken te lopen, qua soort en heftigheid.

Fase 2- Co-creatie proces: Burgers ontwikkelen samen communicatiemiddelen voor risicocommunicatie.

Co-creatie is een online-onderzoek onder inwoners van de betrokken gemeenten die zich aangesproken voelen door het thema van dit onderzoek en die mee willen werken aan de online verfijning van de uitkomsten uit de focusgroepen.

Via de websites van de betrokken gemeenten werden inwoners uitgenodigd om mee te denken over de overkoepelende thema's van dit onderzoek en om daarna - strak geregisseerd - met elkaar

- in discussie te gaan over de uitkomsten van het onderzoek in de focusgroepen
- probleemvelden nader in kaart te brengen
- communicatieverlangens scherper te verwoorden
- gezamenlijke creatieve oplossingen te vinden voor 'problemen' c.q. uitdagingen waarvoor de gemeenten zich geplaagd zien in het verlengde van de uitkomsten van de eerste fase van het onderzoek met de focusgroepen.

De onderzoeksdoelgroep in deze tweede fase bestond uit mensen die bovengemiddeld gemotiveerd zijn. Naast mensen die meewerkten aan de focusgroepen, werden ook burgers van de drie gemeenten (Breda, Tilburg en Veghel) via de website van de gemeente opgeroepen om mee te werken aan de co-creatie. Daarnaast werd ook een internetpanel in de regio ingeschakeld dat vaker meewerkt aan dergelijke online-onderzoeken.

Het doel van dit deel van het onderzoek was om burgers pro-actief te laten meedenken over de manier waarop informatie over mogelijke externe risico's verstrekt en gecommuniceerd kan worden. In totaal deden aan dit onderzoek 215 respondenten mee: 81 jongeren (15-25 jaar) en 134 ouderen (35 jaar of ouder). De respondenten zijn geselecteerd uit een onderzoekspanel.

In de eerste ronde van het onderzoek hadden de 215 respondenten meer dan 1500 ideeën bedacht. Hiervan hadden meer dan 100 ideeën een relatief hoge score. Uiteindelijk zijn de ideeën gescreend op realiseerbaarheid en innovativiteit.

Onderzoeksresultaten belevingsonderzoek

Hieronder leest u de onderzoeksresultaten. De resultaten zijn gegroepeerd op basis van de onderzoeksthema's. De uitgebreide onderzoeksresultaten vindt u op www.bouwenaanbrabantveiliger.nl.

1. Welke risico's ervaart men in het dagelijkse leven?

Bij het ervaren van risico's gaat het in eerste instantie om sociale gevaren en onveiligheden en dus minder om 'externe veiligheid / rampen'. In principe voelt men zich behoorlijk veilig.

Pas bij doorvragen gaat men in op het gevoel van onveiligheid. Bij doorvragen naar toe- of afgenomen veiligheid blijkt dat er wel verontrusting is over de toename van het gevoel van onveiligheid, dit gevoel wordt echter behoorlijk gerelativeerd.

Quotes van respondenten over gevoel van (on)veiligheid:

- "Ik heb in mijn wijk het idee dat het vrij rustig is."
- "Het draagt wel bij als ik politie door de straat zie rijden. Vooral als ze te voet of op de fiets zijn."
- "Het gevaar is voor mij niet dat er een bom ontploft. In Breda verhardt het wel, we lossen het niet meer zo goed op."
- "We zijn niet meer zo sociaal."
- "Iedereen is meer met zichzelf bezig."

- “Je loopt elke dag wel risico’s. Je kunt het zelf voorkomen maar aan de andere kant is het nooit helemaal te voorkomen.”

Tijdens dit eerste thema zijn er ook huis-, tuin- en keukenrisico’s genoemd. Onderverdeeld tussen de leeftijdscategorieën jongeren en middelbare leeftijd zijn de volgende resultaten te noemen:

Jongeren:

- Binnenshuis: brand, van de trap vallen, overval, met de föhn in bad, gas aan laten staan, balkons komen wel eens naar beneden zetten, snijden, verbranden, uitglijden.
- Buitenshuis: overvallen, in elkaar geslagen worden (hangjongeren), onder een auto komen, verkracht of aangerand worden, aanval van een hond, het kamp en voornamelijk discussie over uitgaansgelegenheden.
- Opvallend bij de jongeren is de grote invloed die de media hebben op de perceptie van onveiligheid van jongeren.

Middelbare leeftijd:

- Binnenshuis: medicijnen, schoonmaakmiddelen, vallende kinderen, brand (kaarsjes).
- Buitenshuis: spelende kinderen, verkeer in de straat, hangjongeren, vandalisme.
- Opvallend bij de respondenten van middelbare leeftijd is de ze erg op de veiligheid van (klein) kinderen gericht zijn.

Respondenten met een niet-Nederlandse achtergrond:

- Discriminatie: Daarnaast blijkt dat voor de groep met een niet-Nederlandse achtergrond geldt, dat zij zich in toenemende mate onveilig voelen vanwege de verschillende bevolkingsgroepen die steeds vaker met elkaar in botsing komen.

2. Aan welke collectieve rampenscenario’s denkt men het eerst en hoe serieus is men daarmee bezig?

Spontaan werden de volgende rampen het meest genoemd. Dus niet naar aanleiding van de rampenlijst.

- Ramp op afstand
- Nutsvoorziening
- Kernramp
- Ongeval op water

In zowel de spontane reacties en na het zien van de officiële rampenlijst, werden de volgende rampen genoemd:

- | | |
|-------------------------------|--------------------|
| - Kettingbotsing | - Epidemie |
| - Ontploffing / chemisch | - Ramp op afstand |
| - Brand (in uitgaansgebeuren) | - Nutsvoorziening |
| - Terroristische aanslag | - Kernramp |
| - Paniek in menigte | - Ongeval op water |
| - Vuurwerk | - Vliegtuigramp |
| - Natuur / overstroming | |

De volgende rampen werden met de hoogste respons genoemd:

- Kettingbotsing
- Ontploffing / chemisch, vliegtuigramp.

