



▶ **Wegwijzer
risicocommunicatie**

‘Sleutelbos binnen handbereik’

Deel I



Interprovinciaal Overleg



Wegwijzer risicocommunicatie

‘Sleutelbos binnen handbereik’

Deel I

Voorwoord en samenvatting

Overheden komen steeds vaker tot het inzicht dat communiceren over externe veiligheidsrisico's belangrijk is. Niet alleen omdat de Wet Rampen en Zware Ongevallen hen daar nu eenmaal toe verplicht, maar ook omdat onderzoek uitwijst dat burgers die goed op de hoogte zijn van risico's in hun omgeving zich veiliger voelen en beter reageren als er een ramp gebeurt. Bovendien zetten (bijna-)rampen en de publieke discussies hierover het Rijk, de provincies en de gemeenten er toe aan beleid te ontwikkelen voor risicocommunicatie. En het vervolgens te gaan uitvoeren.

De Wegwijzer risicocommunicatie helpt communicatieadviseurs en beleidsmedewerkers te communiceren over omgevingsrisico's. Ook bestuurders kunnen de Wegwijzer gebruiken om zich te oriënteren. De Wegwijzer is het resultaat van een wetenschappelijke literatuurstudie, een bundeling van praktijkervaring en een pilot in twee gemeenten.

Centraal in deze wegwijzer staat 'ontvangergericht' communiceren. Dat betekent dat u de communicatie zoveel mogelijk afstemt op de doelgroepen. Daarbij helpt het als u vooraf een (vorm van) publieksonderzoek uitvoert. Daarmee brengt u in beeld op welke informatie mensen zitten te wachten, van wie die informatie moet komen, hoe ze die willen ontvangen en hoe vaak. Bovendien is publieksonderzoek op zich al een effectief communicatie-instrument. Het zet het onderwerp omgevingsrisico's op de agenda. En maakt duidelijk hoe nodig risicocommunicatie is.

Er zijn meerdere manieren waarop u over omgevingsrisico's kunt communiceren. Voor welke manier u kiest, hangt af van de situatie. U hoeft ook niet met risicocommunicatie te wachten tot u antwoorden op alle vragen heeft. Uit ons publieksonderzoek in de pilotgemeenten blijkt dat u heel goed kunt beginnen met het verstrekken van bijvoorbeeld schriftelijke informatie over de bestaande risicobronnen op het grondgebied van uw gemeente. Ook stellen inwoners het zeer op prijs informatie te ontvangen die hun zelfredzaamheid vergroot. Dit sluit mooi aan bij de verschillende VORAMP-activiteiten (Voorlichting bij Rampen: de jaarlijks terugkerende campagne van de sirenetest). Van daaruit kunt u de activiteiten verder uitbreiden.

In deze Wegwijzer is risicocommunicatie geen eenmalige activiteit, maar een cyclisch proces. Risicocommunicatie moet periodiek plaatsvinden en zowel in risicobeleid als in communicatiebeleid worden verankerd. Daarvoor is bestuurlijk en ambtelijk draagvlak nodig. Behalve de gemeenten kunnen ook risicoveroorzakers (bedrijfsleven) en professionele hulpverleners een rol spelen in risicocommunicatie. Stem in ieder geval alle activiteiten met hen af, zodat zij kunnen meedenken en meehelpen.

Tot slot: uit onderzoek blijkt dat de ongerustheid bij burgers over risico's in hun omgeving in het algemeen erg meevalt. Er is dus geen enkele reden voor koudwatervrees, u kunt zonder angst met risicocommunicatie aan de slag.

Leeswijzer

De Wegwijzer bestaat uit twee delen:

Deel I bestaat uit de volgende hoofdstukken:

- ▶ Hoofdstuk 1 geeft **achtergrondinformatie** over de Wegwijzer en leidt het onderwerp risicocommunicatie in.
- ▶ In hoofdstuk 2 staat **wat risicocommunicatie is**. We bespreken de functie, positie, wetenschappelijke inzichten over risicoperceptie en de impact op kennis, houding en gedrag.
- ▶ **Factoren en Actoren** van risicocommunicatie staan in hoofdstuk 3. Aan bod komen bestuurlijke dilemma's en afwegingen, en de rol van communicatieadviseurs en van de overige (ambtelijke) spelers.
- ▶ Hoofdstuk 4 geeft een **stap-voor-stap beschrijving van het risicocommunicatieproces**. Dit stappenplan vindt u ook op de binnenflap van deze Wegwijzer.
- ▶ Hoofdstuk 5 bevat een **model voor publieksonderzoek**: hoe kunt u informatie over de potentiële doelgroepen vergaren en met die kennis een risicocommunicatietraject op maat uitzetten. Daarnaast geven we een mogelijke vertaling van de uitkomsten van het publieksonderzoek.
- ▶ In hoofdstuk 6 vindt u een stappenplan voor het opstellen van een **communicatieplan voor risicocommunicatie**. Hier kunt u lezen welke actie op welke plek in het proces thuishoort.
- ▶ Als bijlage is de **standaard vragenlijst** voor het uitvoeren van publieksonderzoek. U kunt deze vragenlijst ook downloaden op www.ipo.nl, zodat u hem voor eigen gebruik kunt bewerken.

Deel II bestaat uit twee onderdelen:

- ▶ Het **conceptueel kader**. Met dit theoretische kader, reflecties en discussies kunt u zich in de achtergronden en theorieën verdiepen.
- ▶ Een omschrijving van de **pilotprojecten** in de gemeenten Haarlemmermeer en Oss. Toegevoegd zijn de communicatiemiddelen die de gemeente Haarlemmermeer met behulp van deze Wegwijzer heeft ontwikkeld en gebruikt.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	9
1.1	Doel van de Wegwijzer risicocommunicatie	9
1.2	Hoe ongerust is het publiek?	9
1.3	Ontvangergericht communiceren	10
2	Wat is risicocommunicatie?	11
2.1	Plaats in veiligheidsketen/rampbestrijdingscyclus	11
2.2	Historische ontwikkeling	11
2.3	Risicocommunicatieproces	12
2.4	Context risicocommunicatie	12
2.4.1	Aanleiding voor risicocommunicatie	12
2.4.2	Pro-actieve risicocommunicatie en reactieve risicocommunicatie	12
2.5	Risicocommunicatie – Inzichten uit de wetenschap	13
2.5.1	Drie dimensies	13
2.5.2	1 Context van risicocommunicatie en informatieaanbod	13
2.5.3	2 Risicoperceptie en -beleving	14
2.5.4	3 Risicogedrag en omgaan met emoties	14
3	Factoren en actoren bij risicocommunicatie	15
3.1	Factoren	15
3.2	Rollen	15
3.3	Rollen in het risicocommunicatietraject	16
3.3.1	1 Verkennen en signaleren	16
3.3.2	2 Begeleiden en adviseren bestuur	16
3.3.3	3 Coördineren van risicocommunicatie	16
3.4	Actoren	16
3.4.1	Communicatie-adviseurs	16
3.4.2	Ambtenaren openbare veiligheid of rampenbestrijding	17
3.4.3	Ambtenaren ruimtelijke ordening, milieu en verkeer & vervoer	17
3.4.4	Operationele (hulp) diensten (politie, brandweer, GHOR, GGD)	17
3.4.5	Risicoveroorzakers	17
3.5	Regionale initiatieven	17
4	Stappenplan risicocommunicatie	19

5	Publieksonderzoek	21
5.1	Waarde van (kleinschalig) publieksonderzoek	21
5.2	Opzet van een onderzoek	21
5.3	Kwantitatief onderzoek met schriftelijke enquête	22
5.3.1	Profiel vragenlijst	22
5.3.2	Steekproeftrekking en keuze enquêtemethode	22
5.4	Analyse resultaten en vertaling naar communicatie-acties	23
5.5	Kwalitatief onderzoek met (diepte)interviews	27
5.6	Organisatie publieksonderzoek	27
5.7	Communicatie over publieksonderzoek	28
5.7.1	Onderdelen communicatieplan	28
5.7.2	A Doelstelling	28
5.7.3	B Doelgroepen	28
5.7.4	C Boodschapformulering	28
5.7.5	D Doelgroep-middelenmatrix	29
5.7.6	E Tijdpad onderzoek en communicatie	29
6	Communicatieplan voor risicocommunicatie	31
6.1	Het maken van een communicatieplan voor risicocommunicatie	31
6.1.1	Inleiding en doelstellingen	31
6.1.2	Relevante actoren	32
6.1.3	Interne communicatie	32
6.1.4	Segmentatie/omschrijving externe doelgroepen	32
6.1.5	Inhoud en boodschapformulering:	33
6.1.6	Keuze van middelen, media en contactvormen	35
6.1.7	Evaluatieonderzoek	35
6.1.8	Tijdpad	36
6.1.9	In de markt zetten/zenderprofilering	37
6.1.10	Borging	37
6.2	In het kort: do's en don'ts risicocommunicatie	37
6.2.1	Risicocommunicatie algemeen	37
6.2.2	Boodschap en toonzetting	38
6.2.3	Contactvormen en inzet middelen	38
Bijlage	Standaard vragenlijst publieksonderzoek veiligheidsrisico's	41
	Colofon	52

1 Inleiding

1.1 Doel van de Wegwijzer risicocommunicatie

Voor u ligt de Wegwijzer Risicocommunicatie: het eindproduct van het landelijke project 'Risicocommunicatie in Balans' dat onder leiding van de provincie Zuid-Holland is uitgevoerd. De Wegwijzer is een praktische handleiding over risicocommunicatie bij externe veiligheid (EV)*.

Overheden zijn wettelijk en moreel verplicht burgers actief te informeren over risico's in hun omgeving. Dat betekent dat (communicatie)medewerkers van gemeenten, provincies en het Rijk risicocommunicatie-activiteiten zullen moeten ontplooien. Zij blijken grote behoefte te hebben aan een – vooral praktisch – hulpmiddel bij het communiceren over de risico's van opslag, verwerking en transport van gevaarlijke stoffen. De Wegwijzer is zo'n praktisch hulpmiddel.

De titel 'Sleutelbos binnen handbereik' geeft aan dat er niet één sleutel of model voor risicocommunicatie bestaat voor alle situaties. Deze Wegwijzer geeft u vooral inzicht in het proces van risicocommunicatie. Publieksonderzoek neemt daarin een belangrijke plaats in. Publieksonderzoek houdt in dat u maatschappelijke ontwikkelingen in de gaten houdt en de informatie- en communicatiebehoeften van burgers inventariseert.

Deze Wegwijzer geeft adviezen over risicocommunicatie in een situatie waarin zich (nog) geen rampen hebben voorgedaan. Dit is ook het startpunt voor de meeste overheden. Deze wijzer biedt geen instant-oplossingen maar helpt u bij het vinden van een communicatievorm die past in uw specifieke situatie en die is afgestemd op de behoeften van de burgers in uw gemeente.

1.2 Hoe ongerust is het publiek?

Vaak weten omwonenden van een risicobron al redelijk goed wat de risico's in hun omgeving zijn. Uit onderzoek blijkt dat de afstand tot risico-objecten nauwelijks een rol van betekenis speelt bij het ontstaan van emoties, wel de persoonlijke ervaringen met een risico-object.

Zijn er in het verleden niet of nauwelijks incidenten geweest, dan zijn de omwonenden van bijvoorbeeld een kerncentrale niet ongeruster dan andere burgers.

Praktisch hulpmiddel voor risicocommunicatie.

Risicocommunicatie is wettelijke en morele plicht.

Dé sleutel bestaat niet.

Vrees voor risicocommunicatie is ongegrond.

* In deze Wegwijzer beperkt risicocommunicatie zich tot externe veiligheid. Dat is globaal gesproken de opslag, verwerking en het transport van gevaarlijke stoffen. Dit valt onder de Maatramptypen 4 en 5 uit de Leidraad Maatramp (respectievelijk ongevallen met brandbare/explosieve stoffen en ongevallen met giftige stoffen). We gaan dus niet dieper in op omgevingsrisico's zoals terroristische aanslagen, criminaliteit en natuurrampen.

1.3 Ontvangergericht communiceren

Resultaat publieksonderzoek:

- ▶ Kenmerken doelgroep
- ▶ EV onder de aandacht
- ▶ Is communiceren hard nodig?

Deze Wegwijzer helpt u **ontvangergericht** te communiceren over omgevingsrisico's. Dat wil zeggen dat u uw communicatie-activiteiten en -middelen afstemt op de beoogde doelgroepen. Daarvoor heeft u veel informatie nodig over die doelgroepen. Daarom maakt publieksonderzoek integraal onderdeel uit van het risicocommunicatie-model in deze Wegwijzer. Zo'n onderzoek heeft de volgende voordelen:

- ▶ Het levert kenmerken op van uw doelgroep. U kunt uw risicocommunicatie-activiteiten hierop afstemmen.
- ▶ Publieksonderzoek zelf is een communicatie-instrument. Met het onderzoek brengt u het onderwerp externe veiligheid onder de aandacht en vergroot u wellicht ook het risicobewustzijn.
- ▶ Het toont aan hoe hard risicocommunicatie nodig is.

Voor het uitvoeren van publieksonderzoek kunt u de standaard vragenlijst gebruiken die in de bijlage van deze Wegwijzer is opgenomen. De vragenlijst is getest in pilotprojecten in de gemeenten Haarlemmermeer en Oss. De resultaten van de pilots zijn opgenomen in deel II van de Wegwijzer).

Zoals gezegd kunt u met de informatie uit het publieksonderzoek beter risicocommunicatie-activiteiten organiseren. Uit de uitkomsten kan bijvoorbeeld blijken dat burgers weinig of juist veel behoefte hebben aan bepaalde communicatiemiddelen en -activiteiten. Op die manier kunt u bepalen op welke schaal en hoe vaak u moet communiceren. Welke communicatiemiddelen doeltreffend zijn. En hoeveel tijd (en personeel) u daarvoor nodig heeft.

