



▶ **Wegwijzer
risicocommunicatie**

‘Sleutelbos binnen handbereik’

Deel II: conceptueel kader en casus



Interprovinciaal Overleg





Wegwijzer risicocommunicatie

‘Sleutelbos binnen handbereik’

Deel II: conceptueel kader en casus

**‘The purpose of (risk) communication is to assist people
to obtain the information they need
to make informed choices
about the possible risk they face.’**

(Wade e.a., 1992)

Interprovinciaal Overleg



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

Voorwoord en samenvatting 3

Leeswijzer 5

Inhoudsopgave 6

Wat vooraf gaat 9

- AcUtHas – Sleutelbos binnen handbereik 10
- Sleutelbos binnen handbereik – projectdoelstelling 10
- De plaats van het conceptueel kader binnen de Wegwijzer 10
- Over leesbaarheid 10

1 Het maatschappelijk verschijnsel risicocommunicatie 13

- 1.1 Inleiding 13
- 1.2 Uitgangspunten voor risicocommunicatie 14
- 1.3 Een meer participatieve vorm van risicocommunicatie 15
 - 1.3.1 Risicocommunicatie in breder perspectief 15
 - 1.3.2 Een ‘technische’ aanpak? 15
 - 1.3.3 Of een ‘democratische’ benadering? 16
- 1.4 Onderzoek naar risicocommunicatie 17
 - 1.4.1 Opmerking vooraf 17
 - 1.4.2 Rationele appels, risicovergelijking en presentatiewijze 17
 - 1.4.3 Evaluatie van risicocommunicatie over externe veiligheid in ons land 18
 - 1.4.4 Evaluatie van risicocommunicatie over externe veiligheid in de VS en Europa 21
- 1.5 Risicocommunicatie versus crisiscommunicatie 22
- 1.6 Conclusie met betrekking tot de uitgangspunten van risicocommunicatie 24

2 Risicoperceptie, gevoelsmatige reacties en gedrag 25

- 2.1 In dit hoofdstuk 25
- 2.2 Perceptie van risicovolle situaties 25
- 2.3 Aanvaardbaarheid van risicovolle situaties 26
- 2.4 Vertrouwen als belangrijke factor bij de risicoperceptie 28
- 2.5 Risico-opvattingen en gedrag ten aanzien van risico 29
- 2.6 Gevoelens van onveiligheid 30
- 2.7 Conclusies over risicoperceptie, gevoelsmatige reacties en gedrag 32

3 De markt van vraag en aanbod van risico-informatie 33

- 3.1 De actieve burger: op zoek naar informatie over risico's 33
 - 3.1.1 De burger en mediagebruik 33
 - 3.1.2 Determinanten van risico-informatie zoekgedrag 34
- 3.2 De media die informatie over risico's aanbieden 35
- 3.3 Risicocommunicatie door overheid en bedrijf 36
 - 3.3.1 VORAMP-communicatie 36
 - 3.3.2 Digitale risicokaart en register risicosituaties 37
 - 3.3.3 Risicocommunicatie-activiteiten van risicobedrijven 39
- 3.4 Conclusies over de markt van vraag en aanbod van risico-informatie 39

4	Van conceptueel kader naar Wegwijzer risicocommunicatie	41
5	Literatuur	43
6	Casus Haarlemmermeer en Oss: van onderzoek naar communicatieplan	49
6.1	Inleiding	49
6.2	Algemene uitkomsten publieksonderzoek	49
6.3	Publieksonderzoek Haarlemmermeer	50
6.3.1	Kennis over risicobronnen	50
6.3.2	Involving (betrokkenheid bij risico's)	50
6.3.3	Risicoperceptie (gevoel bij risico's)	50
6.4	Informatiebehoefte en informatiezoekgedrag	51
6.4.1	Contactvormen, middelen- en mediagebruik	51
6.4.2	Inhoud van de communicatie	52
6.5	Risicocommunicatie in Haarlemmermeer	52
6.5.1	Keuze van communicatiemiddelen	52
6.5.2	Planning van acties en middelen	53
6.5.3	Tijdpad	53
6.6	Risicocommunicatie in Oss	55
7	Bijlage: Communicatiemiddelen Haarlemmermeer	57
7.1	Eerste fase: publieksenquête	57
7.1.1	Begeleidingsbrief enquête	57
7.1.2	Persbericht bij publieksenquête	58
7.1.3	Gemeentekrant	59
7.1.4	Krantenbericht publieksenquête	60
7.2	Tweede fase: middelen bij distributie folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer'	61
7.2.1	Brief aan deelnemers 'klankbordgroep'	61
7.2.2	Brief aan gemeenteraad	62
7.2.3	Algemene bewonersbrief gehele gemeente	63
7.2.4	Persbericht verspreiding folder 'Veiligheidsrisico's Haarlemmermeer'	64
7.2.5	Perspublicatie over folder 'Veiligheidsrisico's Haarlemmermeer'	65
7.2.6	Bericht gemeentekrant	66
7.2.7	Folder 'Veiligheidsrisico's Haarlemmermeer'	67
7.3	Derde fase: verspreiding risicokaart Badhoevedorp	68
7.3.1	Brief aan de gemeenteraad	68
7.3.2	Brief aan deelnemers 'klankbordgroep'	69
7.3.3	Persbericht	70
7.3.4	Persuitnodiging	71
7.3.5	Bericht gemeentekrant	72
7.3.6	Folder risicokaart Badhoevedorp	73
7.3.7	Risicokaart Badhoevedorp	74
7.3.8	Achterkant risicokaart Badhoevedorp	75
	Colofon	76

Wat vooraf gaat

‘Een gewaarschuwd mens telt voor twee’, zegt een Nederlands spreekwoord. Het heeft een positieve lading. Want wie weet welke risico’s hij loopt, weet ook wat hij moet doen als het fout gaat. Maar wat als de gewaarschuwde ‘dubbel’ reageert? Wat als hij doorschiet in zijn reacties en de waarschuwing veel ernstiger opvat dan hij in werkelijkheid is? Kortom: hoe maak je iemand ‘constructief risicobewust’?