In het onderstaande schema vindt u welke concrete voorbeelden de respondenten noemden bij een ramptype:

Ramptype	Concreet voorbeeld van ramp
Ontploffing/chemisch	Spoorwegen
Paniek in menigte	Voetbal – Uitgaan
Vliegtuigramp	Militair en burgerluchtvaart
Vuurwerk	Blijft men slecht over geïnformeerd
Natuur/overstroming	Actueel dankzij de afgelopen jaren
Epidemie	Veel voorbeelden
Ramp op afstand	Rijnmond – Antwerpen
Nutsvoorziening	Grootste ramp die we kunnen krijgen
Kernramp	Militaire basis - België

3. Waar haalt men de kennis over rampen vandaag?

- TV / Radio / Krant
- Internet / Email
- Alarmgeluid
- Geluidsauto's
- Infoborden
- Mobiele telefoon / SMS
- Experts (huisarts / GGD / Ziekenhuis)
- Omgeving (buren / vrienden / ...)
- Materiaal in eigen taal voor mensen die geen Nederlands beheersen
- Maak gebruik van buurthuizen

4. Waar zou men de kennis vandaan willen halen, idealiter gesproken?

Bij deze vraag blijken respondenten hetzelfde te antwoorden als bij vraag 3.

5. Wat verwacht men van de overheid in deze, zowel qua communicatie als qua beleid? Wat vindt men reëel van de overheid? Wanneer moet de burgemeester het voortouw nemen, wanneer anderen?

In de ogen van de burgers doet de overheid het wel aardig. Bij de vraag wat de overheid nu doet ter voorkoming van rampen worden de volgende onderwerpen genoemd:

- | | |
|--------------------------------------|---------------------|
| - Rampenplannen | - Oefeningen houden |
| - Leiding nemen in het informeren | - Controle |
| - Chemisch verkeer omleiden | - Inenting |
| - Wel of niet toelaten van industrie | |

Als opmerkingen over regelgeving en acties van de overheid worden de volgende suggesties gegeven:

- Verplichte oefeningen
- Verplichte EHBO-cursus
- Meer controles en hogere boetes
- Richtlijnen op internet
- Informatie via de stadsgids (zoals wanneer oefeningen plaatsvinden)
- Jongeren: meer veiligheid in de horeca
- Middelbare leeftijd: de informerende rol van de wijkagent

Op de vraag wat de rol dient te zijn van de gemeente tijdens de ramp komt voornamelijk de informerende rol naar boven. Vragen zoals: 'Wat is er aan de hand?' en 'Wat moet je doen?', dienen beantwoord te worden door de gemeente.

6. Hoe kijkt men tegen zelfredzaamheid aan eventueel in combinatie met zelf verantwoordelijkheid nemen?

Op de vraag wat de burger zelf doet in geval van een risicovolle situatie, kwamen de volgende antwoorden:

- Ik zou afwachten en een kaars aansteken.
- Naar de burens gaan.
- Weet je wat ik zo raar vind? Dat je dan de TV aan moet zetten, maar dat kan toch niet?
- Radio aanzetten die op batterijen werkt.
- Schuilkelders, bestaan die eigenlijk nog?
- Ramptoerisme.

Op de vraag wat burgers doen bij een epidemie, gaven de respondenten de volgende antwoorden:

- Doen wat er wordt voorgeschreven.
- Jezelf beschermen.
- Niet in paniek raken.
- Voor anderen zorgen.
- Ziekenhuis bellen.
- Huisarts bellen.
- Willen liefst informatie van wetenschappers.

Conclusies onderzoek beleving burgers

1. De meeste mensen voelen zich wel veilig maar dit gevoel neemt af. Ook is er een perceptie van verharding waarneembaar. De belangrijkste bevinding is, dat ook al voelt men zich veilig, de respondenten tegelijkertijd ook een gevoel van onzekerheid hebben (zijn er wel schuilkelders?). Daarnaast hebben de respondenten weinig kennis van EHBO. De respondenten met een niet-Nederlandse achtergrond hebben voornamelijk angst voor de opkomst van discriminatie.
2. Respondenten geven aan over onvoldoende informatie met betrekking tot rampen te beschikken. De gemeente dient hierin een voorlichtingsrol te nemen.
3. De top drie van de meest genoemde mogelijke rampen:
 - kettingsbotsing.
 - ontploffing / chemisch.
 - vliegtuigramp.
4. Jong versus Oud
 - ik versus ik en de kinderen.
 - grote invloed van de media versus invloed van de media.
5. Men verwacht veel van de overheid, maar men begrijpt ook dat de overheid absolute veiligheid niet kan garanderen. De gemeente moet vooral empoweren zodat men zelfredzaam kan handelen.

Onderzoeksresultaten co-creatie:

Burgers bedenken nieuwe risicocommunicatiemiddelen

Uit het co-creatie proces kwam een grote hoeveelheid vernieuwende communicatiemiddelen naar voren. Een overzicht van de resultaten van het co-creatieproces vindt u op www.bouwenaanbrabantveiliger.nl en in bijlage 3 van dit casusboek.

Uitvoering onderzoek

Het onderzoek werd uitgevoerd door Signs of the Time en MetrixLab. Raadpleeg voor meer informatie www.signs-of-the-time.nl of www.metrixlab.nl.

interessante literatuur en links

Op het gebied van risicocommunicatie is interessante literatuur beschikbaar. In dit hoofdstuk vindt u een overzicht van interessante literatuur en links.