2 Wat is risicocommunicatie?

2.1 Plaats in veiligheidsketen/ rampbestrijdingscyclus

Met **risicocommunicatie** informeert u burgers over:

- ▶ de risicobronnen in hun omgeving;
- ▶ de kans dat zich een ramp voordoet;
- ▶ de gevolgen die een mogelijke ramp heeft voor hun gezondheid en welzijn.

U communiceert hierover op het moment dat er (nog) niets aan de hand is.

Kortom, bij 'normaal bedrijf'.

Risicocommunicatie is iets anders dan crisiscommunicatie. Crisiscommunicatie is nodig als er een ernstige ramp gebeurt of direct daarna. Deze vorm van communicatie heeft als doel de rampbestrijding zo goed mogelijk te laten verlopen en de gevolgen van de ramp voor de burgers te minimaliseren.

2.2 Historische ontwikkeling

Dé 'objectieve waarheid' over risico's bestaat niet. Risicocommunicatie is complex. Hoe u over risico's moet communiceren, hangt nauw samen met actuele ontwikkelingen in de maatschappij en in de politiek.

De manier waarop we over risicocommunicatie denken, verandert. Vroeger verstrekten overheid en grote bedrijven vooral technische informatie: welke producten maakt een bedrijf en hoe verlopen de productieprocessen? Met dit soort eenzijdige informatie zijn burgers tegenwoordig niet meer tevreden. Zij denken anders over risico's dan deskundigen. Bij burgers speelt emotie ook een rol. Ook politieke en maatschappelijke ontwikkelingen hebben invloed. In Nederland hebben de vuurwerkramp in Enschede en de cafébrand in Volendam mede ervoor gezorgd dat burgers geïnformeerd willen worden over risico's in hun eigen woonomgeving. De onderzoeken naar die rampen hebben onder andere geleid tot de ontwikkeling van de digitale risicokaarten voor alle provincies van Nederland (www.risicokaart.nl). Deze kaart kunt u prima gebruiken als instrument bij risicocommunicatie. Hou daarbij dan wel rekening met de mogelijkheid dat burgers meer willen participeren in het veiligheidsbeleid. Hierbij kunt u denken aan inspraak bij de komst van nieuwe fabrieken.

Meer informatie over de theoretische achtergrond van risicocommunicatie vindt u in het conceptueel kader (deel II van de Wegwijzer).

U informeert over:

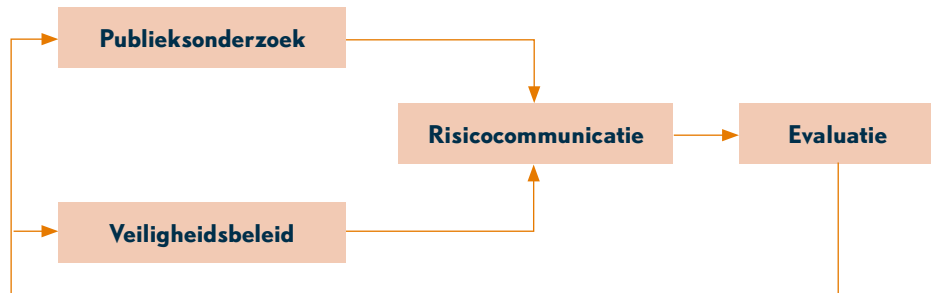
- ▶ Risicobronnen
- ▶ Kans op een ramp
- ▶ Gevolgen van een ramp.

Risicocommunicatie is GEEN crisiscommunicatie.

Denken over risicocommunicatie verandert door maatschappelijke en politieke ontwikkelingen.

2.3 Risicocommunicatieproces

Risicocommunicatie is geen eenmalige activiteit maar een cyclisch proces.



Het risicocommunicatieproces begint ermee dat gemeenten en provincies inzicht krijgen in de eigen risico's. Welke omgevingsrisico's zijn er en wat doet de overheid om ze zo klein mogelijk te houden?

Een publieksonderzoek maakt duidelijk welke informatie burgers willen ontvangen en hoe. Op basis van het inzicht in de risico's en het publieksonderzoek organiseert u de 'eigenlijke' risicocommunicatie (uitwisseling van informatie, voorlichting, discussie, etc.).

Na afronding hiervan evalueert u het proces en geeft u feedback op het risicobeleid. En u zorgt ervoor dat risicocommunicatie permanent deel blijft uitmaken van het risico- en communicatiebeleid (borging).

2.4 Context risicocommunicatie

2.4.1 Aanleiding voor risicocommunicatie

Overheden kunnen verschillende redenen hebben om over omgevingsrisico's te communiceren. Zij gaan bijvoorbeeld strenger handhaven, er komt een industrieterrein met nieuwe risicobronnen of een bepaald bedrijf gaat 'risicovoller' produceren.

In landelijke en Europese wetgeving is vastgelegd dat de overheid moet communiceren over omgevingsrisico's. Zo is bijvoorbeeld in de Wet rampen en zware ongevallen (WRZO) vastgelegd dat B&W burgers moeten informeren over rampen en zware ongevallen die de bevolking en het milieu kunnen treffen en maatregelen die zijn genomen ter voorkoming en bestrijding ervan.

Maatschappelijke prikkels kunnen ook een reden zijn om met risicocommunicatie te beginnen. De komst van digitale risicokaarten bijvoorbeeld. En uiteraard zijn er acute situaties die overheden, al dan niet onder publieke druk, aanzetten tot risicocommunicatie. Bijvoorbeeld onverwachte veranderingen in bedrijfsprocessen of een bijna-ramp.

2.4.2 Pro-actieve risicocommunicatie en reactieve risicocommunicatie

U kunt op twee manieren over risico's communiceren: pro-actief en reactief. Bij **pro-actieve risicocommunicatie** neemt u zelf het initiatief. Er is geen directe vraag bij het publiek of maatschappelijke organisaties, ze zijn niet direct bezig met externe veiligheid en omgevingsrisico's. Dat geeft u een betere uitgangspositie: u holt immers niet achter de feiten aan. In het algemeen zullen de meeste gemeenten en provincies aan deze vorm van risicocommunicatie doen.

Risicocommunicatie is een continu proces.

Maak risicocommunicatie onderdeel van risico- en communicatiebeleid.

Risicocommunicatie is een wettelijke verplichting.

Pro-actieve risicocommunicatie is de beste uitgangspositie.

Bij **reactieve risicocommunicatie** is er een concrete aanleiding voor uw communicatie. Dat kunnen bepaalde bedrijfsactiviteiten zijn die vragen oproepen bij omwonenden: plotselinge rookpluimen, geluid of stank bijvoorbeeld. Het is meestal snel duidelijk waar de informatiebehoefte bij mensen ligt.

2.5 Risicocommunicatie – inzichten uit de wetenschap

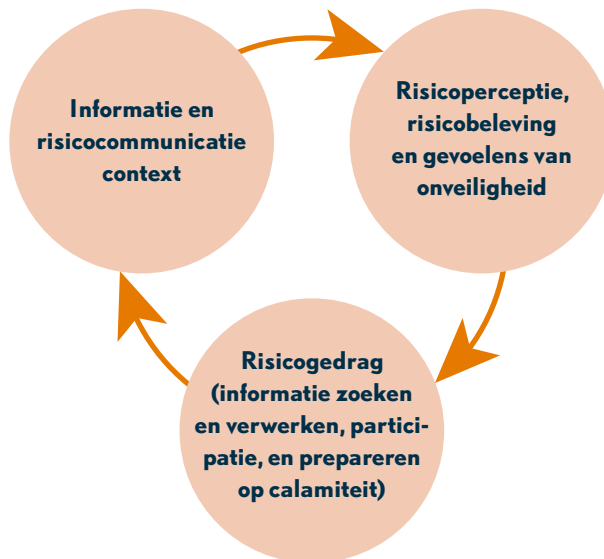
2.5.1 Drie dimensies

Basis voor deze Wegwijzer is een conceptueel kader waarin wetenschappelijke inzichten over risicocommunicatie verzameld zijn. Deze inzichten zijn uitgemond in drie dimensies die relevant zijn voor de inrichting van het risicocommunicatieproces:

- 1 de context van risicocommunicatie;
- 2 de risicoperceptie en -beleving door burgers;
- 3 het risicogedrag.

Deze drie dimensies zijn de basis voor de standaard vragenlijst (deel II van de Wegwijzer).

Hieronder worden de drie dimensies kort toegelicht. Voor een volledige theoretische onderbouwing van de vragenlijst kunt u het conceptueel kader lezen (deel II van de Wegwijzer).



2.5.2 1 Context van risicocommunicatie

De context van risicocommunicatie is de aanleiding voor burgers, overheden en bedrijven om informatie over risicobronnen in te winnen of te verspreiden. Als deze context helder is, weet u vanuit welke situatie u gaat communiceren.

Er zijn grofweg drie situaties:

- a. De burger is zelf actief op zoek naar informatie. Er is meestal een aanleiding. Uw risicocommunicatie is reactief.
- b. De media bieden informatie over risico's aan. In dit geval is er meestal ook een aanleiding waardoor bepaalde omgevingsrisico's (plotseling) nieuws worden. Uw risicocommunicatie is reactief.
- c. Overheden en organisaties bieden risico-informatie aan. Uw risicocommunicatie is pro-actief.

Standaard vragenlijst opgesteld op basis van drie dimensies uit conceptueel kader:

1. Aanleiding: pro-actief of reactief?
2. Risicoperceptie en -beleving.
3. Risicogedrag: hoe reageren mensen op risico's.

2.5.3 2 Risicoperceptie en -beleving

Risicoperceptie en -beleving gaat over de manier waarop mensen risico's ervaren. Dit verschilt per individu. Het is een belangrijk (wellicht het belangrijkste) onderwerp binnen de risicocommunicatie. Onderzoek toont tien factoren aan die een belangrijke rol spelen (zie deel II van de Wegwijzer, conceptueel kader, hoofdstuk 2.2).

Risicoperceptie en -beleving		
	Factoren	
1	Dreiging van de risicobron	Mensen maken een persoonlijke inschatting van de ernst van de gevolgschade voor zichzelf of hun naasten.
2	Nieuw of oud risico	Zijn mensen aan een bepaald risico gewend of is het onbekend? De opkomst van een onbekende ziekte leidt vaak tot ongerustheid, terwijl er meer mensen aan griep overlijden.
3	Controle	Hebben mensen het idee dat ze het risico kunnen beïnvloeden, bijvoorbeeld door rechtstreeks contact met de verantwoordelijke van een risicobron?
4	Vertrouwen	Hebben mensen vertrouwen in personen of organisaties die hen tegen bepaalde risico's moeten beschermen?
5	Man-made of natuurlijke risicobronnen	Een kernreactor wekt meer bezorgdheid als stralingsbron dan de zon. De laatste maakt meer slachtoffers.
6	Risico voor kinderen	Als kinderen risico lopen, roept dat meer emotie op dan als volwassenen risico lopen.
7	Risicobewustzijn/ agendasetting	Naarmate we bewuster omgaan met manifeste risico's (Sars en vogelpest) roept dat meer ongerustheid op dan wanneer we met griep te maken hebben, terwijl griep jaarlijks veel meer (dodelijke) slachtoffers eist.
8	Keuze	Kiezen mensen er zelf voor om bloot te staan aan een risico? Met andere woorden: kunnen ze zich er ook aan onttrekken?
9	Inschatting persoonlijke kans op schade	Kan het mij of mijn naasten ook overkomen?
10	Verhouding tussen ingeschatte voor- en nadelen van risico's	Sommige onderzoekers denken dat mensen het gevaar van een risicobron lager inschatten als ze er de (economische) voordelen ervan ervaren (bijvoorbeeld werknemers in vervuילend bedrijf).

2.5.4 3 Risicogedrag en omgaan met emoties

Risicogedrag is de manier waarop mensen op risico's reageren. Dat kan op veel manieren zijn: iemand kan protesteren tegen een bedrijf dat risico's veroorzaakt. Of iemand probeert de risicobron te negeren. Er is een belangrijke factor die invloed heeft op de manier waarop iemand reageert: *self-efficacy*. Dit is het psychologische mechanisme dat iemand zich veiliger voelt als hij denkt dat hij invloed kan uitoefenen op het risico. Of als hij denkt dat hij het risico onder controle heeft. Dit beoordeelt hij op basis van persoonlijke ervaringen met het risico.

Een ander psychologisch mechanisme is *coping*: omgaan met risico's. Globaal gebeurt dat op twee manieren. Iemand kan proberen invloed uit te oefenen op zijn omgeving door actief informatie te zoeken of te proberen de risico-oorzaak weg te nemen. Daarnaast kan iemand met de dreiging omgaan door het risico te ontkennen.

Self-efficacy: veel mensen wanen zich in een auto veiliger dan in een vliegtuig.

Coping: invloed uitoefenen of het risico onderkennen.

3 Factoren en actoren bij risicocommunicatie

3.1 Factoren

Met welke factoren krijgt u te maken bij het opstarten van een risicocommunicatietraject?

Houding van burgers

De houding van burgers tegenover de overheid heeft de afgelopen decennia een ingrijpende ontwikkeling doorgemaakt: van volgzame onderdaan naar mondige burger die voor zijn belangen opkomt. Er is ook steeds meer aandacht voor fysieke omgevingsveiligheid. Calamiteiten als in Volendam, Enschede en de overstromingen van Waal en Maas dragen daaraan bij.

Als er iets misgaat, spreken burgers daar meestal direct of indirect de overheid op aan. In hun ogen is de overheid verplicht voor hun persoonlijke veiligheid te zorgen. Ze zijn vaak niet geneigd er rekening mee te houden dat het handhaven en bewaken van de openbare veiligheid ingewikkeld is en dat er veel valkuilen zijn.