Het antwoord is niet eenvoudig te geven. Maar de vraag schetst wel goed de kern van het probleem, waarvoor we bij risicocommunicatie staan. Hoe vinden we een eerlijk evenwicht tussen het recht van burgers op informatie over risico’s van activiteiten met gevaarlijke stoffen en de plicht van overheden om daarover te communiceren? Hoe bereiken we dat informatie ‘doet’ waarvoor zij werd aangeboden: een reactie die in verhouding staat tot de werkelijk te vrezende gevaren. Geen overreacties, maar ook geen passieve gelatenheid. In balans.

Iedereen loopt risico’s. Mensen wonen dicht bij inrichtingen met gevaarlijke stoffen. Of naast een LPG-station of een rangeerterrein van chloortreinen. Uiteraard werken ook mensen op en in de buurt van gevaarlijke terreinen. Kinderen gaan naar scholen die in de nabijheid van chemische fabrieken staan. Het zijn slechts enkele voorbeelden van zulke situaties.

Met de invoering van het Vuurwerkbesluit en het Besluit Externe Veiligheid Inrichtingen (BEVI) zijn belangrijke stappen gezet om de beheersing van zulke risico’s in regels te vatten. Zo kunnen gemeenten en provincies risicobronnen aanpakken met Wm vergunningen en ruimtelijke plannen. En met de omgeving van die bronnen moet worden gecommuniceerd over de werkelijke risico’s. Alles staat netjes op papier. Maar papier is geduldig en de materie complex. Aan de toch al volle agenda van bestuurlijk en ambtelijk Nederland wordt een nieuwe uitdaging toegevoegd.

Het Ministerie van VROM heeft voor 2004/2005 20 miljoen euro beschikbaar gesteld om provincies en gemeenten te helpen hun ‘apparaat’ voor te bereiden en aan te passen aan de taken die voortvloeien uit het externe veiligheidsbeleid en nieuwe wetgeving. Aan de hand van de Menukaart Externe Veiligheid maken alle provincies en hun gemeenten met Provinciale Uitvoeringsprogramma’s Externe Veiligheid (PUEV’s) aanspraak op een versleuteld deel van de 20 miljoen euro, die VROM daarvoor in petto heeft. Daarnaast kunnen de provincies zelf met landelijke projecten aanspraak maken op een deel van de resterende 5 miljoen euro. De Provincie Zuid-Holland brengt zo’n landelijk project ten uitvoer: ‘Risicocommunicatie in Balans’.

Een bijzonder project. De meerderheid van de PUEV en IPO projecten richt zich immers op de ontwikkeling van een objectief instrumentarium om veiligheid of onveiligheid vast te stellen. Hierbij spelen vooral termen als plaatsgebonden risico, verantwoording groepsrisico, contouren en effectafstanden, maatramptypen en ga zo maar door.

Maar hoe ziet al die prachtig uitgerekende objectieve (on)veiligheid er uit in de beleving van ‘gewone’ mensen? Met andere woorden: hoe is het gesteld met de subjectieve veiligheid? Hoe beleven mensen gevaren waaraan ze blootstaan? Hoe is het met hun zelfredzaamheid in

geval van een ongeval? Maar vooral: hoe kunnen we op een afgewogen manier met die subjectieve beleving omgaan zodat ook 'gewone mensen' risico's op hun werkelijke merites waarderen?

AcUtHas – Sleutelbos binnen handbereik

De samenwerkende partners aan dit bijzondere project, die onder de naam AcUtHas opereren, willen graag antwoorden geven op de vele vragen die hiervoor gesteld zijn. De synergie die we in de combinatie AcUtHas aantreffen past uitstekend in de vraagstelling van de opdrachtgever: 'Hoe communiceren we evenwichtig over (omgevings)risico's'.

In onze benadering van risicocommunicatie staat wat het publiek wil (weten) over omgevingsrisico's en hoe het publiek omgaat met dergelijke risico's centraal. Bij het zoeken naar de juiste risicocommunicatie wordt wel eens de 'sleutelmetafoor' gebruikt. Wij zijn ervan overtuigd dat die sleutel niet bestaat en dus ook nooit gevonden zal worden. De metafoor die bij onze Wegwijzer zal passen, is 'de sleutelbos'. De Wegwijzer zal, gelet op de complexiteit van het thema risicocommunicatie, diverse wegen, varianten en opties schetsen, waaruit de zender kan of moet kiezen. Daarbij sterk de nadruk leggend op de vraag: Wie zijn onze doelgroepen en wat willen zij weten? Dat moeten we elke keer opnieuw onderzoeken. En dit helpt ons de juiste sleutel uit de bos te kiezen.

Sleutelbos binnen handbereik – projectdoelstelling

Het project hanteert de volgende projectdoelstelling:

Communicatieadviseurs en beleidsmedewerkers beschikken over een wegwijzer die hen helpt om in hun specifieke situatie een evenwicht vinden tussen de inzet van communicatie over risico's rond gevaarlijke stoffen en een reactie bij de ontvangers, die in verhouding staat tot de werkelijk te vrezen gevaren. De Wegwijzer biedt een getoetst kader waarbinnen te allen tijde gewerkt kan worden.

De plaats van het conceptueel kader binnen de Wegwijzer

In deze vijf hoofdstukken schetsen we de wetenschappelijke fundamenteën, inclusief de voetangels en klemmen op het gebied van risicocommunicatie en het omgaan met risico's door burgers. Deze kennis is onontbeerlijk voor een juiste inschatting van de mogelijkheden en onmogelijkheden van risicocommunicatie met burgers door overheden en andere actoren. Uit het wetenschappelijke fundament komt ook het conceptueel kader voort. Dit conceptueel kader is gebruikt voor het ontwerp van de Wegwijzer risicocommunicatie deel I.