Literatuur

- Handreiking risicocommunicatie, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties i.s.m. Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke ordening en Milieubeheer, Vereniging van Nederlandse gemeenten, december 2003.
- Wegwijzer risicocommunicatie 'Sleutelbos binnen handbereik' deel 1 en deel 2, Uitgave van Interprovinciaal Overleg (IPO), Ipo-publicatienummer 254-c, maart 2006 Den Haag.
- Inspirerend leiderschap in de risicomaatschappij, Arno Korsten en Gerd Leers, verschenen bij Lemma, ISBN 90-5931-434-4.
- Zelfredzaamheid van burgers bij rampen en zware ongevallen, A.G.W. Ruitenbergh en I. Helsloot, verschenen bij Kluwer, ISBN 90-1302-434-4.
- Zwaar weer, crisismanagement als mensenwerk, D.A. van den Wall Bake e.a. verschenen bij Elsevier-overheid, ISBN 90-5901-696-3.
- Als dat naar goed gaat, bestuurlijke ervaringen met crises, Wouter Jong en Roy Johannink verschenen bij Hooiberg te Epe, ISBN 90-78228-01-6.
- Risico-atlas.
- Nieuwsbrieven Brabant Veiliger.
- Artikel Geen effectafstanden meer bij risicokaart op internet, www.regering.nl.
- Crisiscommunicatie en nieuwe media, een onderzoek naar mogelijkheden om nieuwe media in te zetten bij centrale crisiscommunicatie vanuit de (rijks)overheid, scriptie Den Haag / Utrecht, juni 2003.
- Veiligheid in relatie tot bedrijven in de woonomgeving resultaat stadspeiling-najaar 2004, Tineke Last (I&O Research), januari 2005.
- Risicocommunicatie en externe veiligheid, artikel voor congresbundel Nationale Conferentie Externe Veiligheid 26 / 27 mei 2004, Martine Leewis, Bas Naber – B&A Groep, mei 2004.
- A journey into risk-communication. Findings and reflections on Organizations' risk-communication with stakeholders, Zamira Gurabardhi, Twente, ISBN 90-365-2218-8.
- Risk in perspective. Insight and humor in the age of risk management, Kimberley Thompson, 2004.
- Crisis communications: A casebook approach, Kathleen Fearn-Banks, Lawrence Erlbaum, 2002, ISBN 0-8058-3604-7.
- Environmental victims, Chris Williams, Earthscan, 1998, ISBN 1 85383 524 2

Links

- www.bouwenaanbrabantveiliger.nl
- www.risicoencrisis.nl
- www.crisis.nl
- www.logeion.nl
- www.slagenvoorveiligheid.nl
- www.regering.nl
- www.aorm.com
- www.infomil.nl
- www.signs-of-the-time.nl
- www.metrixlab.nl
- www.vrom.nl
- www.bzk.nl
- www.risicokaart.nl



Bijlagen

Bijlage 1: Deelnemers project risicocommunicatie

Klankbordgroep

Burgemeester Bergeijk: A. Verhoeven
Burgemeester Veghel : A. Frankfort
Communicatieadviseur gemeente Steenbergen: F. Sloomans
GGD West-Brabant / bureau Medische Milieukunde: H. Jans
Platform duurzaam Breda: P. van den Bosch
Provincie Noord-Brabant : B. Dikmans
Provincie Noord-Brabant, integrale veiligheid: R. Kessenich
Risicovol bedrijf: B. van der Tak
Voorzitter bewonersgroep risicovol bedrijf : P. Burgmans

Regio Zuidoost-Brabant

Gemeente Bergeijk

Burgemeester: A. Verhoeven
Brandweer: A. van Schaik
Communicatie: S. Wagemans
Milieu: H. Loos
Regionaal projectleider: H. Verbruggen en A. van den Broek
Ruimtelijke Ordening: P. van Kleef
Politie: F. Sanders
Veiligheidsfunctionaris: H. Roijmans

Gemeente Helmond

Brandweer: K. Doorakkers.
Communicatie: P. van Schijndel
Milieu: A. Kamp
Regionaal projectleider: H. Verbruggen en A. van den Broek
Ruimtelijke ordening: S. Potters
Veiligheidscoördinator: T. Wouters

Regio Brabant-Noord

Gemeente Cuijk

Brandweer: J. Hoedemaker
Communicatie: L. Sijakovic
Milieu: T. de Leest
Openbare orde en veiligheid: R. Schijf
Regionaal projectleider: C. Barten en H. Heuvelsland (tot 1 januari 2006)
Ruimtelijke ordening: K. Peters

Gemeente Veghel

Brandweer: H. van Hoof
Communicatie: H. Beerens
Milieu: M. Bos, T. Ortmans, L. Stortelder
Openbare orde en veiligheid: J. Bruekers
Regionaal projectleider: C. Barten en H. Heuvelsland (tot 1 januari 2006)
Ruimtelijke ordening: O. Sanders

Regio Midden- en West-Brabant

Gemeente Moerdijk

Brandweer: E. Geurtsen
Communicatie: I. Jansen
Communicatie milieudienst: S. Muñoz Grootveld
GHOR: I. Huijbregts
Integrale veiligheid: G. Kannekens
Politie: H. Snepvangers
Regionaal projectleider: I. Beemster

Gemeente Woensdrecht

Communicatie gemeente Woensdrecht: J. Prop
Communicatie milieudienst: J. Niessen
Juridische Zaken: L. Hoendervangers
Juridische zaken/Rampenbestrijding: A. de Jong,
Milieu: A. Burgel
Regionaal projectleider: I. Beemster

Bijlage 2: Een voorbeeld van een risicocommunicatieplan communicatieplan pilot risicocommunicatie Cuyk

Inleiding

Een risicoloze maatschappij bestaat niet. Dat weet de overheid en dat weten burgers. Burgers die goed op de hoogte zijn van eventuele risico's voelen zich veiliger en weten beter hoe ze moeten reageren als er iets gebeurt. Communicatie over risico's is dan ook belangrijk. Maar welke informatie geef je als gemeente? Maak je burgers niet onnodig ongerust? En hoe breng je de boodschap?

Verplicht

De Rijksoverheid verplicht gemeenten om al hun inwoners (maar ook bedrijven, scholen, bestuurders en de eigen medewerkers) in te lichten over de risico's in de eigen leefomgeving. Een gewaarschuwd mens telt tenslotte voor twee! De gemeenten zijn dus verantwoordelijk voor hun eigen risicocommunicatie. Onder de paraplu van het project 'Brabant Veiliger' is de gemeente Cuijk in 2005 gestart met het pilot-project Risicocommunicatie. Voor u ligt het communicatieplan voor deze pilot.