Beperkte financiële middelen

Als we hele industrieparken, zoals DSM en Rijnmond, uit dichtbevolkte gebieden zouden verplaatsen naar een eilandje in de zee, zouden we omgevingsrisico's wellicht kunnen reduceren tot nul. Maar dat is financieel en praktisch niet haalbaar. En dus zullen we moeten accepteren dat een maatschappij zonder risico's niet bestaat. Burgers zullen dus altijd met risico's te maken hebben.

Bestuurders

Het is de wettelijke plicht van de overheid om burgers te informeren over de risico's in hun directe omgeving. Uit onderzoek blijkt dat communiceren over omgevingsrisico's om bestuurlijke moed vraagt. Bestuurders vragen zich wel eens af of ze met risicocommunicatie geen slapende honden wakker maken. Het zou risico's zichtbaar maken die het gevolg zijn van eventuele tekortkomingen in controle en handhaving. Of risico's die de lokale overheid niet kan oplossen.

U zult het onderwerp op de bestuurlijke agenda moeten krijgen. En moet daarom bestuurders van het nut en de noodzaak van risicocommunicatie overtuigen.

3.2 Rollen

In het risicocommunicatietraject zijn er verschillende rollen die ingevuld moeten worden. De trekker van het traject hoeft niet alle rollen op zich te nemen, hij kan ze ook delegeren. Wie wanneer welke rol speelt kan verschillend zijn per gemeente.*

* Met dank aan: 'Risicoloze risicocommunicatie? Een onderzoek naar de beleidsvoering inzake risicocommunicatie op het gebied van externe veiligheid binnen gemeenten', Lotte Peeters, Masterthesis opleiding Milieu-maatschappijwetenschappen, Faculteit der Managementwetenschappen, Radboud Universiteit Nijmegen, Maart 2006

De burger is mondig.

Er zullen altijd risico's zijn.

Risicocommunicatie vraagt om bestuurlijke moed, maar leidt ook tot positieve profilering van het bestuur.

De voortrekker hoeft niet alle rollen op zich te nemen.

3.3 Rollen in het risicocommunicatietraject

3.3.1 1 Verkennen en signaleren

Verkennen en signaleren door:

- ▶ Contact met 'het veld'
- ▶ Vakliteratuur lezen
- ▶ Ervaringen uitwisselen.

U houdt de maatschappelijke ontwikkelingen rond risico's en risicocommunicatie nauwlettend in de gaten. Als trendwatcher en als verkenner. U blijft op verschillende manieren op de hoogte. Allereerst via uw contacten met mensen die in het veld betrokken zijn bij de veiligheidsketen, zoals brandweer, GGD, GHOR's, ambtenaren-handhaving en vergunningen, bestuur, provincie en rijk. Verder door vakliteratuur te lezen en de actualiteiten te volgen. En vooral door ervaringen te gebruiken van collega's in andere provincies en gemeenten. In veel regio's bestaan zogeheten voorlichterspools voor de rampenbestrijding of overlegorganen voor ambtenaren openbare veiligheid of rampenbestrijding. Deze platforms kunt u ook uitstekend gebruiken voor initiatieven op het gebied van risicocommunicatie.

3.3.2 2 Begeleiden en adviseren bestuur

Begeleiden en adviseren door:

- ▶ Sense of urgency vergroten.

U begeleidt en adviseert de gemeente of provinciebestuurder. Hoe bestuurders aankijken tegen risico's en risicocommunicatie heeft te maken met de gevoeligheid van dossiers en de relatie met het publiek. Daarnaast is relevant of de risico's in de eigen gemeente in beeld zijn gebracht en of de vergunningen op orde zijn.

Het kan zijn dat bestuurders nut en noodzaak van risicocommunicatie niet of nauwelijks zien (sense of urgency). Tijdens een periodiek portefeuillehoudersoverleg kunt u het onderwerp op de agenda zetten en de sense of urgency vergroten.

3.3.3 3 Coördineren van risicocommunicatie

Coördineren door:

- ▶ Intersectorale werkgroep
- ▶ Borgen proces van risicocommunicatie.

U neemt het voortouw bij het (laten) organiseren van communicatie-activiteiten over omgevingsrisico's. Om risicocommunicatie een impuls te geven, kunt u een intersectorale of integrale projectgroep risicocommunicatie oprichten.

Hierin bekijkt u wie welke kennis in huis heeft en hoe taken verdeeld kunnen worden. Zodra risicocommunicatie onderdeel is (geworden) van de normale werkprocessen, is deze projectgroep niet meer nodig.

U heeft ook een belangrijke taak in het stimuleren van de organisatie om tot risicocommunicatie te komen. Dat geldt ook voor de borging van het risicocommunicatieproces. Dit betekent dat u ervoor zorgt dat er regelmatig aandacht is voor risicocommunicatie en dat u contacten legt en onderhoudt met reeds bestaande en nieuw te vormen communicatieplatforms, bijvoorbeeld bewonersklankbordgroepen of buurt-overleggen.

3.4 Actoren

Er is een heel scala aan personen en functionarissen die een actieve rol kunnen hebben in risicocommunicatie of zelfs trekker kunnen zijn. In de onderstaande paragrafen worden de belangrijkste genoemd. De lijst is niet uitputtend.

3.4.1 Communicatieadviseurs

Communicatieadviseur: overzicht houden en verbanden leggen.

U weet welke informatie de gemeente inmiddels gecommuniceerd heeft over risico's in het verleden. Ook weet u hoe uw eigen bestuur denkt over communicatie in het algemeen. U bent bij uitstek in staat uw collega's en bestuurders te overtuigen van de noodzaak van communicatie, ook van communicatie over risico's. Doordat u contacten heeft met verschillende afdelingen en het bestuur kunt u overzicht houden en verbanden leggen.

3.4.2 Ambtenaren openbare veiligheid of rampenbestrijding

Vaak zal in de gemeente al het nodige voorwerk zijn gedaan: de meeste gemeenten hebben inmiddels een risico-inventarisatie en een aantal heeft al een link naar de provinciale risicokaart. De ambtenaar openbare veiligheid of rampenbestrijding is hier vaak nauw bij betrokken en is daarom een waardevolle sparringpartner. Ook kan het zijn dat juist deze ambtenaar het initiatief tot risicocommunicatie heeft genomen. Hij of zij is namelijk verantwoordelijk voor het rampenplan. Onderdeel daarvan is de wettelijke plicht tot risicocommunicatie.

3.4.3 Ambtenaren ruimtelijke ordening, milieu en verkeer & vervoer

Feiten zijn belangrijk. De overheid moet goed in beeld hebben wat de risicobronnen en 'objectieve' gevaren zijn. Dit staat los van de discussie over verschillen tussen objectieve risicoanalyse door deskundigen en subjectieve risico(beleving) door leken. De genoemde ambtenaren hebben, net als de ambtenaar openbare veiligheid of rampenbestrijding, een taak in de voorbereiding en voorfase van risicocommunicatie: zij inventariseren en classificeren de risico's. Tijdens risicocommunicatie-activiteiten zelf hebben ze een rol als bron van kennis.

3.4.4 Operationele (hulp) diensten (politie, brandweer, GHOR, GGD)

Uit onderzoek blijkt dat risicocommunicatie effectiever is als burgers weten wat ze zelf kunnen doen om calamiteiten te voorkomen en om gevolgschade te beperken. Mensen worden zelfverzekerder als ze denken of weten dat ze zelf invloed kunnen uitoefenen op omgevingsrisico's. Medewerkers uit de operationele diensten hebben hierin een taak: zij kunnen aan burgers uitleggen wat er gebeurt in een crisissituatie en hoe het publiek kan helpen. Ze kunnen ook toelichten hoe burgers zich kunnen beschermen en wat zij kunnen doen om de kans op rampen te verkleinen. Verder kunnen medewerkers van brandweer en politie helpen bij het inventariseren van risicobronnen in het gebied waar gecommuniceerd gaat worden. In de praktijk zijn zij vaak ook het eerste aanspreekpunt voor vragen over veiligheid en preventie.

3.4.5 Risicoveroorzakers

Het is belangrijk dat bedrijven die een risico veroorzaken een actieve rol spelen in de risicocommunicatie. Hoe meer vertrouwen burgers hebben in bedrijfsprocessen, des te veiliger ze zich voelen. Zoek contact met deze bedrijven. Misschien hebben ze al een eigen communicatieproject of willen ze een bijdrage leveren aan het initiatief van de gemeente. Er is een kans dat bedrijven geen interesse hebben in risicocommunicatie. Dit ontslaat u niet van uw wettelijke verplichting om te communiceren over risico's.

Vertrouwen in bedrijven ontstaat soms pas als de onderneming een gezicht heeft (bijvoorbeeld een directeur) waarmee burgers persoonlijk contact kunnen hebben. Persoonlijke aanwezigheid van vertegenwoordigers van bedrijven tijdens bijeenkomsten over omgevingsrisico's is dan ook belangrijk.

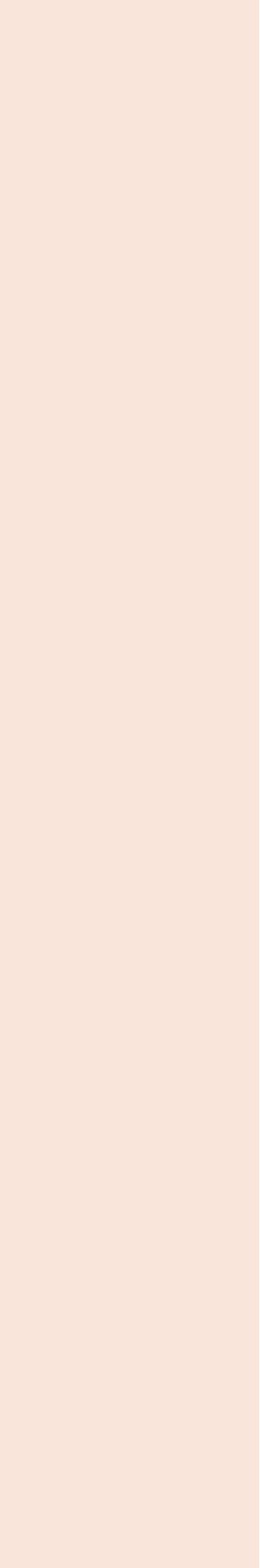
3.5 Regionale initiatieven

U kunt gebruik maken van ontwikkelingen in de regio: sluit aan bij regionale initiatieven of start zelf een regionale activiteit. Op die manier verdeelt u het werk én de kosten en deelt u kennis. Bovendien trekken regionale initiatieven op het gebied van risicocommunicatie over het algemeen meer aandacht van de media dan lokale.

Ambtenaren openbare veiligheid, rampenbestrijding, RO, milieu en verkeer en vervoer: inventariseren en classificeren van risico's en bron van kennis over risico's.

Operationele (hulp)diensten: voorlichten van burgers. Inventariseren van risico's.

Risicoveroorzakers: informeren van burgers over bedrijfsprocessen



4 Stappenplan risicocommunicatie

- Stap 1** Peil samen met uw collega's de actualiteit: hoe groot is de behoefte bij burgers, bestuur of de organisatie aan risicocommunicatie? Start dan het proces.
- Stap 2** Maak in overleg met uw portefeuillehouder en collega's een bestuursvoorstel (aanzet tot plan van aanpak) waarmee het proces wordt geautoriseerd.
- Stap 3** Vorm een projectgroep met alle functionarissen die betrokken zijn bij risicocommunicatie. Misschien kan de portefeuillehouder ook zitting nemen.
- Stap 4** Analyseer de risico's waarover u gaat communiceren. Voor externe veiligheid moeten diverse omgevingsrisico's in kaart zijn/worden gebracht (het risicoregister en de risicokaart moeten gevuld worden). Wacht eventuele voltooiing niet af en ga door met risicocommunicatie.
- Stap 5** Werk het plan van aanpak uit. Neem een planning op voor een publieksonderzoek en een doorkijk naar de fase waarin de risicocommunicatie-activiteiten gaan plaatsvinden. Maak een inschatting van de ambities van het bestuur en de gewenste schaalgrootte van het risicocommunicatieproces (tijd, financiële middelen, omvang omgevingsrisico's).
- Stap 6** Zet een intern communicatietraject op voor draagvlak bij en medewerking van uw collega's. De omvang van dit traject hangt onder meer af van de organisatiegrootte en van het aantal collega's dat (volgens de projectgroep) een rol in risicocommunicatie heeft.
- Stap 7** Bereid het publieksonderzoek voor:
- ▶ Besluit of u het onderzoek zelf kunt/wilt uitvoeren, of dat externe ondersteuning nodig is;
 - ▶ Bepaal de onderzoeksmethode: kwantitatieve enquête en/of kwalitatieve individuele/groepsgesprekken;
 - ▶ Maak, indien van toepassing, een selectie van een specifieke wijk en bepaal de steekproefomvang;
 - ▶ Laat de afdeling Burgerzaken een steekproef van een adressenbestand samenstellen;
 - ▶ Zet logistiek en kopieerwerk uit;
 - ▶ Bij keuze voor enquête: pas eventueel eerst de standaard vragenlijst aan;
 - ▶ Verzorg de interne en externe communicatie (uitnodigingen, versturen enquête etc.).
- Stap 8** Verstuur de enquêtes.

- Stap 9** Verwerk de binnenkomende enquêtes/afgenomen interviews (of laat dat doen):
- ▶ voer de enquêtes in in een statistisch of Excel-programma;
 - ▶ laat een overzicht van de antwoorden (frequenties en percentages) uitdraaien;
 - ▶ analyseer en interpreteer de antwoorden en vertaal ze in:
 - ▶ Nadere bepaling doelgroepen en profielschetsen (voorkennis, emotionele toestand, etc.);
 - ▶ Gewenste (gespreks)onderwerpen;
 - ▶ Keuze van communicatievorm(en);
 - ▶ Keuze van (ondersteunende) communicatiemiddelen.