Over leesbaarheid

Deze notitie is bedoeld als achtergronddocument ten behoeve van deel I. Om die reden is het vooral bedoeld voor degenen die behoefte hebben aan deze achtergrondkennis. In hoofdstuk 4 worden de conclusies gepresenteerd.

1 Het maatschappelijk verschijnsel risicocommunicatie

1.1 Inleiding

‘We leven in een risicosamenleving, en we zullen dus met die risico’s moeten leren leven. En in een democratische samenleving met mondige burgers is er een belangrijke rol weggelegd voor communicatie over die risico’s. Het zijn twee open deuren, die toegang verschaffen tot een mijnenveld waar je als overheid, als bedrijf en als burger onverbiddeijk doorheen moet.’ Zo begint een recent artikel in het Tijdschrift Externe Veiligheid dat een tamelijk somber beeld suggereert over de mogelijkheden van risicocommunicatie (Maurits Groen, 2005).

Uitgangspunt van de Wegwijzer risicocommunicatie is dat al te veel somberheid niet nodig is, maar dat iedereen die zich beroepshalve met risicocommunicatie bezighoudt rekening dient te houden met een aantal eigenaardigheden van deze discipline. De bovenstaande intro schetst ook het beeld van onafwendbaarheid. Daarin heeft de auteur wel gelijk, risicocommunicatie is uit onze huidige samenleving niet weer weg te denken. Daaraan zijn debet de ontwikkelingen in het denken over het gewenste veiligheidsniveau, de veranderende opvattingen van burgers over de onwenselijkheid van bepaalde risico’s en de wijze waarop door het beleid op de geschetste ontwikkelingen wordt ingespeeld.

Hier bieden we een overzicht van kennis uit wetenschap en theorie over hoe burgers omgaan met (externe veiligheids)risico’s. Dit overzicht vormt de basis voor een conceptueel kader en een meetinstrument om lokale opvattingen over risico’s rond opslag en vervoer van gevaarlijke stoffen en de lokale risicocommunicatiepreferenties vast te stellen. We kiezen er voor om een brede kijk op het verschijnsel risicocommunicatie over externe veiligheid te presenteren. Het conceptueel kader vormt de basis voor de Wegwijzer risicocommunicatie.

In de eerste paragrafen van deze theoretische inleiding belichten we enkele uitgangspunten met betrekking tot risicocommunicatie, die de huidige wetenschappelijke discussie daarover kenmerken. Vervolgens gaan we in hoofdstuk 2 in op de risicoperceptie van burgers, hun gevoelsmatige reacties en hun gedrag met betrekking tot (externe veiligheids)risico’s. In hoofdstuk 3 beschrijven we het proces van zoeken en aanbieden van risico-informatie en bespreken de consequenties daarvan voor ons conceptueel kader. In hoofdstuk 4 komen we tot het conceptueel kader dat wordt uitgewerkt en toegelicht. Dit hoofdstuk heeft de vorm van een samenvatting. Verder bevat dit document een uitgebreide literatuurstudie.

1.2 Uitgangspunten voor risicocommunicatie

Risicocommunicatie is een manier om het publiek meer te betrekken bij de besluitvorming over gezondheid, veiligheid en milieu. Of in een andere terminologie, risicocommunicatie is er op gericht om een duurzame relatie op te bouwen tussen lokale overheden, risicobedrijven en burgers.

In de laatste decennia is duidelijk geworden dat we niet kunnen volstaan met het eenvoudigweg vertellen van de 'objectieve waarheid' over risico's (zoals onder meer bepleit door Liu en Smith, 1990; zie ook Freudenburg en Rursch, 1994; Johnson, 1987). Ware het maar zo eenvoudig, dan zou de Wegwijzer helemaal niet nodig zijn. In de praktijk blijkt dat risicocommunicatie een complex karakter heeft en dat de maatschappelijke context waarin zich de discussie over risico's afspeelt verweven is met vraagstukken van communicatieve aard, en met afwegingen van politieke of normatieve aard. Voorts blijkt dat risicocommunicatie beter als een voortdurend interactief proces kan worden beschouwd tussen burgers en andere partijen dan als de eenvoudige, eenmalige en eenzijdige boodschap (Fessenden-Raden, e.a., 1987). En de goede afloop van een risicocommunicatieproces is niet vanzelfsprekend.

Veel van wat over risicocommunicatie wordt gepubliceerd is gebaseerd op praktijkervaringen. Empirisch onderzoek naar de effectiviteit van risicocommunicatie is betrekkelijk schaars, zoals Gurabardhi e.a. (2004) concludeerden in een uitgebreid literatuuronderzoek. Er circuleren vele overzichten met pointers (Bennett, z.j.), handreikingen (B&A-groep, 2003), 'cardinal rules' (Covello en Allen, 1988) en allerhande lijstjes over aspecten die bij risicocommunicatie van belang zijn. Een voorbeeld hiervan is onderstaand overzicht, dat een bewerking is van het advies van de Gezondheidsraad (2001) over ongerustheid bij lokale milieufactoren. Ze gelden in het bijzonder voor de overheid, in communicatie over en weer met zowel het publiek als de media:

- ▶ Neem verontwaardiging en ongerustheid bij de bevolking serieus, door te luisteren, adequaat op emoties te reageren, betrokkenheid te tonen, en informeel contact te leggen.
- ▶ Ga in op de redenen van verontwaardiging en ongerustheid.
- ▶ Betrek het publiek vroegtijdig bij beslissingen.
- ▶ Besteed aandacht aan het verkrijgen van vertrouwen en geloofwaardigheid, door deskundig te zijn, beloften na te komen, geen tegenstrijdigheden te verbloemen, onderzoeksresultaten direct bekend te maken en inzicht te geven in het besluitvormingsproces.
- ▶ Besteed aandacht aan de wijze van presentatie (vermijd jargon).
- ▶ Geef zo goed mogelijk uitleg over de bestaande risico's, door:
 - ▶ inzicht te geven in blootstellingroutes en in de methode, resultaten en consequenties van de blootstellingbeoordeling;
 - ▶ risico's alleen te vergelijken met gelijksoortige risico's;
 - ▶ handelingsadviezen te geven en contactmogelijkheden open te houden.