Definitie risicocommunicatie

Risicocommunicatie is communicatie over de risico's die mensen lopen die in de nabijheid van een risicovol object wonen, werken, recreëren et cetera. Het is dus iets anders dan crisiscommunicatie, de communicatie die plaatsvindt tijdens en na een ramp. Zorgvuldige en volledig risicocommunicatie kan wel een belangrijke opmaat zijn voor goede crisiscommunicatie. Vooral omdat de burgers dan vooraf bekend zijn met de mogelijke effecten van een calamiteit in hun (directe) leefomgeving.

Vorbereiding

De gemeentelijke projectgroep Risicocommunicatie heeft in het kader van deze pilot een aantal analyses en matrices ontwikkeld. Deze analyses en matrices worden gebruikt bij de voorbereiding van de communicatie over risicovolle objecten met diverse doelgroepen en over het effect van de aanwezigheid ervan op de directe en indirecte omgeving. Het betreft een netwerkanalyse, een actorenanalyse en een risicomatrix. De analyses en matrices zijn bijgevoegd.

Pilot

Aan dit Communicatieplan is een Plan van Aanpak voorafgegaan, ook opgesteld door de projectgroep. In dat Plan van Aanpak is een gemeentelijk risicoprofiel gemaakt. Op basis van dat risicoprofiel heeft de projectgroep een keuze gemaakt wat betreft het pilot-onderwerp of -gebied. Gekozen is het kerkdorp Katwijk als geografisch afgebakend onderzoeksgebied. Dit dorp ligt ingeklemd tussen rivier De Maas, het spoor en snelweg A73 en ligt in de zeer nauwe nabijheid van industrie-terrein Haven-Cuijk met een aantal risicobedrijven.

Doelgroepen

De aan het pilot-project gekoppelde doelgroepen zijn:

1. interne stakeholders (o.a. bestuurders en betrokken medewerkers gemeente)
2. externe stakeholders (o.a. bewoners, omwonenden en bedrijven van het pilot-gebied)
3. intern geïnteresseerden (o.a. gemeenteraad)
4. extern geïnteresseerden (o.a. burgers met concrete vragen, bezoekers, media, wijkraad)

5. intern neutrale buitenstaanders (o.a. andere medewerkers)
6. extern neutrale buitenstaanders (o.a. overige burgers)

Doelstellingen risicocommunicatie

Hoofddoelstelling van de risicocommunicatie is met alle doelgroepen communiceren over:

1. De risicovolle bedrijven die in de buurt van Katwijk te vinden zijn;
2. de (voorzorgs-)maatregelen die de gemeente neemt;
3. de (voorzorgs-)maatregelen die de bewoners en omwonenden van het gebied zelf kunnen nemen, en;
4. het toezicht en de handhaving door de gemeente.

De subdoelstellingen per doelgroep zijn:

Voor interne stakeholders:

1. Het verhogen van de kennis en bewustwording van de risico's in het pilot-gebied;
2. de 'acceptatie' van deze risico's;
3. het nemen van juiste (voorzorgs-)maatregelen om de risico's te verkleinen.

Voor externe stakeholders:

1. Het verhogen van de kennis en bewustwording van de risico's in het pilot-gebied;
2. de 'acceptatie' van deze risico's;
3. het nemen van juiste (voorzorgs-)maatregelen om de risico's te verkleinen;
4. het actief informeren van en communiceren met bijvoorbeeld de werknemers van het eigen risicovolle bedrijf;
5. het actief treffen van (voorzorgs-)maatregelen.

Voor intern en extern geïnteresseerden en voor intern en externe neutrale buitenstaanders:

1. Het verhogen van de kennis over de risicovolle bedrijven in het pilot-gebied;
2. het verhogen van de kennis van de risico's en de (voorzorgs-)maatregelen die de betreffende bewoners, omwonenden, bedrijven en de gemeente nemen.

Focus

In dit Communicatieplan ligt de focus vooral op doelgroep 2, de bewoners en omwonenden van het gekozen pilot-gebied. Deze burgers moeten zich bewust worden van de risico's die men loopt, de omvang van deze risico's begrijpen, de risico's accepteren en een bepaalde van zelfredzaamheid bezitten. Belangrijkste instrument dat in het kader van de pilot zal worden ontwikkeld is een folder voor burgers, waarin alle potentiële risico's en de (voorzorgs-)maatregelen die men kan nemen zijn opgenomen. De folder wordt huis-aan-huis verspreid. In breder verband moeten de bestuurders en medewerkers van de gemeente en de betreffende bedrijven zich door een optimale communicatie bewust worden van hun verantwoordelijkheid, kennis nemen van de situatie en hun rol en de uitvoering daarvan accepteren.

Boodschap

De communicatieboodschap voor doelgroep 2 (m.n. bewoners en omwonenden) is af te leiden uit de risicomatrix en de hiervoor genoemde communicatieve subdoelstelling. In deze boodschap verwerken we informatie over het risicovolle bedrijf, over het actuele beleid rondom deze risico's en over het geplande communicatietraject.

Strategie

De communicatiestrategie waarvoor we kiezen is 'neutraal en geleidelijk informeren', waarbij alle bewoners en omwonenden van het pilot-gebied (maar natuurlijk ook de andere doelgroepen) altijd de mogelijkheid hebben hun vragen voor te leggen. De uitkomsten van het beleidsonderzoek dat in de provincie Noord-Brabant is gehouden worden hierbij vanzelfsprekend meegenomen.

Middelen

Op basis van de hiervoor genoemde uitgangspunten kiezen wij voor de inzet van de volgende communicatiemiddelen:

MIDDELEN		
Middel	kosten ontwikkeling	kosten beheer en onderhoud
Overleg	--	--
Informatiebijeenkomst	€ 500	€ 1.500
Rapportage	--	--
Intranet	--	--
Internet	--	--
Informatiebrief/e-mail	--	--
Gemeentepagina	p.m.	p.m.
Persbericht	--	--
Brochure	€ 5.000	--
Werkgroep dorpsraad	p.m.	p.m.
Bewoners bijeenkomsten	p.m.	p.m.
Rampenoefening	p.m.	p.m.