- Stap 10** Maak een plan voor risicocommunicatie-activiteiten met de volgende hoofdstukken:
1. Inleiding en doelstellingen
 2. Relevante actoren
 3. Interne communicatie
 4. Segmentatie/omschrijving externe doelgroepen
 5. Inhoud en boodschapformulering
 6. Keuze van middelen, media en contactvormen
 7. Evaluatieonderzoek
 8. Tijdpad
 9. In de markt zetten/zenderprofilering
 10. Borging van de communicatie

- Stap 11** Voer de risicocommunicatie-activiteiten uit en houd een evaluatieonderzoek.

- Stap 12** Verwerk de resultaten van het evaluatieonderzoek of laat dat doen. Dit geeft u inzicht in:
- ▶ hoe deelnemers de contactwijze hebben ervaren;
 - ▶ wat hun waardering is van de ingezette middelen;
 - ▶ of en hoe hun kennis, houding en emotie is gewijzigd;
 - ▶ of u aan bepaalde onderwerpen extra aandacht moet besteden, eventueel in een aangepaste contactvorm;
 - ▶ wat de wensen van de deelnemers zijn voor mogelijke vervolgacties.

- Stap 13** Verzorg de interne en externe publiciteit over het tot dan toe doorlopen risicocommunicatieproces.

- Stap 14** Maak een voorstel voor het bestuur voor eventuele vervolgacties en onderneem stappen om risicocommunicatie op te nemen in het risicobeleid. Maak ook een planning voor de middellange termijn (bijvoorbeeld 2 jaar), voor de herhaling van de acties al dan niet in aangepaste vorm en schaalomvang.

5 Publieksonderzoek

5.1 Waarde van (kleinschalig) publieksonderzoek

Wat zijn de voordelen van een publieksonderzoek?

- ▶ Het levert waardevolle gegevens op over de doelgroepen van risicocommunicatie (wie, grootte, samenstelling, interesses e.d.).
- ▶ Het geeft inzicht in de onderwerpen waarin burgers wel en niet geïnteresseerd zijn.
- ▶ Het geeft informatie over de manier waarop burgers met overheden in contact willen komen (welke informatie- en communicatiemiddelen en vormen, welke setting, frequentie).
- ▶ Het geeft sturingsinformatie op basis waarvan u een kosten-/batenanalyse voor de risicocommunicatie kunt maken.
- ▶ Het vergroot het rendement van volgende communicatie-activiteiten. Het uitvoeren van onderzoek is op zich al een activiteit van risicocommunicatie. Het brengt het thema risico's onder de aandacht (agendasetting) bij de beoogde respondenten en bij de pers.

Publieksonderzoek maakt duidelijk waarover en hoe burgers informatie willen.

5.2 Opzet van een onderzoek

Voor publieksonderzoek zijn er feitelijk drie opties mogelijk:

- ▶ Uitsluitend kwantitatief onderzoek met standaard vragenlijst (enquêtes). Dit kan schriftelijk, telefonisch of digitaal.
- ▶ Uitsluitend kwalitatief onderzoek met diepte-interviews, individueel of in groepsverband (panel- of forumdiscussies).
- ▶ Combinatie van kwantitatief onderzoek en diepte-interviews achteraf.

Beide onderzoeksvormen hebben voor- en nadelen. **Kwantitatief onderzoek** maakt het mogelijk over veel mensen (de gehele populatie of een representatieve steekproef) en onderwerpen informatie te krijgen. **Kwalitatief onderzoek** haalt meer achtergrondinformatie per individu en thema boven tafel. Ideaal is het combineren van beide onderzoeksvormen, maar dit is in de praktijk niet altijd haalbaar omdat het meer tijd (en geld) kost.

Kwantitatief onderzoek: veel mensen, veel onderwerpen.

Kwalitatief onderzoek: weinig mensen, veel informatie.

Onderzoeksvormen		
	Kwantitatief onderzoek	Kwalitatief onderzoek
Kenmerken	Informatie over veel mensen, steekproef	Veel informatie over weinig mensen
	Schriftelijke vragenlijst, vaak multiple choice	Geen enquête, maar meestal lijst met gespreksonderwerpen
Voordelen	Statistisch representatief	Afhankelijk van planning gesprekken is doorlooptijd korter
Nadelen	Blijft oppervlakkig	Niet representatief
	Vanwege invoeren en analyse meestal langere doorlooptijd	Selectie gesprekspartners kan tegenvallen, tenzij men organisaties benadert

Kies een vorm die het beste in uw situatie past. Hierbij zult u de volgende factoren moeten wegen:

- ▶ Beschikbare capaciteit van u en uw collega's.
- ▶ Financiële bandbreedte.
- ▶ Hoe snel wilt u gegevens hebben?
- ▶ Hoe groot is het netwerk van de gemeente, waar u gebruik van kunt maken?
- ▶ Hoe nauwkeurig en representatief moeten de gegevens zijn?

5.3 Kwantitatief onderzoek met schriftelijke enquête

5.3.1 Profiel vragenlijst

In de bijlage van deze Wegwijzer vindt u een standaard vragenlijst. Daarmee kunt u belangrijke aspecten meten als kennis, houding, emotie en gedrag van burgers over omgevingsrisico's. Met de vragenlijst voert u een **kwantitatief** onderzoek uit.

In de standaard vragenlijst zijn vragen opgenomen over onderwerpen die in paragraaf 2.5 genoemd worden. Dit zijn:

- ▶ Zicht op de aanwezigheid van risicobronnen en kennis van de gevolgen van een eventuele calamiteit met die risicobronnen.
- ▶ Betrouwbaarheid van overheid en risicoveroorzakers.
- ▶ Informatiebehoefte en betrokkenheid.
- ▶ Communicatiebehoefte (op welke wijze in contact komen en hoe vaak).
- ▶ Perceptie en acceptatie van omgevingsrisico's en het gevoel van zelfredzaamheid.
- ▶ Sociaaldemografische kenmerken (leeftijd, geslacht, woonbuurt, opleiding, beroep, etc.).

5.3.2 Steekproeftrekking en keuze enquêtemethode

Als u onderzoek doet met een schriftelijke vragenlijst is het resultaat statistisch representatief als u ongeveer 400 formulieren terugkrijgt. Uitgaande van een gangbare respons van 25 tot 35% op dit soort enquêtes moet u daarvoor ongeveer 1.500 vragenlijsten verspreiden. U verstuurt de vragenlijsten naar willekeurig gekozen adressen uit het bevolkingsregister van uw gemeente. Natuurlijk kunt u met een lager aantal dan 400, bijvoorbeeld 200, ook uit de voeten. In dat geval hoeft u slechts 600 tot 700 enquêtes te verspreiden onder de inwoners.

De standaard vragenlijst meet kennis, houding, emotie en gedrag van burgers.

400 ingevulde enquêtes geven een statistisch representatief resultaat.

Mocht een aantal gemeenten in een regio besluiten samen een publieksonderzoek op te zetten, dan is het raadzaam een grotere steekproef te nemen. Op die manier kunnen ook betrouwbare uitspraken per gemeente gedaan worden – als dat wenselijk is*.

Meestal hebben schriftelijke enquêtes de voorkeur. Respondenten hebben zo meer tijd om na te denken. Telefonische enquêtes hebben als voordeel dat de doorlooptijd van het onderzoek korter is en de representativiteit groter. Bij schriftelijke enquêtes zijn doorgaans de meer extreme opinies oververtegenwoordigd.

De ‘stille’ of ‘gematigde’ burgers zijn minder snel geneigd een vragenlijst in te vullen en terug te sturen. Een nadeel van telefonische enquêtes is dat respondenten zich ‘overvallen’ kunnen voelen. Internetpolls hebben een gering bereik en de representativiteit is hier het slechtst. In de toekomst kan dat echter verbeteren doordat meer mensen gebruik maken van internet.

U kunt dit publieksonderzoek uiteraard koppelen aan een onderzoek dat toch al in uw gemeente wordt uitgevoerd, bijvoorbeeld een politiemonitor of omnibusonderzoek. U bespaart op deze manier kosten en sluit aan bij een al beproefde methode.

Liever schriftelijke enquêtes dan telefonische.

5.4 Analyse resultaten en vertaling naar communicatie-acties

Voordat u de informatie uit het publieksonderzoek kunt vertalen naar concrete communicatie-activiteiten, moet u de informatie bewerken. De meest gebruikelijke bewerking is het opstellen van frequentietabellen voor alle vragen. Deze tabellen laten zien hoe vaak welke antwoorden zijn gegeven.

Uit de antwoorden blijkt bijvoorbeeld:

- ▶ Wat burgers weten over risico's en de gevolgen van een eventuele calamiteit.
- ▶ Wie volgens burgers de verantwoordelijkheid heeft over risicobronnen. En of zij de verantwoordelijken vertrouwen. Als de gemeente en bedrijfsdirecties verantwoordelijk zijn, dan ligt het voor de hand deze een rol te geven in de communicatie.
- ▶ Aan welke informatie burgers behoefte hebben. Ze willen bijvoorbeeld gedetailleerde informatie over de maatregelen van bedrijven en overheid om de kans op ongelukken of rampen zo klein mogelijk te maken. Of ze vragen zich af of de overheid risicoveroorzakers wel voldoende controleert. Blijkt hier grote interesse voor te bestaan dan geeft dat richtlijnen voor de communicatiemiddelen die u inzet.
- ▶ Hoe burgers willen communiceren over risico's of risicobronnen. In een grote zaal, of juist in kleine groepjes? Willen ze veel kaartmateriaal kunnen inzien of hebben ze meer behoefte aan de grote lijnen?
- ▶ Wat de emotionele toestand is van inwoners: hoe ze tegen risico's aankijken en of ze ongerust zijn of dat dat wel meevalt. En dus of een gemeentebestuurder tijdens een eventuele bijeenkomst te maken krijgt met angstige en kritische burgers of dat het een rustige bijeenkomst wordt waarin de rede de boventoon voert.
- ▶ Hoe de sociaaldemografische samenstelling van de burgers is. Hieruit blijkt of een informatiebehoefte aan leeftijd of geslacht gekoppeld is. Of dat de mensen in een bepaalde buurt of wijk opvallend veel of weinig belangstelling hebben voor risicocommunicatie.

Enquêtes maken duidelijk:

- ▶ Wat de sociaaldemografische kenmerken van de burgers zijn.
- ▶ Wat ze weten.
- ▶ Wie ze verantwoordelijk houden en of ze de verantwoordelijke vertrouwen.
- ▶ Welke informatie ze willen.
- ▶ Hoe ze die informatie willen ontvangen.
- ▶ Hoe ze tegen risico's aankijken.

* Stel vier gemeenten (van 10.000, 15.000, 25.000 en 50.000 inw.) willen een publieksenquête uitvoeren. Generaliserend naar inwoners op regioniveau (dus niet op gemeenteniveau) is een uitgezette steekproef van 1.200 tot 1.500 inwoners toereikend. Deze kan dan naar rato van de gemeentegrootte worden opgebouwd uit substeekproeven uit elke gemeente. Het voorstel voor deze gemeenten is respectievelijk: 150; 225; 375 en 750.

In onderstaande tabel vindt u **een selectie** van de vragenclusters uit de standaard vragenlijst en zijn gegeven fictieve antwoorden of antwoordrichtingen vertaald naar concrete handvatten voor het organiseren van concrete risicocommunicatie-activiteiten.

Let wel: deze matrix is uitsluitend als illustratie bedoeld. De score-voorbeelden zijn versimpeld en bestaan uit aannames. In Deel II van de Wegwijzer ziet u hoe de onderzoekresultaten van de pilotgemeente Haarlemmermeer in communicatieacties zijn omgezet.

Enkele vragenclusters		
Vraag	Enkele fictieve antwoorden	Fictieve vertaling naar communicatieve handvatten
Heeft respondent kennis van aanwezige risicobronnen in de omgeving en van de gevolgen van calamiteiten met die bronnen?	De meeste respondenten zijn onvoldoende op de hoogte van risicobronnen en mogelijke gevolgen van incidenten.	Risicocommunicatie richten op breed publiek. Wellicht meerdere bijeenkomsten. Feiten op een rij zetten – inventarisatie laten zien.
	De meeste respondenten zijn op de hoogte en schatten de gevolgen van rampen goed in.	Risicocommunicatie kleinschalig houden. Eventueel één bijeenkomst organiseren. Overige inwoners via communicatiemiddelen (brief, media) informeren als er wijzigingen plaatsvinden.
	De verdeling van goed en slecht op de hoogte is ongeveer gelijk.	Reden om risicocommunicatie redelijk breed op te zetten.
Vindt respondent dat hij invloed kan uitoefenen op risicobronnen?	De meeste respondenten denken geen invloed te kunnen uitoefenen.	Contact tussen bewoners en risicoveroorzakers is heel belangrijk; verder uitleggen wat gemeente doet om risico's te minimaliseren en wat burgers zelf kunnen doen.
	De meeste respondenten denken wel invloed te kunnen uitoefenen.	Urgentie risicocommunicatie laag.
	De verdeling is ongeveer gelijk.	Contact tussen bewoners en risicoveroorzakers is belangrijk; verder uitleggen wat gemeente doet om risico's te minimaliseren en wat burgers zelf kunnen doen
Vindt respondent risico's acceptabel, al dan niet in relatie tot het economische nut?	De meeste respondenten vinden risico's niet acceptabel.	Discussie starten over het waarom van de risicobronnen; wat zijn de alternatieven.
	De meeste respondenten vinden risico's wel acceptabel.	Urgentie risicocommunicatie laag.
	De verdeling is ongeveer gelijk.	Discussie starten over het waarom van de risicobronnen; wat zijn de alternatieven.
Hoe beoordeelt respondent het gevaar van specifieke risicobronnen in omgeving?	De meeste respondenten vinden bepaalde risicobronnen gevaarlijk (bijvoorbeeld lpg-station).	Op bijeenkomsten risicocommunicatie extra aandacht voor lpg-stations. Info over andere bronnen in communicatiemiddelen is voldoende.