Zoals het advies van de Gezondheidsraad zelf ook al aangeeft zijn deze richtlijnen hoofdzakelijk gebaseerd op praktijkervaringen en slechts in beperkte mate wetenschappelijk onderbouwd (Woudenberg, 1999).

De Wegwijzer is mede gebaseerd op empirische gegevens die op wetenschappelijk verantwoorde wijze zijn verzameld.

1.3 Een meer participatieve vorm van risicocommunicatie

1.3.1 Risicocommunicatie in breder perspectief

De nog jonge discipline van risicocommunicatie heeft de afgelopen jaren een verandering doorgemaakt (Gurabardhi e.a., 2004). De term risicocommunicatie duikt volgens Leiss (1996) voor het eerst in 1984 op in de wetenschappelijke literatuur en wordt dan vooral gebruikt in de context van milieurisico's, technologische risico's en externe veiligheid (onder meer in het kader van de eerste Post-Seveso richtlijn). In de jaren voor 1984 was risicocommunicatie vooral het domein van overheidsdienaren en deskundigen die werkten bij grote bedrijven. In die situatie waren bedrijven uitsluitend verplicht om de overheid te informeren over de risico's van hun producten en productieprocessen (Otway, 1987). In de jaren daarna, toen de complexiteit en de kwetsbaarheid van de moderne samenleving toenam (Beck, 1986), raakten van lieverlee maatschappelijke groeperingen en burgers meer betrokken bij de risicoproblematiek. In deze periode verschenen ook steeds meer studies waaruit viel op te maken dat veel risico's voor grote groepen burgers tot de onacceptabele kant van het leven behoren. En in veel gevallen drukten burgers de bestaande onvrede met dergelijke risico's uit in hun gedrag (via protesteren, kopersstakingen, juridisch actie, etc.). Daardoor ontstond er druk op de overheid en bedrijven om meer met het publiek en maatschappelijke groeperingen over risico's te communiceren. Tegenwoordig denken we bij risicocommunicatie al lang niet meer uitsluitend aan milieurisico's of externe veiligheid. Ook een brede maatschappelijke discussie over genvoedsel (zie bv. Hanssen e.a., 2001), een uitgebreide overheids campagne over radioactieve straling en de opslag van radioactief afval, een bericht in de krant over chemisch afval in een woonwijk, de waarschuwing op een pakje sigaretten dat roken schadelijk is voor de gezondheid, een advertentie voor een levensverzekering, een statistiek over het aantal verkeersdoden in een gegeven jaar, en een tv-documentaire over aids in Zuidelijk Afrika beschouwen we nu als risicocommunicatie.

1.3.2 Een 'technische' aanpak?

De keuze van de uitgangspunten is bij risicocommunicatie van groot belang. Wanneer het al in de beginfase mis gaat, kan dat grote gevolgen hebben voor het gehele communicatieproces. In de beginjaren deden vooral degenen van zich spreken die meenden dat het verschaffen van rationele en feitelijke informatie het kennisniveau van het publiek doet toenemen en 'irrationele' opvattingen kan veranderen. De rationale van deze strategie is dat als het publiek maar de 'feiten' onder ogen krijgt de subjectieve risicoperceptie wel meer in overeenstemming zal komen met het wetenschappelijk oordeel (Liu en Smith, 1990, p. 332). Deze visie op risicocommunicatie wordt wel omschreven als de 'technische' benadering (Rowan, 1994), en ook wel aangeduid als het Factual Information Model (Cvetkovich e.a., 1989). De technische benadering wordt gekenmerkt door eenzijdige informatieoverdracht van deskundige naar leek en lijkt vooral gebaseerd op de aanname dat het publiek – net als de technicus – behoefte heeft aan accurate informatie en wetenschappelijke expertise. Johnson en Petcovic (1986) stelden op basis van een inventarisatie dat zo'n 60% van de technische risicodeskundigen zou kiezen voor een logische, rationele en analytische communicatiestijl. Vanuit dit perspectief bevat de ideale risicocommunicatie technische, kwantitatieve, of statistische informatie over risico's. Als het publiek weigert dergelijke informatie voetstoots aan te nemen, wordt dit door de deskundige veelal toegeschreven aan een gebrekkig begrip van het risico, wat zich laat oplossen door het toedienen van 'correcte' of 'objectieve' informatie of door overreding. Wanneer officials geruststellende informatie geven over de kleine risico's en de uitgebreide controle van technische installaties – meestal in de vorm van kwantitatieve gegevens die zouden aangeven dat de risico's op een acceptabel laag niveau liggen – dan passen ze in feite de 'technische benadering' toe. Daarmee missen deze deskundigen zo'n driekwart van het publiek als doelgroep omdat deze mensen nu eenmaal op een 'andere golflengte' zitten, dit is nu eenmaal niet het referentiekader van het grootste deel van het publiek. Minder dan 20% van de deskundigen zou een stijl hanteren die meer is toegesneden op de behoeften van het publiek. Een tweede misvatting is dat het lekenpubliek de risicowerkelijkheid op dezelfde manier

waarneemt als de deskundige (Cvetkovich e.a., 1989). Studies hebben juist veelvuldig laten zien dat er wat dit betreft soms grote verschillen bestaan tussen leken en deskundigen (Slovic, 1987). We komen hierop later nog terug.

Het Factual Information Model (Cvetkovich e.a., 1989) veronderstelt dat risico's een a-politiek onderwerp vormen. Maar aldus Kasperson (1986), wat begint als de overdracht van feiten over risico's en gevaren, mondt vaak uit in een meer fundamentele discussie over de acceptatie van risico's, en bij wie de verantwoording ligt voor het aanpakken van de risico's. In het licht van die discussie is het helemaal niet vanzelfsprekend dat het publiek de conclusies en aanbevelingen van risicodeskundigen zal accepteren.