DOELGROEP	INTERN			EXTERN		
	stakeholders	geïnteresseerden	neutrale	stakeholders	geïnteresseerden	neutrale
MIDDELEN						
Overleg	X					
Informatiebijeenkomst	X			X		
Rapportage	X	X				
Intranet	X	X	X			
Internet				X	X	X
Informatiebrief /e-mail	X	X		X	X	
Gemeentepagina		X		X	X	X
Persbericht					X	
Brochure			X	X	X	X
Werkgroep dorpsraad				X		
Bewonersbijeenkomsten				X	X	X
Rampenoefening				X		

Planning

De uitvoering van dit communicatieplan (inclusief de productie en verspreiding van de folder) start in januari 2006. Verder wordt de mogelijkheid onderzocht een calamiteitenoefening 'Opvangen en Verzorgen' te combineren met de pilot en eventueel in overleg met de dorpsraad van Katwijk op te zetten. Dit vanzelfsprekend in overleg met de hulpverleningsdienst.

Budget

Het budget dat voor de uitvoering van deze pilot nodig is wordt gesplitst in een deel personele kosten (uren) en een deel middelen (in geld).

PERSONELE KOSTEN		
Afdeling/medewerker	uren/jaar (ontwikkeling)	uren/jaar beheer en onderhoud
Bouwen en Milieu	50	25
Brandweer	25	10
Communicatie	50	25
Openbare Orde en Veiligheid	25	10
Ruimtelijke Ontwikkeling	50	10
Facilitaire middelen	25	25

Bijlage 3: Resultaten co-creatie creatieve en vernieuwende communicatiemiddelen

SMS

1. **SMS-alert:** sms -service inschakelen.
2. **Telealert:** Een technische oplossing vinden die in het te verwachten rampgebied alle nummers computergestuurd kan bellen en/of smsen dat er een grote ramp dreigt.
3. **Blink blink blink:** knipperende sms-berichten met geluiden.
4. **First aid-blink sms:** een blink sms'je sturen om mensen gerust te stellen en instructies te geven om elkaar de meest belangrijk eerste hulp te kunnen geven.
5. **De nood SMS:**
6. **SMS info:** laat alle 06-nummers uit een stad of dorp zich verplicht registreren zodat bij nood een sms-bericht verzonden kan worden.
7. **Reactie SMS:** spelletje waarmee vragen beantwoord dienen te worden over situatieschetsen in het dagelijkse leven. Vervolgens krijg je het antwoord met de beste reactie via sms terug.

Omgeving als informatiedrager

8. **Graffiti:** Legale graffiti-sputters mooie schilderijen laten maken over risico's en risicomiddelen.
9. **Graffiti-informatie-strip:** Verspreid graffiti in de stad waar een gedeelte van de informatie te vinden is over wat er gebeurt bij b.v. een kernramp.
10. **Eerst zien dan geloven en dan doen!** Gebruik graffiti-artisten om met graffiti een verhaal te vertellen op een geluidswal langs een bekende snelweg om een boodschap over te brengen in een soort stripverhaal.
11. **Graffiti door jongeren:** Grote billboards langs de weg hangen of jongeren graffiti's laten maken met een bepaalde boodschap, zodat ook jongeren worden geprikkeld en informatie krijgen over mogelijke risico's van bijvoorbeeld een brand in een groot gebouw.
12. **Ramp-info graffiti:** Op geluidswallen langs de snelwegen, via graffiti informatie geven. Indien er bijvoorbeeld een gevaarlijke explosieve ramp plaatsvindt, dat burgers weten wat zij in eerste instantie moeten doen.
13. **Kliko-code:** Elke week een nieuwe sticker op de kliko. Op de sticker staat een code die men op internet kan invoeren en daar kun je door middel van een simulatiespelletje de risico's van mogelijke rampen.
14. **Kunstcontainer:** Geschilderde containers waarop waarschuwingen staan wat te doen bij bepaalde rampen. Door verschillende containers aan te bieden, moeten mensen en kinderen het leuk gaan vinden om te lezen wat er bij de burens op de container staat en zo blijft er iedere keer wat hangen. Tevens een vrolijker straatbeeld.
15. **Wat te doen bij een ramp? Kliknieuws:** Op containers posters plakken over de gevaren van rampen. Schriftelijke informatie op de container.
16. **Exploded view:** Kunstwerk met daarbij bijvoorbeeld een website waar men informatie kan vinden over een mogelijk kernongeval.
17. **Stoepidee:** Een folder ontwikkelen en verspreiden onder burgers. In de folder gebruik je een opvallend symbool of teken. Dit teken / symbool druk je op de stoeptegels die vervolgens door de hele stad of dorp worden neergelegd. Als mensen die tegel zien worden ze meteen herinnerd aan het foldertje dat ze ontvingen.
18. **Giga lego vrachtauto voorlichting:** Een hele grote lego vrachtwagen bouwen in het centrum en daarbij voorlichting geven.
19. **Legotoren:** Maak een heel groot gebouw van legostenen met daarin een tekst over de gevolgen. Deze toren bouw je in het

midden van het centrum.

20. **Stoepkern:** Een actie waarmee door de hele stad op de stoep wordt getekend en geschreven hoe erg bepaalde ongevallen (kernongevallen) kunnen zijn.
21. **Straatversiering:** Adres naar website met informatie om stoeptegels zetten zodat mensen nieuwsgierig worden en naar die websites gaan.