Enkele vragenclusters		
Vraag	Enkele fictieve antwoorden	Fictieve vertaling naar communicatieve handvatten
Hoe angstig of ongerust is respondent over risicobronnen?	De meeste respondenten zijn zeer ongerust.	Brede werving van mensen voor meerdere kleinschalige bijeenkomsten om te proberen te achterhalen wat reden van angst is.
	De meeste respondenten zijn helemaal niet ongerust.	Urgentie risicocommunicatie is laag.
	Aantal ongeruste en niet-ongeruste respondenten is ongeveer gelijk.	Specifieke ongeruste doelgroep proberen te achterhalen en die uitnodigen voor kleinschalige bijeenkomsten om te praten over herkomst angst.
Hoe beoordeelt respondent de betrouwbaarheid van overheid en risicoveroorzakers?	De meeste respondenten vinden overheid onbetrouwbaar.	In meerdere bijeenkomsten proberen te achterhalen op welke gebieden overheid als onbetrouwbaar wordt gezien en alle relevante feiten presenteren. Geen 'gekleurd' PR-verhaal houden; (terug)winnen van vertrouwen is een langlopende zaak.
	De meeste respondenten vinden overheid betrouwbaar.	Urgentie risicocommunicatie is laag.
	Aantal respondenten met en zonder vertrouwen is ongeveer gelijk.	In bijeenkomst proberen te achterhalen wie, op welke gebieden, de overheid onbetrouwbaar vindt en alle relevante feiten presenteren. Geen 'gekleurd' PR-verhaal houden; (terug)winnen van vertrouwen is een langlopende zaak.
Welk informatiezoekgedrag heeft respondent?	De meeste respondenten gaan actief op zoek naar informatie.	Via communicatie burgers faciliteren door hen wegen en mogelijkheden te schetsen.
	De meeste respondenten gaan niet actief op zoek naar informatie.	Controleren of dit gevolg is van ontbreken angst en/of reeds goed op de hoogte zijn, dan lage urgentie voor risicocommunicatie.
	Het aantal actieve en inactieve respondenten is ongeveer gelijk.	Via communicatie burgers faciliteren door hen wegen en mogelijkheden te schetsen; schaalgrootte aanpassen aan aantal actieve respondenten.
Wat zijn persoonlijke ervaringen van respondent met omgevingsrisico's?	De meeste respondenten hebben geen persoonlijke ervaringen.	In risicocommunicatie burgers de mogelijkheid geven die persoonlijke ervaring op te doen, bijvoorbeeld door excursies naar risicobronnen; mensen met persoonlijke ervaringen daarin betrekken.
	De meeste respondenten hebben veel persoonlijke ervaringen.	Controleren of dit parallel loopt met goed kennisniveau en ontbreken ongerustheid, dan lage urgentie risicocommunicatie.
	Aantal respondenten met en zonder persoonlijke ervaringen is ongeveer even groot.	In risicocommunicatie burgers de mogelijkheid geven die persoonlijke ervaring op te doen, bijvoorbeeld door excursies naar risicobronnen; mensen met persoonlijke ervaringen daarin betrekken.

Enkele vragenclusters		
Vraag	Enkele fictieve antwoorden	Fictieve vertaling naar communicatieve handvatten
Hoe vaak wil respondent risicocommunicatie?	De meeste respondenten willen elk jaar geïnformeerd worden.	Risicocommunicatieproces in jaarlijkse cyclus gieten.
	De meeste respondenten willen alleen bij veranderingen geïnformeerd worden.	Bij uitblijven veranderingen jaarlijks 'facultatieve' bijeenkomst of acties organiseren. Voor het overige informatie via communicatiemiddelen (brief, media) aanbieden.
Hoe wil respondent met overheid in contact treden?	De meeste respondenten hebben geen behoefte aan persoonlijk contact, vinden info via pers voldoende.	Kleinschalige bijeenkomst/ gesprek organiseren voor belangstellenden; voor de rest informatie schriftelijk en digitaal aanbieden.
	De meeste respondenten hebben behoefte aan persoonlijk contact en vinden info via pers maar bijzaak.	Verschillende bijeenkomsten organiseren, waarbij aantal afhangt van successievelijke opkomst en verdeling van belangstelling over wijken en buurten.
	Aantal respondenten met en zonder behoefte aan persoonlijk contact is ongeveer gelijk.	Verschillende bijeenkomsten organiseren, waarbij aantal afhangt van successievelijke opkomst en verdeling van belangstelling over wijken en buurten.
Wil de respondent meedenken met de overheid of een actieve rol hebben in de risicocommunicatie?	Sommige respondenten hebben behoefte aan actieve rol.	Organiseer een klankbordgroep, die u kan adviseren over de risicocommunicatie.
	Er zijn geen respondenten die behoefte hebben aan actieve rol.	U hoeft geen aparte klankbordgroep of iets dergelijks te organiseren.
Bestaat voor het beoordelen van risico's een relatie tussen woonplek en risicobron (bijvoorbeeld afstand)?	Aantal respondenten in directe nabijheid risicobronnen weet meer over risico's dan mensen verder weg.	In risicocommunicatie hoeven direct omwonenden niet meer aandacht te hebben dan overige inwoners.
	Aantal respondenten in directe nabijheid risicobronnen weet minder over risico's dan mensen verder weg.	In risicocommunicatie direct omwonenden meer aandacht schenken dan overige inwoners.
	Beoordeling omwonenden en overige inwoners is gelijk.	Risicocommunicatie richten op gehele gemeente, maar direct omwonenden persoonlijk uitnodigen.

5.5 Kwalitatief onderzoek met (diepte)interviews

U kunt ervoor kiezen om, naast een schriftelijke enquête, persoonlijke interviews af te nemen met burgers in een gemeente of regio (zie paragraaf 5.2). Het voordeel van zulke gesprekken is dat u veel verder kunt doorpraten. Dit kan vooral over risico-beleving meer informatie opleveren dan een multiple choice vragenlijst. Het grote nadeel is dat zowel het organiseren als het uitvoeren van individuele interviews tijdrovend is. Kwalitatieve diepte-interviews leveren waardevolle informatie op, maar zijn niet representatief voor de gehele bevolking.

Het kan handig zijn om eerst een lijst van zogeheten opinieleiders op te stellen. Dat zijn mensen die een centrale rol spelen binnen gemeenschappen met hechte sociale structuren. Ze hebben een bepaalde invloed én voelhorens. Denk aan medewerkers van een Stichting Welzijn, Maatschappelijk Werk, huisartsen, maar ook bijvoorbeeld de voorzitter van de plaatselijke voetbalclub, ouderenverenigingen, buurt- en wijkorganisaties. Daarnaast kunt u enkele ‘willekeurige’ burgers uit het telefoonboek selecteren voor een gesprek. De ervaring leert dat na 100 interviews de ‘nieuwe’ informatie snel afneemt. Nu zal dat aantal voor een doorsnee gemeente ook niet haalbaar zijn. Beperk het aantal daarom tot 10 of 15 gesprekken.

U kunt ook panel- of groepsgesprekken organiseren waarin burgers in groepsverband over allerlei thema’s rond risico’s spreken. De informatie die hieruit naar boven komt, kunt u gebruiken als basis voor het organiseren van wat grootschaliger risicocommunicatie-activiteiten. De genoemde 10 tot 15 personen zouden dan in het panel kunnen gaan zitten.

5.6 Organisatie publieksonderzoek

U kunt publieksonderzoek op verschillende manieren organiseren.

Zonder hulp van externen

U bent de coördinator en verantwoordelijke van het publieksonderzoek.

U kunt de volgende stappen nemen:

1. Vraag collega’s van de afdeling Burgerzaken om een a-selecte steekproef uit het bevolkingsregister te trekken. Dat kan een gemeentebrede steekproef zijn, maar ook een steekproef op wijk of buurniveau – afhankelijk van de keuze die is gemaakt. In een gemiddeld grote gemeente zal men eerder voor het eerste kiezen.
2. Schakel de afdeling postverwerking of secretariële ondersteuning in voor het verzendklaar maken van de enquêtes. Maak met hen ook afspraken over de inzameling en bundeling van de geretourneerde vragenlijsten.
3. Voor het verwerken van de uitkomsten van de enquêtes kunt u het beste gebruik maken van een statistisch programma (zoals SPSS), of van een spreadsheet (zoals Excel). Uiteraard kunt u de antwoorden ook handmatig turven, maar dat vergt veel tijd. Bovendien kunt u dan geen relaties tussen afzonderlijke vragen gaan leggen. Een collega die met Excel kan omgaan, maakt een invoerstructuur en voert de enquêtes in. En maakt na invoering van alle vragenlijsten een frequentietabel.
4. Maak (samen met andere collega’s uit de projectgroep) een analyse van antwoorden en vertaal deze naar communicatie-activiteiten. Gebruik daarbij de tabel op pagina 24-26.

Met hulp van een extern onderzoeksbureau

In dit geval kunt u alle activiteiten uitbesteden. In de regel zult u de werkzaamheden echter verdelen. Vaak doen externe adviseurs bijvoorbeeld het invoerwerk en de

Kwalitatieve diepte-interviews:

- ▶ Leveren veel informatie
- ▶ Kosten veel tijd en geld
- ▶ Zijn niet representatief.

Benader opinieleiders.

U kunt publieksonderzoek zelf uitvoeren of het uitbesteden.

analyse, niet in de laatste plaats omdat zij met professionele statistische programma's kunnen werken. U kunt de logistiek in dit scenario heel goed in eigen handen houden.

5.7 Communicatie over publieksonderzoek

5.7.1 Onderdelen communicatieplan

Om goede resultaten te behalen met het publieksonderzoek moet u het goed 'in de markt zetten'. Dus:

- ▶ kondig het onderzoek tijdig aan;
- ▶ vertel waarom de gemeente het doet;
- ▶ plaats het in de ruimere context van de risicocommunicatie. Met andere woorden, vertel wat de plannen zijn;
- ▶ informeer mensen via begeleidende brieven bij de enquêtes, via de pers en de reguliere gemeentelijke communicatiekanalen.

Een communicatieplan bij een publieksonderzoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- A Doelstelling.
- B Doelgroepsegmentering.
- C Boodschapformulering.
- D Medium en middelenkeuze.
- E Tijdpad onderzoek en communicatie.

5.7.2 A Doelstelling

Het doel van communicatie rond een publieksonderzoek is:

- ▶ Vergroten van de deelname aan het onderzoek (verhogen respons).
- ▶ Burgers meer ontvankelijk maken voor volgende activiteiten in het kader van risicocommunicatie.
- ▶ Onder de aandacht brengen van het thema risico's en risicocommunicatie.
- ▶ Eventueel starten/stimuleren van een lokaal/regionaal publieksdebat over risico's in termen van kosten/baten, verwachtingen ten aanzien van het openbare bestuur en maatschappelijk draagvlak.

5.7.3 B Doelgroepen

De primaire doelgroep van de communicatie over het publieksonderzoek zijn de (beoogde) respondenten. Secundaire doelgroep zijn de overige inwoners van een gemeente of regio en professionals op het terrein van risico's. Van de beoogde respondenten bestaat een adressenlijst (als resultaat van steekproeftrekking), zodat deze mensen met bepaalde communicatiemiddelen te benaderen zijn.

5.7.4 C Boodschapformulering

Mensen die een enquête in de brievenbus krijgen, moeten weten hoe ze de vragenlijst moeten invullen. Tegelijkertijd is het goed ook de overige inwoners voor te lichten over het onderzoek. Hoewel u in eerste instantie over het onderzoek communiceert met als doel de enquête goed te laten verlopen, is dit ook een eerste communicatiemoment over het thema risico's. Er is sprake van voorlichting en u zet het onderwerp op de agenda.

Uw boodschap is dat u met het publieksonderzoek van burgers te weten wilt komen waar hun specifieke belangstelling naar uit gaat en hen vraagt mee te werken aan het

Zorg voor goede communicatie over het publieksonderzoek.

Communicatie over publieksonderzoek vergroot deelname.

Communiceer met beoogde respondenten en overige inwoners.

Zorg ervoor dat beoogde respondenten weten hoe ze de vragenlijst moeten invullen.

onderzoek. Dit om de risicocommunicatie zo goed mogelijk te kunnen organiseren. Voor vragen over dit onderzoek kunt u verwijzen naar de website, waarop u verdere informatie over het onderzoek plaatst.

5.7.5 D Doelgroep-middelenmatrix

Hieronder ziet u een voorbeeld van een doelgroep-middelenmatrix voor de communicatie rond publieksonderzoek. Alle genoemde middelen kunnen heel goed parallel worden ingezet.

Doelgroep-middelenmatrix		
Beoogde respondenten	Overige burgers/ organisaties	Interne doelgroepen
Begeleidende brief bij enquête		Bericht op intraweb voor organisatie en bestuur
Artikel(en) gemeentelijke informatiepagina	Artikel(en) gemeentelijke informatiepagina	E-mailbericht of intern memo aan leden projectgroep en meest betrokken ambtenaren en raadsleden
Persbericht naar lokale en regionale media	Persbericht naar lokale en regionale media	Artikel in personeelsblad of huisorgaan
Gemeentelijke website	Gemeentelijke website	
Aankondiging publieks-onderzoek in (wekelijkse) persgesprekken	Aankondiging publieks-onderzoek in (wekelijkse) persgesprekken	

5.7.6 E Tijdpad onderzoek en communicatie

U heeft ongeveer 10 weken nodig om te communiceren over een schriftelijke enquête. U start twee weken voordat u de enquêtes verspreidt en eindigt met het publiceren van (een samenvatting van) de resultaten.

Week 1: eerste aankondiging van het onderzoek en de organisatie van het risicocommunicatieproces;

Week 3: verzending van de enquêtes;

Week 5: herhalingsboodschap met de oproep enquêtes terug te sturen;

Week 6: invoeren van de ingevulde vragenlijsten in een statistisch programma of spreadsheet;

Week 7: analyse van de resultaten;

Week 9 of 10: perspublicatie en artikel op de gemeentelijke informatiepagina over de resultaten van het onderzoek. Daarin kunt u eventueel vooruitlopen op de vervolgstap in het risicocommunicatieproces.