De vraag of hier met de 'technische' benadering wel voldoende rekening gehouden wordt met de behoeften en wensen van de ontvangers moet waarschijnlijk ontkennend worden beantwoord (zie ook Gutteling, 1993). In de praktijk blijkt vaak dat deze aanpak niet de beoogde resultaten sorteert.

1.3.3 Of een 'democratische' benadering?

Tegenover de technische benadering van risicocommunicatie staat de 'democratische' benadering, waarin veel belang gehecht wordt aan regels die garant staan voor een rechtvaardig proces met maximale participatie en invloed op de uiteindelijke beslissing (Rowan, 1994). Uitgaande van Kasperson's noties zou risicocommunicatie als democratisch proces zich primair moeten richten op de beoordeling van burgers van dat proces. Van belang hierbij is vooral de betekenis die wordt toegekend aan de rechtvaardigheid van bepaalde besluitvormingsprocedures en de verdeling van opbrengsten en risico's over de verschillende groepen in de samenleving. Dit duidt er op dat het publiek behoefte heeft aan andere informatie – dan wat in de technische benadering wordt genoemd – om tot een risicobeoordeling te komen, of dat er bepaalde voorzorgen moeten worden betracht bij het besluitvormingsproces dat leidt tot zo'n risicobeoordeling. In onderstaand schema worden enkele voorbeelden van risicocommunicatie afgezet tegen de mate van publieksparticipatie (zoals beschreven door Arnstein, 1969).

Overreding is in de democratische benadering uitgesloten, vooral door overheid of bedrijfsleven, omdat het doel van de communicatie gericht moet zijn op begrip en niet op het uitoefenen van macht. Streeft een bron van risicocommunicatie eigenbelang na en heeft hij de duidelijke intentie om de opvattingen van de ontvanger te beïnvloeden, dan kan de ontvanger dat beschouwen als een bedreiging van zijn vrijheid om een eigen standpunt over iets te bepalen. Deze bedreiging en de daarmee gepaard gaande weerstand zullen zich het sterkst voordoen bij zaken die zeer relevant zijn voor de ontvanger en als de uitgeoefende druk om het standpunt van de bron te accepteren groot is (Brehm en Brehm, 1981). Juist bij risicocommunicatie, waar het gaat om voor de ontvanger relevante kwesties als veiligheid, gezondheid en welzijn, lijken dit soort overwegingen een rol te spelen.

Rowan (1994) vindt het echter een te rigoureuze stap om een communicatieve strategie als overreding in de risicocontext compleet uit te bannen. Bij sommige toepassingen, zoals waarschuwingen in rampsituaties ('wat te doen als de sirene gaat.....') of het bevorderen van gedragsverandering bij risicovol gedrag ('stoppen met roken'), kan de adequate toepassing van overredende communicatie wellicht juist heel effectief zijn.

Tabel 1: Gradaties van publieksparticipatie en kenmerkende risicocommunicatie-uitingen		
Publieksparticipatie 'ladder van Arnstein'	Voorbeelden	Risicocommunicatiebenadering
Empowerment	Community ontwikkeling: Het faciliteren van lokale gemeenschappen om eigen boontjes te doppen.	Het bieden van resources en het faciliteren van de lokale gemeenschap
Samenwerking	Community educatie: Probleemoplossing op het niveau van de lokale gemeenschap, bijvoorbeeld door deelname aan het ruimtelijke ordeningsbeleid. Tweezijdige communicatie	Klankbordgroepen die meedenken over relevante ontwikkelingen
Consultatie	Community educatie: Probleemoplossing op het niveau van de lokale gemeenschap, bijvoorbeeld door het aanbieden van cursussen en trainingen. Tweezijdige communicatie	Workshops, open dagen, demonstraties, etc.
Informatie	Risicobewustzijn: 'Als de sirene gaat' Eenzijdige communicatie	Nieuwsbrief, brochure, krant, bijeenkomst, digitale risicokaart, etc.
Manipulatie/therapie	Sociale marketing: Eenzijdige communicatie gericht op beïnvloeding	Advertentiecampagne
Non-participatie	Calamiteitenbericht: Eenzijdige communicatie verplichte opvolging	Waarschuwing (sirene gaat, weeralarm, ontruiming)

1.4 Onderzoek naar risicocommunicatie

1.4.1 Opmerking vooraf

Helaas is de hoeveelheid empirische studies waarin de effectiviteit of de doelmatigheid van risicocommunicatie centraal staat, omgekeerd evenredig aan de gesignaleerde breedheid en de maatschappelijke betekenis van het vraagstuk. Dit leidt tot een schrijnend gebrek aan empirische onderbouwing of verwerping van de noties over de invloed van risicocommunicatie, bijvoorbeeld op de perceptie van risico's (zie ook Gurabardhi e.a., 2004). In deze paragraaf gaan we in op enkele algemene vraagstukken bij risicocommunicatie, en daarna specifiek op onderzoek naar communicatie bij externe veiligheidsvraagstukken in ons land en vervolgens in de VS en Europa.

1.4.2 Rationele appels, risicovergelijking en presentatiewijze

Risicocommunicatie bevat vaak een rationeel appel op de ontvanger. Dit is op zich niet zo verwonderlijk, vaak liggen aan dergelijke boodschappen rationele risicoanalyses ten grondslag. Bovendien heeft het merendeel van de bronnen van dergelijke boodschappen een sterke voorkeur voor een logische, rationele en analytische risicocommunicatiestijl. Hiervan beschreven we al eerder dat dit problematisch kan zijn.