Andere vorm huidige informatiedragers

22. **Rampage:** Betere voorlichting d.m.v. b.v. reeks van verhalen (misschien in soapvorm) in een gratis stadskrant, met een duidelijke verwijzing naar de plaats waar het staat op het voorblad.
23. **VIK de vrolijke info kar:** In een carnavalsoptocht een wagen van de gemeente mee te laten rijden die informatie uitdraagt met mensen erbij die aan de menigte flyers uitdelen.
24. **Rampen-rom:** Een rampenplan uitgewerkt op cd-rom die gratis moet zijn te verkrijgen desnoods huis aan huis verspreiden. Zo kun je verschillende rampen aan de orde stellen en uitleg geven over wat er kan en moet gebeuren. In bijna ieder huishouden is toch minimaal één computer aanwezig.
25. **Het kernblikje:** Een colablikje maar nu met het etiket van een kerncentrale, we noemen het dan ook een kernblikje met daarin een folder met alle nuttige informatie.
26. **Wat we samen kunnen doen door te structureren:** Een soort telefoongids maken met relevante nummers en adressen op soort ongeval en wie te benaderen in dit geval. Daarnaast uitleg over wat er in ieder geval al wordt gedaan zonder dat de burger zelf iets hoeft te doen.
27. **Podcasting voor rampen:** Informatie via radio, kant en klare informatie op mp3-formaat die standaard op de mp3-spelers staat
28. **Ramp-infoscreen:** Grote infoschermen langs autosnelwegen plaatsen die knipperen als een ramp heeft plaatsgevonden met de belangrijkste feiten, hoe mensen moeten handelen en hoe men kan helpen zonder paniek om de ramp te bestrijden.
29. **Closer? This could happen to you:** Waarschuwingen op vrachtauto's
30. **Sexy.... En slim:** De reclamecampagne van bijvoorbeeld H&M gebruiken om een tweede boodschap te geven naast de mooie dame een adviserende boodschap.
31. **De Coca Cola Shock Art:** Op colablikje in kunstvorm schokkende tekst plakken met het doel bewustwording.
32. **SafeStrip:** Bouw aan een opeenvolging van (stip)verhalen over een (bijna) ramp in de gemeente.

Buurt / verenigingsactiviteiten / reality

33. **Beleef een fictieve ramp:** Het nabootsen van een ramp met de eigen bevolking van de betrokken wijk en hulpverleners. Direct met de wijk in actie, dus niet alleen de hulpverleners maar juist de mensen zelf actief erbij betrekken.
34. **Kennis maakt onafhankelijker:** Meer mogelijkheden tot oefenen met burgers. Niet alleen politie, brandweer enzovoort laten oefenen op calamiteiten, maar ook de burgers de mogelijkheid geven te oefenen op bijvoorbeeld hoe te reageren als er iets gebeurt waar je het beste naar toe kan gaan enz.
35. **Fake een verstoring van orde:** Een verstoring nabootsen, waardoor mensen ervan bewust worden wat er allemaal misgaat, dan informatie verstrekken over wat je zelf kunt doen op zo'n

moment en dan nogmaals de oefening houden.

36. **Hoezo veilig hoog?** Rondleiding geven aan de mensen die binnen een bepaalde straal wonen van een hoog gebouw. Informatie verschaffen door middel van foto's of films die tijdens de bouw zijn gemaakt op een informatief avondje.
37. **Operatie 'Red de Wijk':** Openbare oefening in rampenbestrijding met omwonenden als deelnemers en slachtoffers. Op een algemene feestdag als Koninginnedag of Hemelvaartdag worden bewoners van een wijk uitgenodigd om samen met brandweer en politie een ramp na te spelen. De bewoners spelen de slachtoffers.
38. **Wie is het eerst uit het gebouw wedstrijd:** Elk half jaar een vluchtoefening organiseren met iedereen in het gebouw, ook met glijtunnels enzovoort. Spectaculair. En één keer per jaar een hardlooptwedstrijd wie het eerst het gebouw uit is volgens vooraf bepaalde routes. Met natuurlijk een winnaar in verschillende categorieën met verschillende handicaps. En extra punten als je anderen helpt.
39. **Meet in de tunnels van Nederland:** Mensen kunnen bekend worden gemaakt met tunnels. Op dit moment dient een tunnel alleen als een object waar doorheen gereden wordt. Het heeft niets menselijks en straalt weinig gevoel uit. Er zou dus een open dag georganiseerd kunnen worden bij bekende tunnels (voor een dag of tijdsdeel afsluiten), zodat mensen naar de tunnel kunnen kijken in plaats van er doorheen te rijden. De tunnel is dan feestelijk aangekleed en er vinden optredens plaats. Natuurlijk wordt er veel informatie verschaft over tunnelrampen op een duidelijke informatieve manier. Kinderen kunnen in simulatoren rijden, zodat ze een gevoel krijgen hoe het is om door een tunnel te rijden. Als de kinderen het leuk vinden zijn de ouders ook snel tevreden. Elke keer als de bezoekers nu door die tunnel of een andere tunnel rijden denken ze terug aan de tunnel open dag en aan de belangrijke informatie.

Interactieve games

40. **Bosbrand:** Computerspel voor mobieltje waarin je een bosbrand moet bestrijden voordat hij de stad bereikt. Informatie geven over de plannen voor natuurbrandbestrijding. Mensen laten merken wat je wel en niet moet doen, wat er kan gebeuren tijdens een bosbrand.
41. **Fire Escape:** Ontwikkel een computerspel waarin mensen zelf een groot gebouw kunnen maken. Daarbij moeten ze aan alles denken, dus ook nooduitgangen, brandtrappen, sprinklers enzovoort. Daarna gaat het gebouw in brand en moet een enorme hoeveelheid mensen het gebouw ongeschonden verlaten. Zo zie je waar je goed op moet letten en waar de risico's liggen.
42. **PanicCity:** Een spel ontwerpen waarbij je moet regelen dat een grote groep zo snel mogelijk uit elkaar wordt gedreven en kan vluchten. Probeer zo min mogelijk doden / gewonden te laten vallen. Bij elke gewonde verschijnt er een schermje waarin staat wat er fout is gegaan en wat de gemeente eraan doet om die fout zelf te voorkomen.
43. **Save you're life in ...Town:** Niet een spel op de website van de desbetreffende gemeente maar een computerspel wat de mensen die dat willen gratis af kunnen halen, daar kan dan niet alleen een ontploffing van een auto met chemicaliën maar ook een vliegtuigongeval, een brand in een hoog gebouw, enz. in verwerkt zijn.
44. **Simcity:** Het rampgebied: je hebt een fictieve stad zoals simcity, waarin bijvoorbeeld een kernongeval gebeurt. De speler moet er dan voor zorgen dat alles weer goed komt met de stad. Diverse adviseurs geven in het spel de speler allerlei informatie over de risico's van de

ramp.