Het bestuurlijk akkoord neemt ook tijd in beslag. Hoeveel dit kost hangt af van de procedures in uw gemeente. Neem deze tijd ook op in uw tijdpad.

Publieksonderzoek: in 10 weken van aankondiging tot publicatie van de resultaten.

6 Communicatieplan voor risicocommunicatie

6.1 Het maken van een communicatieplan voor risicocommunicatie

Dit hoofdstuk is het hart van de Wegwijzer risicocommunicatie. Hierin leest u hoe u een communicatieplan over risicocommunicatie kunt maken en welke onderdelen daarin thuishoren. De meeste informatie staat in dit deel van de Wegwijzer. Achtergrondinformatie en de wetenschappelijke onderbouwing vindt u in deel II van de Wegwijzer.

Uitgangspunt is dat u eerst het publieksonderzoek heeft uitgevoerd (hoofdstuk 5) en dus beschikt over informatie van de inwoners uit uw gemeente of provincie.

U kunt het risicocommunicatieplan op veel verschillende manieren opzetten. Omdat u het plan niet alleen voor uzelf schrijft, maar ook voor het bestuur en uw collega's, is het verstandig ook aspecten aan bod te laten komen die voor u vanzelfsprekend zijn, maar voor anderen wellicht (nog) niet.

Schrijf een plan met daarin de volgende hoofdstukken:

1. Inleiding en doelstellingen
2. Relevante actoren
3. Interne communicatie
4. Segmentatie/omschrijving externe doelgroepen
5. Inhoud en boodschapformulering
6. Keuze van middelen, media en contactvormen
7. Evaluatieonderzoek
8. Tijdpad
9. In de markt zetten/zenderprofilering
10. Borging van de communicatie

Hieronder volgt een uitwerking per hoofdstuk.

6.1.1 Inleiding en doelstellingen

Inhoud: uitleg over risicocommunicatie, doelstellingen, reden van communicatie, bepaling van 'sense of urgency' en procesbeschrijving.

Dit hoofdstuk bevat een uitleg over risicocommunicatie en de reden waarom u nú met risicocommunicatie begint. Voor de inhoud kunt gebruik maken van de informatie die in hoofdstuk 1 en 2 van deze Wegwijzer beschreven is.

Voer eerst publieksonderzoek uit, schrijf dan het risicocommunicatieplan.

Onderken dat risicocommunicatie meerdere belangen dient.

Beschrijf de rol van de relevante actoren.

Risicocommunicatie kan niet zonder intern draagvlak.

Beschrijf met wie u wilt communiceren.

Neem in dit hoofdstuk ook de doelstellingen van risicocommunicatie op. U kunt over risico's communiceren vanuit twee verschillende perspectieven:

Vanuit het belang van de burger:

- ▶ Uw wilt dat burgers goed geïnformeerd zijn over omgevingsrisico's, zodat zij weten wat hun mogelijkheden zijn om die risico's te beïnvloeden.
- ▶ U wilt dat burgers weten wat ze kunnen doen om de negatieve gevolgen van een calamiteit te verminderen.
- ▶ U geeft burgers een platform om eventuele negatieve sentimenten (zorgen of angsten) te ventileren en met elkaar te delen.
- ▶ U stelt burgers in staat deel te nemen aan een maatschappelijk debat over de aanvaardbaarheid van omgevingsrisico's.

Vanuit het belang van de overheid:

- ▶ U komt namens de overheid de wettelijke en morele plicht tot risicocommunicatie na en informeert burgers zo goed mogelijk.
- ▶ U brengt namens de overheid een bredere dialoog op gang over risico's en betreft daar eventueel ook de discussie over veiligheid in het algemeen bij.

6.1.2 Relevante actoren

Inhoud: inventarisatie van personen en organisaties die een rol spelen in het risicocommunicatieproces.

Er zijn veel relevante actoren: van communicatieadviseur, ambtenaren belast met openbare veiligheid of rampenbestrijding, externe veiligheid en/of andere portefeuilles en bestuurders via de medewerkers van de operationele (hulp)diensten, relevante maatschappelijke organisaties, tot en met de burgers van uw gemeente of provincie. Wat is hun rol in uw gemeente, regio of provincie? Deze actoren zijn al beschreven in paragraaf 3.4 Actoren.

6.1.3 Interne communicatie

Inhoud: hoe gaat u uw eigen bestuur en collega's op de hoogte houden?

U heeft de hulp en medewerking van uw collega's en bestuur nodig bij het voorbereiden en uitvoeren van risicocommunicatie-activiteiten. Onderzoek welke interne doelgroepen er zijn. En welke betekenis ze (globaal) hebben voor het slagen van het risicocommunicatieproces.

De interne communicatie houdt vooral in dat werkgroepleden en dagelijks bestuur elkaar informeren over ontwikkelingen. Bestuurlijk fiat is immers noodzakelijk. In de praktijk zal het vaak een organisch proces zijn: door interactie van overleg op bestuurlijk niveau en ambtelijke voorbereiding groeit het bestuurlijke standpunt tot een formele opdracht.

U kunt overige medewerkers en eventueel raadsleden op de hoogte houden via e-mail, personeelsblad en intraweb. Kies welke interne middelen en acties nodig zijn. In de ene gemeente verloopt de interne communicatie vrij direct en informeel, in de andere gaat het er wellicht wat formeler aan toe.

6.1.4 Segmentatie/omschrijving externe doelgroepen

Inhoud: beschrijving van de doelgroepen van uw risicocommunicatie.

Communicatie is een lastig te sturen proces. Goede doelgroepsegmentatie kan het effect van uw communicatie-activiteiten vergroten. Segmentatie kunt u doen door:

- ▶ Nadere verdeling of uitsplitsing op basis van leeftijd, geslacht, woonbuurt, voorkennis, emotionele gesteldheid of andere kenmerken;
- ▶ Stakeholdersanalyse: vaststellen van groepen inwoners of organisaties die in bijzondere mate betrokken zijn bij het thema risico's. Bijvoorbeeld milieuverenigingen, bewonersorganisaties, bestaande actiegroepen, etc. Deze groepen kunnen een bepaalde mate van (juridische) invloed uitoefenen en horen daarom bij de (kritische) stakeholders.

Bij doelgroepsegmentatie spreken we over burgers en personen, maar het hoeven natuurlijk niet alleen privé-personen te zijn. Het kan ook gaan om functionarissen die in dienst zijn van organisaties en instellingen. Denk hierbij aan zieken- en verzorgingstehuizen, scholen en andere (openbare) instellingen waar veel mensen verblijven. De mensen in die instellingen zijn op hun beurt ook doelgroepen. De functionarissen zijn de intermediair in het risicocommunicatieproces. Verder kunt u bij doelgroepen ook aan het onderwijs denken. Uiteindelijk is risicocommunicatie een vorm van educatie. Dat kan best op scholen beginnen.

Hieronder is de meest gangbare, zogeheten 'ideaaltypische' doelgroeponderscheiding voor risicocommunicatie weergegeven. Ideaaltypisch omdat het in de praktijk moeilijk is om iedereen in deze 'vier hokjes te stoppen'. De werkelijkheid is genuanceerder. Toch kan deze indeling helpen bij het organiseren van risicocommunicatie. De burgers zijn ingedeeld naar hoe betrokken ze zijn bij omgevingsrisico's. Met de resultaten van het publieksonderzoek kunt u deze doelgroepen concreet met 'personen' of 'groepen personen' invullen. Wellicht op basis van woonsituatie, leeftijd, geslacht of andere kenmerken. Met elke specifieke doelgroep communiceert u in principe verschillend. Op basis van de resultaten uit het publieksonderzoek kunt u kiezen welke middelen, media en contactvormen het beste bij welke doelgroep passen.

Ideaaltypische indeling doelgroepen	
Doelgroep	Omschrijving
Kritische stakeholders	Deze personen intensiever bij het gemeentelijke/provinciale externe veiligheidsbeleid betrekken; meer interactie.
Geïnteresseerde burgers	Zijn ook geïnteresseerd in interactie, maar hebben meer belang bij goede informatiebronnen en consultatiemedia omdat ze actief informatie vergaren. Deze groep zal ook eerder geneigd zijn aan bijeenkomsten e.d. deel te nemen.
Neutrale buitenstaanders	Dit is naar verwachting de grootste groep. Deze groep is tevreden met informatie via massamediale kanalen, zoals krant, radio en TV. Maar u kunt ook gebruik maken van overheidsmedia (zoals de gemeentelijke informatiepagina en de website).
Onverschillige/niet geïnteresseerde burgers	Geen directe doelgroep van risicocommunicatie en in de meeste gevallen ook niet van andere vormen van overheidscommunicatie.

6.1.5 Inhoud en boodschapformulering

Inhoud: beeld van de informatie die u in de risicocommunicatie wilt overbrengen.

Onderwerpkeuze/boodschapformulering op basis van publieksonderzoek

Waarover gaat u communiceren – wat gaat u vertellen? Welke activiteiten u onderneemt op het gebied van risicocommunicatie wordt bepaald door:

1. De objectieve inventarisatie van risicobronnen door de overheid: dit levert onderwerpen op waarover u het **zou kunnen** hebben.
2. Het publieksonderzoek: dit levert onderwerpen op waarover u het in elk geval **moet** hebben. Ook kunt u daarbij gebruik maken van eerdere ervaringen met risicocommunicatie.

Wat wilt u vertellen en waarover willen de inwoners geïnformeerd worden?

Daarnaast geven de respondenten in de vragenlijst informatie over frequentie en de vormgeving van de risicocommunicatie.

Onderwerpkeuze/boodschapformulering op basis van ervaringen

Uit onderzoek en ervaringen met risicocommunicatie blijkt dat burgers doorgaans behoefte hebben aan de volgende informatie (in volgorde van afnemend belang):

- ▶ Hoe wordt men blootgesteld aan het risico?
- ▶ Wat zijn de gevolgen?
- ▶ Wat betekent het risico precies?
- ▶ Wat is de waarschijnlijkheid van mogelijke negatieve gevolgen?
- ▶ Is het risico beheersbaar?
- ▶ Wat zijn de ervaringen van anderen met het risico?
- ▶ Wie is verantwoordelijk voor mogelijke negatieve gevolgen van het risico?
- ▶ Wat zijn de voordelen verbonden aan het risico?
- ▶ Is het risico vergelijkbaar met andere, meer bekende, risico's?

Verder kunnen ook de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- ▶ Waarom vindt risicocommunicatie nu plaats? Wat is de aanleiding en wat zijn de ontwikkelingen?
- ▶ Wat is de rol van hulpdiensten in rampsituaties?
- ▶ Wat doen overheden aan handhaving? Met andere woorden, wat doen ze om de risico's zo klein mogelijk te maken/houden en wat doen ze om in geval van calamiteiten zo adequaat mogelijk op te treden?
- ▶ Wat is een rampenplan en wat is een rampbestrijdingsplan?
- ▶ Wie is verantwoordelijk voor de veiligheid bij bedrijven?
- ▶ Zijn er gevaarlijke en minder gevaarlijke bedrijven?
- ▶ Hoe zit het met de bescherming van speciale groepen mensen, zoals schoolkinderen, minder-validen, blinden, doven en slechthorenden?
- ▶ Wat kan ik doen om mijzelf te beschermen?
- ▶ Hoe vindt in geval van nood de communicatie plaats tussen overheid en burgers?

Presentatie van risicovergelijkingen

Hoe verpakt u uw boodschap over risico's? Hoe maakt u duidelijk waar u het over hebt? En komt uw boodschap over? Hieronder staan drie tips die gebaseerd zijn op de theorie uit het conceptueel kader*:

- ▶ *Laat statistische of kwantitatieve risico-informatie achterwege.*
Uit onderzoek blijkt dat statistische of kwantitatieve informatie geen toegevoegde waarde heeft voor uw boodschap. Als deze informatie niet per se noodzakelijk is, kunt u die dan ook het beste weglaten.
- ▶ *Gebruik niet op eigen initiatief een risicovergelijking.*
U zou burgers inzicht kunnen geven in de betekenis van een nog vrij onbekend risico X door het te vergelijken met een wel bekend risico Y. Het roken van sigaretten is zo'n risico dat hiervoor vaak gebruikt wordt. Maar niet alle mensen stellen zo'n vergelijking op prijs. Het is dus niet verstandig op eigen initiatief zo'n risicovergelijking te gebruiken. Als het in een specifieke situatie zo uitkomt (bijvoorbeeld als de rijksoverheid over een bepaalde risicovergelijking communiceert zoals bij de Tsjernobyl ramp) kunt u die overnemen.
- ▶ *Gebruik grafische hulpmiddelen om risico's inzichtelijk te maken.*
Een zogenoemde risk ladder blijkt over het algemeen goed te werken. Het is een overzicht waarin blootstellingsniveaus en een vergelijkingsrisico van laag naar hoog op de ladder zijn geplaatst. Naarmate een risico hoger op de ladder wordt neergezet, blijken burgers zich meer bedreigd te voelen en zijn ze eerder bereid actie te ondernemen om het risico te verkleinen.

* Wegwijzer risicocommunicatie, deel II, conceptueel kader, 1.4.2

Een goed verpakte boodschap komt beter over.

6.1.6 Keuze van middelen, media en contactvormen

Inhoud: overzicht van communicatiemiddelen, media en contactvormen die u wilt inzetten en wie u daarmee wilt bereiken.

In een doelgroep-middelenmatrix geeft u aan voor welk medium u kiest en welke doelgroep u daarmee wilt bereiken. Maak een plan voor (om te beginnen) één jaar. Beschrijf ook de contactvormen die tussen overheid en burgers moeten gaan plaatsvinden – als dat volgens het publieksonderzoek nodig blijkt. Voeg aan de matrix desgewenst een kolom toe, waarin staat wie voor welke media of activiteiten verantwoordelijk is.