Bij veel risico's is sprake van onzekerheidsmarges, die inherent zijn aan de wetenschappelijke benadering van de problematiek. Over de vraag of deze onzekerheid ook in de communicatie moet terugkomen is men nog (lang) niet uitgediscussieerd. Sommigen hebben daarbij een

uitgesproken mening getuige de volgende citaten: *'I'm looking for a clean bill of health, not a wishy-washy, iffy answer on cyclamates'* (Directeur Schmidt van de Amerikaanse Food and Drug Administration vlak voor een bijeenkomst van wetenschappers waarin bekend werd gemaakt dat ze voor 95% zeker waren dat cyclamaten geen kanker veroorzaken) en *'We need 'one-armed' scientists who do not respond on the one hand, the evidence is so, but on the other hand ... when asked about the health effects of pollutants'* (Senator Muskie, beide citaten in Slovic, 2000). Veel individuele burgers zoeken waarschijnlijk dezelfde duidelijkheid als Schmidt en Muskie. Het antwoord op de vraag hoe dergelijke informatie dan voor deze groepen inhoudelijk zou moeten worden weergegeven en gestructureerd is echter een andere kwestie. Hieronder beschrijven we een paar van de vragen:

► **Heeft statistische of kwantitatieve risico-informatie een toegevoegde waarde?**

Uit eigen onderzoek komt naar voren dat risicoboodschappen met of zonder statistische of kwantitatieve informatie niet wezenlijk anders worden beoordeeld of andere effecten sorteren. Je kunt je afvragen wat dan de meerwaarde is van zulke informatie (Gutteling en Wiegman, 1996; zie ook tabel 2 verderop in dit hoofdstuk).

► **Kunnen we in risicocommunicatie wellicht gebruik maken van risicovergelijking?**

Inzicht in de betekenis van een nog niet erg bekend risico X zou kunnen ontstaan door het te vergelijken met een risico Y dat al wel bij het grote publiek bekend is. Wilson en Crouch (1987) houden een pleidooi voor deze strategie. Covello e.a. (1988) ontwikkelden een handleiding voor fabrieksdirecteuren waarin een categorisering werd gepresenteerd van acceptabele en minder acceptabele risicovergelijkingstrategieën. Volgens Covello e.a. is een vergelijking van hetzelfde risico op verschillende tijdstippen acceptabel, maar een vergelijking van ongelijksoortige risico's niet. Vooral bij de laatste categorie zou men met grote voorzichtigheid moeten opereren. Een 'populair' vergelijkingsrisico is het roken van sigaretten. Dit risico is bij velen bekend uit eigen ervaring of de vele publiciteit. Niet onvermeld mag blijven dat de communicator zich goed moet realiseren dat dit specifieke risico wel een inherent beroep doet op de ontvanger dat een zekere kans op het krijgen van kanker dus kennelijk tot de te accepteren risico's moet worden gerekend. Uit een aantal studies blijkt dan ook dat deze boodschap door het publiek niet erg geapprecieerd wordt (Roth e.a., 1990; Freudenburg en Rursch, 1994).












► **Kunnen we risico's inzichtelijk maken door middel van grafische presentatiewijzen?**

In verschillende studies stond de vraag centraal of afbeeldingen het begrip van de grootte van een risico zouden kunnen beïnvloeden. Sandman e.a. (1994) ontwikkelden zogenoemde risk ladders waarin blootstellingsniveaus en een vergelijkingsrisico van laag naar hoog op de ladder zijn geplaatst. De verwachting was dat de waargenomen bedreiging van het betreffende risico en de geneigdheid tot het ondernemen van actie om het risico te verminderen zou afhangen van de plaats op de ladder. In z'n algemeenheid bleek deze verwachting te kloppen (zie ook figuur 1 voor een grafische toepassing van een risicoschaal).

1.4.3 Evaluatie van risicocommunicatie over externe veiligheid in ons land

Er zijn in ons land maar een paar ervaringen met communicatie over risico's rond opslag en vervoer van gevaarlijke stoffen op schrift gesteld. De eerste zijn beschreven door Gutteling (1991). In diens studie werden ruim 900 burgers door middel van een folder geïnformeerd over de voordelen en de nadelen van een (hypothetische) pyrolysefabriek, die zich mogelijk in de buurt zou vestigen. De geschetste voordelen waren milieugerelateerd en commercieel van aard. De beschreven nadelen hadden betrekking op het mogelijk ontsnappen van zwavelzuur, luchtverontreiniging, geluidshinder en de stort van as met zware metalen. Er werden gelijktijdig twee veldstudies gedaan, met een gezamenlijke controlegroep. In het eerste experiment varieerde de informatie wat betreft de zender van de informatie (het ministerie van VROM of de firma Plastic Verwerking Nederland, fictieve eigenaar van de fabriek) en het wel of niet gebruiken van expliciete conclusies. In het tweede onderzoek werd het gebruik van getalsmatige risico-informatie gevarieerd en was een beschrijving van voordelen over 1 jaar of 15 jaar bijgevoegd. In beide studies ontving men verder precies dezelfde informatie. De effectiviteit van de verschillende foldervarianten werd bepaald aan de hand van de attitude, de inschatting van voor- en nadelen, de beoordeelde dreiging, de mate van acceptatie en controleerbaarheid, de gevoelens van onveiligheid en de intentie tot bepaalde gedragsvormen als protesteren en informatiezoeken.