45. **Hulpverlener of hulpeloos?** Een interactieve internetsite met bijvoorbeeld filmpjes en vragen (een soort spelvorm) waarbij mensen kunnen nadenken over wat ze kunnen doen als ze bij een ongeval betrokken raken (passant). Vragen laten beantwoorden wat ze zouden doen in zo'n geval en aangeven wat wel of juist niet is, zodat mensen ervan leren. Het is leuk om er op een dergelijke manier over na te denken, want bij ongevallen staan nog steeds de meeste mensen alleen maar toe te kijken.
46. **Vergeethetnietspel:** Ontwikkel een computerspel met daarin op een speelse manier verwerkt wat er kan gebeuren met gevaarlijke stoffen en hoe dit aangepakt kan worden. Denk hierbij zeker ook aan kinderen, omdat zij op deze manier spelenderwijs leren wat er kan gebeuren en doe dit bijvoorbeeld per gemeente. Dus bijvoorbeeld het Tilburgrampspel. Laat ze bijvoorbeeld eerst de stad nabouwen zoals die nu is en van daaruit verder gaan. Zo leren ze ook nog iets over de eigen gemeente.
47. **Game een kernongevalspel:** Breng een spel op de markt waarin het gevolg van een bepaalde actie met betrekking tot een kernongeval kan worden overwonnen door de juiste actie te ondernemen. Spaar zo punten om het spel te winnen.
48. **Win met risico's:** Het organiseren van een quiz voor jongeren met meerkeuzevragen over de mogelijke risico's, met voor de winnaar een prijs. Of voorselectie doormiddel van deze sms'jes, met een finale in een poppodium met aansluitend een jongerengroep die een optreden verzorgd om alles zo breed mogelijk in de publiciteit te krijgen.
49. **Escape Route:** Iedereen een CD-rom geven met in spelvorm het gebouw waarin ze werken (is ook leuk om thuis te laten zien). Ze kunnen zelf virtueel de ontsnappingsroute lopen (ook kunnen ze oefenen in het donker of met rook).
50. **De VVV-(plaatsnaam) info-rom:** Bij de VVV in de betreffende plaats als je informatie wil, kaartjes gaat kopen e.d., een cd-rom-spel meegeven met informatie over bijvoorbeeld wateroverlast. Gezien dit heel regionaal is en misschien ook het toerisme betreft.

Ideeën internet

51. **www.rampbijiindebuurt.nl:** Ontwikkel een interactieve website waarin mensen goed, gericht en relevante informatie kunnen krijgen en maak daarvoor flink reclame.
52. **Infoscreen:** Maak een screensaver voor computers. De gemeente kan via internet de inhoud van de screensaver bepalen en zo voorlichting geven over allerlei risico's bij rampen als een luchtvaartongeval, maar natuurlijk over andere onderwerpen. De drempel wordt zo laag, de informatie komt vanzelf op het computerscherm als mensen bijvoorbeeld even weg zijn van hun pc. Als ze terugkomen zien ze de informatie en zullen ze toch even blijven kijken.

(Kaart)spellen

53. **Kwartet je veilig:** een kwartetspel met gevolgen voor bosbranden, georganiseerd op basis van gevaren voor dieren, voor natuur, voor mensen, voor bebouwing.
54. **Wat overbleef...:** Kaartspellen via de post te verspreiden waarvan de randen van de kaarten 'afgebrand' zijn.
55. **Ravage-poly:** Een monopoly-variant maken waarbij gekochte en gebouwde huizen verzekerd moeten worden en waarbij voldaan moet worden aan bouwetten e.d. Door het spelen van het spel krijg je vanzelf tips aangedragen. Gooi 4 "Helaas uw zojuist

gebouwde hotel is ingestort". Omdat er asbest vrij is gekomen en de volksgezondheid daarmee in gevaar is gebracht moet u drie plaatsen terug".

56. **Speel niet met je leven:** Een bordspel ontwikkelen dat leuk is om te spelen en tevens op een speelse manier de informatie biedt over de risico's bij ongevallen met gevaarlijke stoffen en hoe te handelen bij een dergelijke situatie.
57. **Traffic Risk:** Een bordspel is een goed idee maar ook wel een beetje luguber. Maar er zou wel een spel ontwikkeld kunnen worden waarop diverse adviezen staan wat te doen bij verschillende typen ongevallen. Bijvoorbeeld 112 bellen – EHBO toepassen – te allen tijde rustig blijven enzovoort. Maar ook met meerkeuzevragen zoals: wat zou u doen als er voor u twee auto's op elkaar rijden? Wat is het telefoonnummer bij ongevallen? Etc. Als je op een zebra-pad komt te staan moet je bijvoorbeeld een beurt overslaan. Als je zonder licht fietst terug naar een verkeersles en enzovoort.
58. **Pompen of verzuipen:** Monopoliespel ontwikkelen met wat er allemaal kan gebeuren op het water en hoe burgers zich daar tegen kunnen beschermen. Bij foute antwoorden langzaam verdrinken, bij goede antwoorden kun je boten kopen.