Bij het organiseren van risicocommunicatie heeft u een scala aan media, middelen en contactvormen ter beschikking. Hieronder een overzicht:

Keuze van middelen, media en contactvormen			
Media	Middelen	Contactvormen	Actoren
Lokale, regionale krant	Bewonersbrieven	Plenaire bijeenkomsten	Gemeente provincie
Lokale radio en tv	Nieuwsbrieven/ themabrieven	Workshops/werk- ateliers	Hulpverlenings- diensten
Huis-aan- huisbladen	Informatiepagina met aparte rubriek over risico's	Periodieke/permanente klankbordgroepen, burgerpanels, buurtcomité's, etc.	Bedrijven
Websites	Folders, brochures	Eén-op-één gesprek- ken, spreekuren met bestuurders, ambte- naren, etc.	Intermediaire organisaties
	Kaartmateriaal	Excursies/ Locatiebezoeken	Pers
	Powerpointpresentaties Audiovisuele middelen	Informatietelefoon	
	Buitenreclame Billboards/Mupi's/ Sandwichborden e.d.		
	Gemeentelijke/ provinciale risicokaart		
	(Periodieke) enquêtes, burgerraadplegingen, (digitale) forums		

6.1.7 Evaluatieonderzoek

Inhoud: informatie over een evaluatie-enquête na afloop van de communicatie-activiteiten.

Het is zinvol om in de loop van of na afloop van uw communicatie-activiteiten een evaluatie-enquête te houden. Dat doet u met een zogenoemde r-meting. U krijgt hiermee waardevolle informatie over of uw communicatie-activiteiten effectief zijn, of u de juiste middelen heeft gekozen, etc. Voor de r-meting kunt u in principe ook de standaard vragenlijst gebruiken. Als u de antwoorden/scores van de r-meting vergelijkt met die van de o-meting (de eerste enquête) krijgt u een aardig beeld van de effecten van uw risicocommunicatie-activiteiten. Op basis daarvan kunt u verder met de follow-up van het risicocommunicatieproces.

Kies het juiste communi-
catiemiddel en hou daarbij
rekening met de wensen
van de inwoners.

Evalueer uw communi-
catieactiviteiten.

6.1.8 Tijdpad

Inhoud: planning communicatie-activiteiten.

Doorlooptijd gedrukt communicatiemiddel

Wat de doorlooptijd is van risicocommunicatie-activiteiten hangt van een aantal zaken af: communiceert u op uitgebreide schaal? Welke middelen gebruikt u? Voor welke vorm van contact kiest u? Laten we uitgaan van de verspreiding van één (gedrukt) communicatiemiddel, ondersteund door andere communicatiemiddelen en perspubliciteit. De ervaring leert dat zo'n traject een doorlooptijd kent van circa 6 weken. Dit is exclusief de productietijd van het communicatiemiddel.

Doorlooptijd bijeenkomst

Voor het organiseren van een bijeenkomst moet u meer tijd rekenen: er zijn meerdere personen bij betrokken die u moet uitnodigen en brieven. Een gangbare doorlooptijd voor een publieksbijeenkomst is zeker 10 weken. Uw planning zou er als volgt uit kunnen zien:

Week 1-4:

- ▶ Samenstellen inhoud en vormgeving programma, maken communicatieplan annex draaiboek.
- ▶ Afspraken maken met personen/organisaties die actieve rol hebben op bijeenkomst.
- ▶ Perspubliciteit (vooraankondiging), voorbereiden mailing met uitnodigingen.
- ▶ Interne communicatie.

Week 5-7:

- ▶ Afspraken rond locatiekeuze.
- ▶ Productiestart communicatiemiddelen (bijvoorbeeld folder met plattegrond risicobronnen gemeente, PowerPoint-presentatie).
- ▶ Inzetten website.

Week 5:

- ▶ Verzenden uitnodigingen.

Week 7:

- ▶ Herhaling perspubliciteit.

Week 9:

- ▶ Laatste programmavoorbereidingen.
- ▶ (Af)leveren communicatiemiddelen.

Week 10:

- ▶ Bijeenkomst.
- ▶ Afnemen evaluatie-enquête.

Week XX:

- ▶ Evalueren bijeenkomst en plannen vervolgacties.

Ook de terugkoppeling aan het bestuur kost tijd. Plan deze tijd in afhankelijk van de procedures in uw gemeenten. Reserveer bovendien tijd voor de media-aandacht of aandacht van het publiek die uw acties generen.

Gedrukt communicatiemiddel verspreiden: reken op 6 weken.

Bijeenkomst organiseren: reken op 10 weken.

6.1.9 In de markt zetten/zenderprofilering

U moet ook stilstaan bij de vraag hoe u uw risicocommunicatieproces gaat ‘verkopen’ (marketing van risicocommunicatie) en hoe u uw overheidsorganisatie wilt profileren.

Bij risicocommunicatie is het belangrijk dat burgers weten dat het de overheid is die communiceert zodat zij de betrouwbaarheid van de informatie kunnen beoordelen. Bovendien kan de overheid zich daarmee profileren en haar wettelijke en morele verantwoordelijkheid voor de zorg voor burgers invullen.

In het hele communicatieproces hebben hoogstwaarschijnlijk ook andere personen en organisaties (bedrijven en maatschappelijke instellingen) een actieve rol. Het kan dan onduidelijk worden wie initiator en regisseur van het proces is. Het is belangrijk dat u de rol van het overheidsbestuur een prominente plaats geeft.

6.1.10 Borging

Risicocommunicatie is een cyclisch proces. Dit betekent dat er na de eerste activiteiten vervolgvactieviteiten zijn. Zorg ervoor dat risicocommunicatie niet van de bestuurlijke agenda verdwijnt. Zet het op de communicatieagenda en neem het als vast onderdeel op in de begrotingen van de verschillende beleidsvelden.

U kunt het thema risicocommunicatie ook permanent op de agenda zetten door het via de koninklijke weg (via het college van B&W of het college van GS) formeel op te nemen in het gemeentelijke/provinciale communicatiebeleid en in de successievelijke communicatiejaarplannen.

6.2 In het kort: do's en don'ts risicocommunicatie

De do's en don'ts zijn verdeeld over onderwerpen ‘risicocommunicatie algemeen’, ‘boodschap en toonzetting’ en ‘contactvormen en inzet middelen’.

6.2.1 Risicocommunicatie algemeen

- ▶ Ga er niet automatisch van uit dat mensen die dichter bij risicobronnen wonen, ook meer belangstelling voor risicocommunicatie hebben en dus meer aandacht verdienen.
- ▶ Kijk niet naar risicocommunicatie als een onbeheersbaar en onoverzichtelijk, complex proces waar u zich liever niet de vingers aan brandt. Kijk goed naar wat mensen willen en pas uw acties daaraan aan. Laat u vooral niet bang maken door stellingen als: ‘risicocommunicatie is niet nodig: je moet geen slapende honden wakker maken.’ Misschien hoeft u er helemaal niet zo veel tijd en energie in te steken en blijft het in uw gemeente en provincie (heel) rustig.
- ▶ Probeert u zich te verdiepen in risicocommunicatie (ook in de theorie). Het is, nog los van uw rol hierin, interessante materie met veel links naar andere maatschappelijke vraagstukken en discussies.
- ▶ Laat u niet afschrikken door de organisatie van een publieksonderzoek. In de praktijk valt het reuze mee en als u er helemaal niets mee kunt, organiseer dan samen met buurgemeenten een publieksonderzoek of schakel een extern bureau in.
- ▶ Zoek steun en hulp bij uw collega's. Je moet het samen doen. Kijk ook naar collega's uit andere gemeenten of provincies. Om te klankborden of gezamenlijk activiteiten te organiseren.

Maak duidelijk dat het om overheidsinformatie gaat.

Geef niet automatisch meer aandacht aan mensen die in de buurt van risicobronnen wonen.

Denk niet dat risicocommunicatie riskant is.

Verdiep u in de achtergrond van risicocommunicatie.

Zie niet op tegen het organiseren van publieksonderzoek. Schakel collega's in om u te helpen.

6.2.2 Boodschap en toonzetting

Hoe reageert u als zich in uw gemeente een incident heeft voorgedaan?

Als er iets gebeurt:

Neem burgers serieus.

Probeer niet te sussen maar erken de emoties.

Win vertrouwen.

Wees eerlijk.

Vermijd jargon en statistiek.

Biedt excuses aan voor fouten van de overheid.

- ▶ Neem de burgers altijd serieus: luister, reageer adequaat op emoties, toon betrokkenheid, leg informeel contact.
- ▶ Als mensen ongerust of zelfs verontwaardigd zijn, ga in op de redenen daarvan. Probeer niet te sussen, maar deel de emoties van de mensen.
- ▶ Zorg ervoor dat u het vertrouwen wint/behoudt en geloofwaardig overkomt. Dat kan door deskundig te zijn, beloften na te komen, eventuele tegenstrijdigheden niet te verdoezelen, onderzoeksresultaten direct bekend te maken en inzicht te geven in het besluitvormingsproces.
- ▶ Maak duidelijk dat ook de overheid niet op alle vragen antwoord kan geven en dat sommige zaken 'gewoon' onzeker zijn. Suggereer geen zekerheid die er niet is.
- ▶ Besteed aandacht aan de wijze van presentatie (vermijd jargon en ga behoedzaam om met statistische kansen).
- ▶ Geef zo goed mogelijk uitleg over de bestaande risico's:
 - ▶ Laat mensen weten hoe ze zijn blootgesteld aan risico's, hoe de overheid die risico's heeft berekend en hoe zij de gevolgen van een calamiteit heeft berekend;
 - ▶ Vergelijk risico's alleen met in de beleving van mensen bestaande gelijksoortige risico's;
 - ▶ Geef tips over hoe te handelen en houd contactmogelijkheden open.
- ▶ Probeer daar waar relevant mensen altijd te herinneren aan het VORAMP-basisscenario: wat te doen als de sirene gaat.
- ▶ Bied uw excuses aan als de overheid (in het verleden) evidente fouten heeft gemaakt en draai er niet omheen.

6.2.3 Contactvormen en inzet middelen

Voor welke vormen van contact en communicatiemiddelen kunt u het beste kiezen?

Persoonlijk contact werkt het beste.

Medewerking van vertegenwoordigers van risicobronnen is belangrijk.

Zorg voor goede en toegankelijke informatie.

- ▶ Persoonlijk contact is de beste manier van communiceren. Dat blijkt uit wetenschappelijk onderzoek en praktijkervaringen. Dat geldt zeker ook voor risicocommunicatie. Bied altijd de mogelijkheid tot 'interpersoonlijke risicocommunicatie' (bv. door een kleinschalige bijeenkomst). Ook als uit uw eigen publieksonderzoek blijkt dat slechts weinig burgers hieraan behoefte hebben.
- ▶ Zonder medewerking van de personen die voor de risicobronnen verantwoordelijk zijn, is risicocommunicatie over het algemeen niet zinvol. Probeer hen ertoe te bewegen zich actief en open op te stellen. Ze kunnen dit zien als een diepteinvestering in de relatie met omwonenden.
- ▶ Maak goede en permanent toegankelijke communicatiemiddelen. Dat kan een speciale rubriek op de gemeentelijke informatiepagina in de krant zijn en/of een pagina op de website.



Standaard vragenlijst publieks- onderzoek veiligheidsrisico's

1 Welke mogelijke risicobronnen bevinden zich volgens u in uw woonomgeving (binnen een straal van ongeveer 500 meter)?

Onder risicobronnen verstaan we bedrijven of instellingen die gevaarlijke stoffen gebruiken of opslaan. Gevaarlijke stoffen zijn stoffen die brandbaar, explosief, giftig en/of radioactief zijn. Deze stoffen kunnen ook over weg, spoor en water worden vervoerd. (Vracht)wagens, treinen en schepen kunnen dus ook risicobronnen zijn.

	Ja	Nee	Weet niet
▶ Tankstation zonder LPG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Tankstation met LPG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Opslag van vuurwerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Opslag of productie van gevaarlijke stoffen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Transportroute voor gevaarlijke stoffen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aan welk bedrijf (of bedrijven) denkt u bij de term risicobron bij u in de woonomgeving? (s.v.p. zelf naam bedrijf invullen)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2 Bevonden deze risicobronnen zich al in uw woonomgeving toen u hier kwam wonen?

	Ja	Nee	Weet niet
▶ Tankstation zonder LPG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Tankstation met LPG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Opslag van vuurwerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Opslag of productie van gevaarlijke stoffen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Transportroute voor gevaarlijke stoffen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3

Wilt u hieronder aangeven wat u denkt dat de gevolgen van een ongeluk met onderstaande risicobronnen kunnen zijn? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Brand-gevaar	Ontsnapping gevaarlijke stoffen	Explosie	Weet ik niet
▶ Tankstation zonder LPG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Tankstation met LPG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Opslag van vuurwerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Productie en opslag van gevaarlijke en brandbare stoffen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Vervoer van gevaarlijke stoffen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4

Verwacht u dat er bij ongelukken met onderstaande risicobronnen ook personen gewond raken of zelfs gedood kunnen worden?

	Zeker wel	Waarschijnlijk wel	Neutraal	Waarschijnlijk niet	Zeker niet
▶ Tankstation zonder LPG					
- Gewonden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Doden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Tankstation met LPG					
- Gewonden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Doden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Opslag van vuurwerk					
- Gewonden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Doden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Productie en opslag van gevaarlijke en brandbare stoffen					
- Gewonden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Doden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Vervoer van gevaarlijke stoffen					
- Gewonden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Doden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5

Kunt u van de onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent?

	Zeer mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/ niet eens	Mee eens	Zeer mee eens
▶ Ik houd sterk in de gaten, of er iets gevaarlijks gebeurt rond een risicobron (bijv. opslagplaats of fabriek).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Ik verdiep me zoveel mogelijk in risicobronnen bij mij in de buurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien u het hiermee (zeer) eens bent, hoe doet u dat dan?