Figuur 1: Grafische weergave van risico's (bron Calman en Royston, 1977)

Box 4: Community Risk Scale		
Risk Magnitude	Expect about one adverse event per	Examples: deaths in Britain per year from:
10 (1 in 1)	 person	–
9 (1 in 10)	 family	–
8 (1 in 100)	 street	Any cause
7 (1 in 1 thousand)	 village	Any cause, age 40
6 (1 in 10 thousand)	 small town	Road accident
5 (1 in 100 thousand)	 large town	Murder
4 (1 in 1 million)	 city	Oral contraceptives
3 (1 in 10 million)	 province/country	Lightning
2 (1 in 100 million)	 large country	Measles
1 (1 in 1 billion)	 continent	–
0 (1 in 10 billion)	 world	–

In beide experimenten werd gevonden dat de geïnformeerde burgers een positievere attitude hadden ten aanzien van de pyrolysetechnologie en de voordelen daarvan groter inschatten. Kijkend naar kenmerken van de ontvangers viel uit de resultaten van beide experimenten op te maken dat, indien men weinig hinder of overlast rapporteerde van bestaande industriële activiteiten, men de voordelen als groter beoordeelde. Had men veel hinder of overlast van bestaande industrie dan beoordeelde men het bedreigende karakter van de fabriek als geringer en vertoonde men minder de neiging tot protestgedrag of informatiezoeken. Uit een vergelijking van beide experimenten viel verder op te maken dat de toevoeging van numerieke risico-informatie geen invloed had op de attitude of de inschatting van voor- of nadelen van de pyrolysetechnologie. Tabel 2 vat de resultaten samen die specifiek in een van beide experimenten werden gevonden.

Tabel 2: Resultaten van een onderzoek naar de effectiviteit van communicatie over voor- en nadelen van hypothetische chemische fabriek (Bron: Gutteling, 1991).

	Experiment 1	Experiment 2
Effectiviteit communicatie (vergelijking experimentele groepen met controlegroep)	Inschatting risico's geen verschil	Inschatting risico's kleiner
Ontvangerskenmerken	Geen verschillen self-efficacy *	Bij lagere self-efficacy: positievere attitude, inschatting voordelen groter en nadelen kleiner, minder gevoelens van onveiligheid
Vershil effectiviteit bronnen	Geen verschil geloofwaardigheidsprofiel, geen verschil effectiviteit	Niet onderzocht
Effect expliciete conclusies versus impliciete conclusies	Inschatting voordelen groter	Niet onderzocht
Effect getalsmatige risico-informatie versus risicovergelijking	Niet onderzocht	Risicovergelijking: inschatting nadelen kleiner
Effect korte versus lange termijn informatie voordelen	nvt	Lange termijn: inschatting voordelen groter

* Het concept self-efficacy wordt in paragraaf 2.5 nader uitgelegd.

Als kanttekening bij het onderzoek van Gutteling (1991) kan worden geplaatst dat dit onderzoek wel een aantal effecten van risicocommunicatie laat zien, ook met betrekking tot de inschatting van de voordelen van de beschreven pyrolysetechnologie, maar dat het hier duidelijk om een fictieve situatie gaat. Om die reden is het onderzoek van Van Eijndhoven e.a. (1994) van belang, die rapporteerden over de gemonitorde invoering van risicocommunicatie rond twee industriële activiteiten in ons land. De monitoring bestond uit het opzetten en evalueren (interviews voorafgaand aan de communicatie-activiteiten en zes maanden later) van een nieuw communicatieprogramma in het kader van de invoering van de eerste Post-Seveso richtlijn. Tabel 3 geeft enkele kenmerken van de twee cases die werden onderzocht. Nadeel van deze studies is echter dat de evaluatie beperkt is tot de omgeving van Dupont en zich uitsluitend richtte op kennis en de te verstrekken handelingsperspectieven in geval van een calamiteit.

Uit de resultaten van de evaluatie komt naar voren dat de omwonenden een redelijk goed beeld hadden van de externe veiligheidssituatie rond Dupont en dat de meesten beseften dat er wel een wolk giftige stoffen zou kunnen ontsnappen. Na de communicatie was een beduidend groter deel van de ondervraagden (76% ten opzichte van 14% voor de campagne) in staat de waarschuwingssirene te herkennen.

Tabel 3: Kenmerken van twee cases uit het onderzoek van Van Eijndhoven e.a. (1994)

	Dordrecht / Dupont	Elst / Luxan
Type fabriek	Chemische reacties	Mengen / mixen
Type onderneming	Multinational	Kleine firma
Omvang fabrieksterrein	Groot	Klein
Crises in het verleden	Een incident	Enkele incidenten
Directe omgeving	Woonwijk	Bedrijventerrein
Kenmerken omgeving	Dicht bevolkt	Landelijk
Grootte stad	Circa 100.000 inwoners	Ongeveer 15.000 inwoners
Mogelijke impact incident	Drie omliggende gemeenten	Uitsluitend Elst
Vergunningverlener	Regionaal	Lokaal
Doelgroep	1700 huishoudens	70 huishoudens

1.4.4 Evaluatie van risicocommunicatie over externe veiligheid in de VS en Europa

Elders in de wereld zijn er ook wel wat ervaringen opgedaan met communicatie over externe veiligheid, zoals in de VS en enkele Europese landen.

Zo is er in 1999 in de VS, onder invloed van federale regelgeving, door meer dan 15.000 bedrijven een plan openbaar gemaakt waarin 'worst-case' scenario's worden beschreven voor de mogelijke ontsnapping van toxische of lichtontvlambare gassen. De betreffende bedrijven werden gedwongen om een risicomanagement plan in te dienen bij de federale overheid en de overheid van de staten. Veel van de betreffende bedrijven kozen er voor om de betreffende informatie via brochures of folders aan de bevolking kenbaar te maken. De resultaten van focusgroeponderzoek en grootschaliger surveyonderzoek waarin oordelen van burgers werden gevraagd over een hypothetische situatie laten zien dat de burgers nogal sceptisch reageren op de bekwaamheid en betrouwbaarheid van industrie, overheid en andere actoren en dat deze scepsis zich vertaalt in de houding ten aanzien van ongelukken in de industrie (Johnson en Chess, 2003). Velen (gemiddeld 92%) uiten bezorgdheid over de betreffende risico's en uiten hun twijfel aan de kwaliteit van het incident management. Niettemin gaven burgers ook aan dat ze de ontvangst van de betreffende informatie op prijs stelden en dat ze vonden dat lokale bedrijven dergelijke informatie zouden moeten verzorgen. Tot een vergelijkbare conclusie komen Heath en Palenchar (2000). Omdat ondanks de communicatie de bezorgdheid in de lokale gemeenschap hoog blijft dat ongelukken mogelijk blijven en de veiligheid in gevaar brengen, geven burgers wel aan goed geïnformeerd te willen worden over veiligheidsmaatregelen in geval van een calamiteit. Dergelijke kennis biedt de burger een groter gevoel van controle, wat kan leiden tot een grotere mate van vertrouwen in de industrie en de lokale overheid.