Promoties / info bij evenementen

59. **Bewaar je gratis waterflesje:** Bij een gebeurtenis / evenement met een grote menigte flesjes water uitdelen (vooral van toepassing als het zomer is). Op het etiket staat wat te doen als er verstoring van de orde ontstaat. Omdat een flesje langer bij zich wordt gedragen, lezen de mensen dit sneller dan een flyer. Een flyer wordt bovendien sneller weggegooid. Omroepen trekken meer aandacht in grote drukte. Een flesje bewaren mensen meestal en zo hebben ze een richtlijn voor wat ze moeten doen.
60. **Risk Comedy, High Risk Comedy, Vol van Risico met.... (naam komediant):** Bijvoorbeeld komedianten die hierover op een satirisch maar toch serieuze manier informeren aan het begin van het evenement. Waar zijn de nooduitgangen? Wat doen we als er dit of dit gebeurt?
61. **Calamiteitenplan, videoscherm:** Tijdens festivals of evenementen hangen er vaak al grote schermen. Er zou een film gemaakt kunnen worden, van te voren, met informatie over hoe te handelen in het geval van een calamiteit of ramp. Zodra er iets gebeurt, kunnen er veel mensen bereikt worden via de schermen. Uiteraard is de film voorzien van geluid (met instructies en aanwijzingen)
62. **Flyers op feesten:** Op grote feesten met jongeren informatie verspreiden via grote schermen en flyers.
63. **Try-outs:** Openbare try-outs doen tijdens festivals/speciale dagen etc. en hier vrijwilligers voor vragen om het effect te laten zien.
64. **Water met water combineren:** Geef in de zomerperiode vrijkaartjes weg voor verschillende waterpretparken in ruil voor een informatiepakket over de risico's van de mogelijke ramp. Deze informatie moet dan wel op een komische maar inhoudelijke goede manier worden verstrekt.
65. **Lifesavers:** op het strand gratis reddingsvesten uitdelen met bijvoorbeeld reclame erop (sponsoring).

Scholen/lesmateriaal

66. **Instructiefilm of website:** Een DVD maken met lesstof voor scholen en bejaarden deze ook op een website downloadbaar maken.
67. **Red je leven:** Informatie geven aan kinderen op school vooral,

om ze niet in paniek te laten raken. Door ze films te laten zien en daarbij oplossingen laten bedenken hoe ze weg moeten komen.

68. **Als er iets mis gaat:** Door kinderen een cd-rom op school laten gebruiken die (preventieve) informatie geeft over ongelukken op het land (bijvoorbeeld opnemen in het landelijk verkeersexamen van groep 7)
69. **Family time!** Instructie DVD maken over de mogelijke risico's bij een kernongeval en hoe te handelen en deze aan schoolkinderen / studenten meegeven om thuis met hun familie te bekijken. Inclusief een toets die ze achteraf interactief kunnen maken.
70. **Muzinformatie:** gebruik muziek en gemeenschapevenementen om mensen te informeren.
71. **Idee professor:** Laat het alarm dat eens per maand getest wordt door de gemeente op een andere wijze klinken, zodat iedereen weet wat er mogelijk aan de hand is. Wel moet iedereen vooraf geïnformeerd zijn over welk signaal voor welke ramp bedoeld is. Dit is mogelijk door alle inwoners een CD of DVD te sturen met daarop de nieuwe geluiden en eventueel beeld erbij te laten zien.
72. **SoundAlert:** Geluidsbestanden voor mensen met een visuele handicap.
73. **Ali B Rap:** Een liedje of een rap maken bij voorkeur met een bekende artiest zoals Marco Borsato of Ali B. Het is misschien moeilijk om een artiest te regelen als het om een plaatselijk probleem gaat, maar een overstroming is voor het grootste gedeelte van Nederland van toepassing.
74. **Hoorspel 'Not in my backyard':** Maak een podcast met een 'live' ooggetuigenverslag van een ramp in voltrekking, als een vliegtuig neerstort net naast de woning van de betrokkene. Het verhaal beschrijft de verwoesting en het lot van de burens in de ramp.
75. **Drijvende busreclame:** Geef in bushokjes of op andere plekken waar posters kunnen hangen, detailinformatie over de gevolgen van overstromingen. De informatie wordt gegeven per gebied en/of wijk met detailfoto's.
76. **Goed fout billboard:** Op één billboard situatie dat het fout gaat, op twee, drie of meer andere billboards hoe het wel goed kan gaan. Als mensen langs de billboards lopen, zien zij een 'bewegend' beeld. Het moeten prikkelende beelden zijn.

Reclame (inhoudelijk)

77. **Als iets veilig is, verwacht je niet dat het fout gaat:** In een reclamespotje speelt een kind met lego. Het legosteentje ontploft, kind sterft. 'Als iets veilig is, verwacht je niet dat het fout gaat'. Zo de vergelijking maken met vrachtwagens en treinen met giftige stoffen. Wat doet de gemeente om die veiligheid te waarborgen?
78. **Barbies in trouble:** Voorbeeld voor een reclamespot op tv: boots de mogelijke ramp na op een grappige manier, bijvoorbeeld met playmobiel of barbies, misschien gecombineerd met echte beelden van eerdere rampen. Het grappige aspect blijft hangen dus het publiek blijft wel kijken naar de reclame op televisie. Door de combinatie met echte beelden ga je erover nadenken.
79. **Schipper mag ik hier invaren:** tv-reclame: Een komisch verhaal over bijvoorbeeld een onwetende schipper op een vrachtschip dat olie vervoert in een sloot in een woonwijk laten varen. Vervolgens vermelden: Dit had erger kunnen aflopen op het moment dat het vrachtschip vastloopt in het ondiepe slootje.

Notities

Notities

Dit casusboek wordt u aangeboden door:



Brabant-Noord

HULPVERLENINGSDIENST
BRABANT-NOORD



Gemeente Breda

Provincie Noord-Brabant



Colofon

Het casusboek risicocommunicatie is een uitgave van de Provincie Noord-Brabant:
Provincie Noord-Brabant
Postbus 90151
5200 MC 's-Hertogenbosch
veiligheid@brabant.nl

Voor meer informatie of vragen over dit casusboek of het bestellen van een extra exemplaar kunt u contact opnemen met Ineke Beemster via veiligheid@brabant.nl.

Tekst en eindredactie

Sarah Muñoz Grootveld

Redactie

Ineke Beemster
Carin Barten (inhoudelijk adviseur)
Anita van den Broek
Carian Cools
Anke Kemp
Mieke Roozen
Stefanie Tiggeloven

Vormgeving

Studio w&k i.s.m. Unit Communicatie RMD

Drukwerk

OBT B.V., Den Haag

SAMEN **BRABANT**
VEILIGER **MAKEN**



Externe Veiligheid Noord-Brabant 2004 tot 2006