.....

.....

.....

▶ Als ik iets over risicobronnen hoor in mijn buurt, dan probeer ik aan iets anders te denken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Als ik iets over risicobronnen hoor in mijn buurt, zeg ik tegen mijzelf: 'Het maakt niet uit waar je woont, er zijn overal risico's'.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Ik weet voldoende om mezelf en anderen in veiligheid te brengen bij een ongeval met gevaarlijke en brandbare stoffen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kunt u aangeven wat u zou dan doen in zo'n ongeval?

.....

.....

.....

▶ Ik weet wat ik moet doen als de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat (een ander tijdstip dan de eerste maandag van de maand om 12.00 uur).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kunt u aangeven wat u zou doen als u de sirene op een ongebruikelijk tijdstip hoort?

.....

.....

.....

▶ Als de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat, dan is er iets ernstigs in mijn buurt aan de hand.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Als de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat, dan maak ik eerst af waar ik mee bezig ben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6

Kunt u van de onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent?

	Zeer mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/ niet eens	Mee eens	Zeer mee eens
▶ Ik heb zelf geen invloed op de aanwezigheid van risicobronnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Ik kan zelf voorkomen dat ik te maken krijg met de gevolgen van deze risico's.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kunt u hier aangeven hoe u dat kunt voorkomen?

.....

.....

.....

.....

▶ Ik vind wonen in de buurt van een risicobron riskant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Ik vind het onaanvaardbaar dat er wordt gewerkt met gevaarlijke stoffen in de woonomgeving van mensen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Ik heb de indruk dat de gemeente risicobronnen goed controleert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat doet de gemeente volgens u dan om risicobronnen te controleren?

.....

.....

.....

.....

▶ Ik heb de indruk dat risicobronnen de eigen risico's onder controle hebben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ De gemeente is verantwoordelijk voor een veilige woonomgeving.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Bedrijven (risicobronnen) zijn verantwoordelijk voor een veilige omgeving.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ De gemeente is verantwoordelijk voor communicatie over risico's van risicobronnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Bedrijven (risicobronnen) zijn verantwoordelijk voor communicatie hun risico's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Ik heb zelf de verantwoordelijkheid om mij te informeren over risicobronnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kunt u aangeven hoe u zich dan informeert over risicobronnen?

.....

.....

.....

.....

	Zeer mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/ niet eens	Mee eens	Zeer mee eens
▶ We zullen moeten accepteren dat in ons land (waar veel industrie en transport is) grote en kleine incidenten kunnen plaatsvinden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Ik verwacht dat de gemeente burgers open en volledig gaat informeren over risicobronnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Als bedrijven de burger voorzien van informatie over risicobronnen dan doen ze dat open en volledig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ De gemeente heeft veel kennis in huis over risicobronnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Bedrijven hebben veel kennis in huis over risicobronnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Als bedrijven burgers gaan informeren over risicobronnen dan hecht ik geloof aan die informatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7

Heeft u het afgelopen jaar informatie ontvangen over risicobronnen in uw omgeving van:

	Ja	Nee	Weet niet
▶ de gemeente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ bedrijven?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ andere personen of organisaties?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien 'ja', kunt u beschrijven welke informatie?

.....

.....

.....

	Ja	Nee	Weet niet
▶ Is er wel eens iets gebeurd waardoor u op dat moment behoefte had aan informatie over risicobronnen bij u in de buurt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien 'ja', kunt u aangeven welke gebeurtenis dat was?

.....

.....

.....

	Ja	Nee	Weet niet
▶ Is bij u in de buurt de sirene wel eens afgegaan op een ongebruikelijk tijdstip? (een ander tijdstip dan de eerste maandag van de maand om 12.00 uur).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien 'ja', hoe reageerde u op de sirene?

.....

.....

.....

8

Mede door het invullen van deze vragenlijst wordt u gedwongen om na te denken over risicobronnen. Kunt u aangeven hoe u zich voelt als u aan risicobronnen denkt?

	Helemaal niet	Een beetje	Enigszins	Nogal	Heel erg
▶ Dan voel ik me gespannen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Dan voel ik me angstig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Dan voel ik me rustig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Dan voel ik me op mijn gemak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9

Kunt u van de onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent?

	Zeer mee oneens	Mee oneens	Niet oneens/ niet eens	Mee eens	Zeer mee eens
▶ Ik heb behoefte aan alle informatie over risicobronnen in de gemeente waar ik woon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Ik hoef niet alle details te weten van risicobronnen in mijn gemeente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Ik vind dat burgers in Nederland informatie moeten kunnen krijgen over risicobronnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Door burgers actief te laten meedenken over de risicobronnen in hun buurt of gemeente bevorderen we de veiligheid.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Het is een goed idee om bij het praten over risicobronnen ook voorlichting te krijgen over wat te doen bij een ramp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10 Hebt u er behoefte aan geïnformeerd te worden over:

	Ja	Nee	Weet ik al	Vijf belang- rijkste onderwerpen
▶ de aanwezigheid van bedrijven in uw directe leef- omgeving die gevaarlijke stoffen opslaan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ of er in uw directe leefomgeving transportroutes lopen waarlangs gevaarlijke stoffen worden vervoerd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ of er in uw gemeente bepaalde wegen zijn aangewezen voor het transport van gevaarlijke stoffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ welke verschillende soorten gevaarlijke stoffen (met hun gevaren) in uw gemeente worden getransporteerd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ welke verschillende soorten transportroutes van gevaarlijke stoffen er bestaan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ wat de gevolgen zijn als er zich calamiteiten voordoen bij deze bedrijven en/of dit transport?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ welke risico's het nu eigenlijk gaat bij de risico- bronnen in uw gemeente (explosiegevaar, brandgevaar, gezondheidsrisico's, eventuele andere risico's)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ wat de gemeente doet om bestaande risico's zo klein mogelijk te maken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ wat de gemeente doet als zich een calamiteit voordoet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ welke preventieve maatregelen u zelf kunt nemen om de effecten van een ramp zoveel mogelijk te beperken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ wat de gemeente doet aan controleactiviteiten van vergunningen voor risicobronnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ wat nu precies een risico is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ wie bepaalt welke risico's acceptabel zijn en welke risico's niet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ welke voorschriften en regels er zijn voor de productie, de opslag en het vervoer van gevaarlijke stoffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ welke momenten de gemeente toetst of een bedrijf voldoet aan de gestelde voorschriften en regels?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ wat de verantwoordelijkheid van een risicobedrijf is voor een veilige situatie in en om het bedrijf?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ hoe een risicobedrijf te werk gaat om er voor te zorgen dat de werknemers goed en veilig werken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ de rol van de brandweer bij controle van risicobronnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ wat de gemeente doet als bij een controle wordt vastgesteld dat een bedrijf zich niet aan de regels en voorschriften houdt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ bij welke andere instanties of organisaties (anders dan uw eigen gemeente) u terecht kunt met vragen over risico's van productie, opslag en vervoer van gevaarlijke stoffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ welke informatie er bij uw gemeente over risico's in het algemeen beschikbaar is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ welke informatie er via uw gemeente over risicobronnen in de gemeente beschikbaar is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ waar u terecht kunt voor nadere informatie over risicobronnen in uw gemeente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11

Op welke manier zou u deze informatie willen ontvangen?

Geef uw voorkeur aan voor drie verschillende manieren waarop u informatie wilt ontvangen. Kies daarbij voor de manieren die voor u het meest geschikt zijn. (Kruis dus maximaal 3 hokjes aan)

- ▶ Via een landelijke krant
- ▶ Via een lokale krant
 - ▶ naam krant
 - ▶ naam krant
 - ▶ naam krant
 - ▶ naam krant
- ▶ Via de website van de gemeente
- ▶ Via de digitale risicokaart (een kaart op internet met risicobronnen)
- ▶ Via een landelijke televisiezender
- ▶ Via een lokale televisiezender
- ▶ Via een landelijke radiozender
- ▶ Via een lokale radiozender
- ▶ Via brieven van de gemeente
- ▶ Via emails van de gemeente
- ▶ Via specifieke folders van de gemeente
- ▶ Via een bijeenkomst van de gemeente
- ▶ Via brieven van het bedrijf
- ▶ Via emails van het bedrijf
- ▶ Via een bijeenkomst van het bedrijf
- ▶ Via de dorpsraad

Welke manieren om informatie over risicobronnen te verspreiden vindt u nog meer geschikt en heeft u in de vorige vraag gemist?

.....

.....

.....

.....

12

De volgende vragen gaan ook over de gewenste vorm en inhoud van de communicatie over risicobronnen in uw gemeente.

- | | Ja | Nee | Weet niet |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ▶ Heeft u behoefte aan persoonlijk contact met iemand van de gemeente over risicobronnen in uw gemeente? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Als u deze vraag met ja heeft beantwoord, met welke persoon/functionaris van de gemeente zou u dan contact willen hebben?

.....

.....

.....

- | | Ja | Nee | Weet niet |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ▶ Heeft u behoefte aan persoonlijk contact met iemand van een risicobedrijf over risicobronnen in uw gemeente? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Als u deze vraag met ja heeft beantwoord, met welke persoon/functionaris van het bedrijf zou u dan contact willen hebben?

.....

.....

.....

- | | Ja | Nee |
|--|--------------------------|--------------------------|
| ▶ Ik ben bereid om actief met de gemeente na te denken over de manier waarop we voorlichting over risicobronnen kunnen verbeteren (bijvoorbeeld door deel te nemen aan een werkgroep van de gemeente). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Mijn naam is:

Adres + postcode:

E-mailadres:

Telefoonnummer:

- ▶ Hoe vaak zou de gemeente of een risicobedrijf volgens u contact met u moeten hebben?
- Elke maand
 - Elk jaar
 - Elke vijf jaar
 - Alleen als er bij het risicobedrijf of in de regelgeving iets verandert
 - Nooit

13 Naast de risicobronnen waarover we u in deze vragenlijst vragen hebben gesteld, zijn er wellicht ook nog andere risico's waaraan u wel eens denkt.

Kunt u hier aangeven welke risico's dat zijn?

.....

.....

.....

.....

.....

14 Tot slot nog wat vragen over u zelf.

	Ja	Niet	Weet niet
▶ Werkt u in de buurt van mogelijke risicobronnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Bent u werkzaam bij een bedrijf (of instelling) dat wordt aangeduid als risicobron?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Man	Vrouw
▶ Wat is uw geslacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶ Wat is uw leeftijd?		
▶ Wat is uw hoogst genoten opleiding?		
▶ Wat is uw postcode?		

Als u nog opmerkingen of suggesties heeft, dan kunt u die hier opschrijven.

.....

.....

.....

.....

.....

Colofon

Dit is een uitgave van:

Interprovinciaal Overleg (IPO)
Postbus 16107
2500 BC Den Haag
Telefoon 070 888 12 12
Fax 070 888 12 80
www.ipo.nl

IPO-publicatienummer:

254-c

Ontwikkeling:

Consortium AcUtHas:
– Actorion Communicatie Adviseurs (Geert Geujen)
– Royal Haskoning (Hans Iserief, Mariëlle de Sain, Indra Span)
– Universiteit Twente (Jan Gutteling, Ellen ter Huurne)

Opdrachtverlening en informatie:

Provincie Zuid-Holland
Telefoon helpdesk externe veiligheid: 070 441 83 44
www.zuidholland.nl > milieu, natuur en water > milieu > externe veiligheid

Zie ook de website van het Expertisecentrum Risico- en Crisiscommunicatie:
www.risicoencrisis.nl

Vormgeving:

Haagsblauw

Fotografie omslag:

Hollandse Hoogte

Drukwerk:

PlantijnCasparie Den Haag

Den Haag, maart 2006

Stappenplan

- ▶ **1. Bepaal hoe groot de behoefte is aan risicocommunicatie.**
- ▶ **2. Schrijf een bestuursvoorstel (aanzet tot plan van aanpak) waarmee het proces wordt geautoriseerd.**
- ▶ **3. Richt een projectgroep op van alle ambtenaren die betrokken zijn bij externe veiligheid (waaronder de ambtenaar openbare veiligheid of rampenbestrijding).**
- ▶ **4. Analyseer de risico's waarover u gaat communiceren (met behulp van de risico-inventarisatie en de risicokaart).**
- ▶ **5. Werk het plan van aanpak uit. Neem een planning voor publieksonderzoek op.**
- ▶ **6. Start een intern communicatietraject zodat u draagvlak creëert bij collega's.**
- ▶ **7. Bereid het publieksonderzoek voor:**
 - ▶ Doet u het zelf of besteedt u het uit?
 - ▶ Wordt het een kwalitatief of een kwantitatief onderzoek?
 - ▶ Selecteer de doelgroep.
 - ▶ Regel de logistiek (adressenbestand, kopieerwerk, etc).
 - ▶ Verzorg de interne en externe communicatie.
- ▶ **8. Verstuur de enquêtes.**
- ▶ **9. Verwerk de gegevens uit de binnengekomen enquêtes of afgenomen interviews. Analyseer en interpreteer de antwoorden.**
- ▶ **10. Maak een plan voor risicocommunicatie-activiteiten.**
- ▶ **11. Voer de activiteiten uit en houd een evaluatieonderzoek.**
- ▶ **12. Verwerk de resultaten van het evaluatieonderzoek.**
- ▶ **13. Geef intern en extern publiciteit aan het tot dan toe doorlopen communicatieproces.**
- ▶ **14. Maak een voorstel voor eventuele vervolgacties en zorg ervoor dat risicocommunicatie standaard onderdeel wordt van het externe veiligheidsbeleid.**



Stappenplan



Sla de flap open voor een beknopt overzicht van het Stappenplan. U kunt het dan makkelijk raadplegen tijdens het lezen. In hoofdstuk 4 van deze Wegwijzer staat een uitgebreidere versie.