In Europa zijn verschillende studies uitgevoerd. Zo werden in Duitsland surveys uitgevoerd bij omwonenden naar aanleiding van een hypothetische en echte brochures met informatie over potentiële incidenten bij een fabriek (Schuetz en Wiedemann, 2000). In het Verenigd Koninkrijk werden twee studies gerapporteerd. De eerste beschrijft een focusgroep studie naar de opvattingen van burgers over industriële ongevallen in zeven gemeenschappen (Walker e.a., 1999), de tweede focusgroepen en surveys in twee steden (Horlick-Jones e.a., 1998).

Deze studies laten een sterke behoefte aan informatie bij de burgers zien, een bewustzijn van potentiële grootschalige ongevallen, en de nodige scepsis over risicoscenario's en de effectiviteit van preventieve acties en crisismanagement door industrie en burgers. Zo twijfelen burgers sterk aan de geloofwaardigheid van claims dat de industrie activiteiten onderneemt waardoor de waarschijnlijkheid van ongelukken afneemt. In het Duitse onderzoek werd wel meer vertrouwen bij de burgers geconstateerd.

In twee Zweedse steden werden risicocommunicatieprogramma's geëvalueerd door middel van een voor/nameting design (Wester-Herber en Warg, 2004). Voorafgaand aan de lokale communicatie werden percepties en kennis van het gedrag bij calamiteiten gemeten. De tweede meting, na de campagne, richtte zich op de impact van de risicocommunicatie. Hierbij werd gekeken naar concepten als begrip, evaluatie door het publiek en communicatieve mislukkingen.

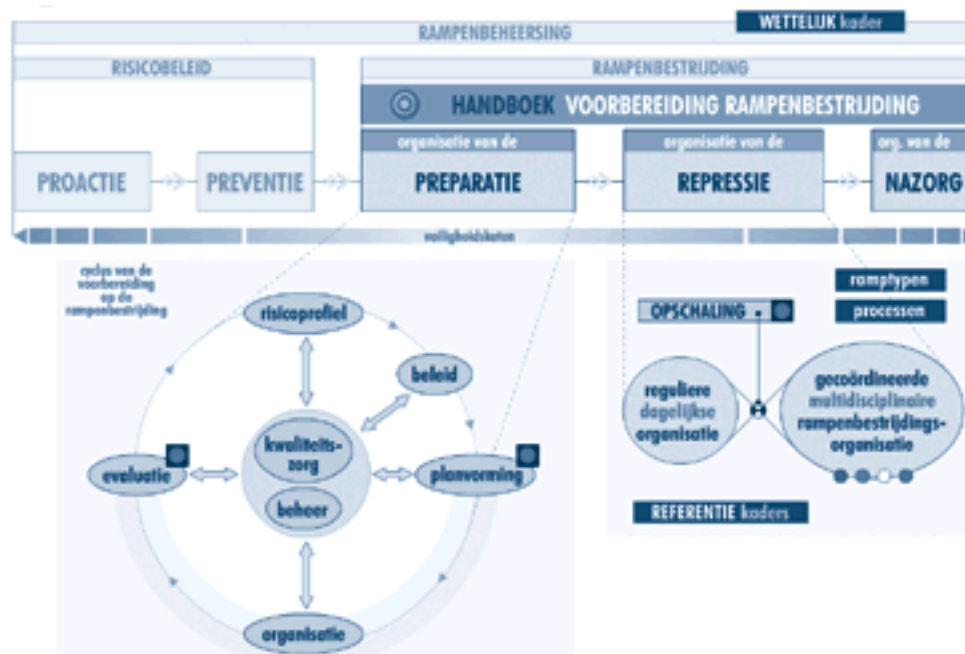
Er werden geringe verschillen tussen de twee steden gevonden, die in belangrijke mate konden worden toegeschreven aan de gekozen aanpak. In de gemeente waar een multimediale campagne werd toegepast werd meer begrip over de productieprocessen gevonden, en beoordeelde het publiek de gezondheidsrisico's na de campagne als kleiner. Bovendien bleek dat men het campagnemateriaal veelal had bewaard.

1.5 Risicocommunicatie versus crisiscommunicatie

Risicocommunicatie is precies wat de term aangeeft: communicatie over risico's, dat wil zeggen de veelal met onzekerheidsmarges omgeven kans op het optreden van negatieve consequenties van activiteiten, gebeurtenissen en processen (zie voor een overzicht van definities van risicocommunicatie Gutteling en Wiegman, 1996). Qua doelstelling van risicocommunicatie sluiten we ons aan bij Wade e.a. (1992) *'The purpose of (risk) communication is to assist people to obtain the information they need to make informed choices about the possible risk they face.'*

Risicocommunicatie en crisiscommunicatie worden vaak verward. Risicocommunicatie is de communicatievorm die wordt toegepast bij 'normaal bedrijf'. We spreken van crisiscommunicatie wanneer de communicatie plaats vindt bij een crisis, dat wil zeggen een ernstige verstoring van de normale gang van zaken, zoals een ernstige calamiteit of ramp. Wanneer we dit onderscheid zouden vertalen naar de rampbestrijdingscyclus Proactie-preventie-preparatie-repressie-nazorg (zie figuur 2), dan past risicocommunicatie bij proactie-preventie-preparatie en crisiscommunicatie bij repressie-nazorg.

Figuur 2: De rampstrijdingscyclus (wettelijk kader). Bron: Ministerie van BZK.



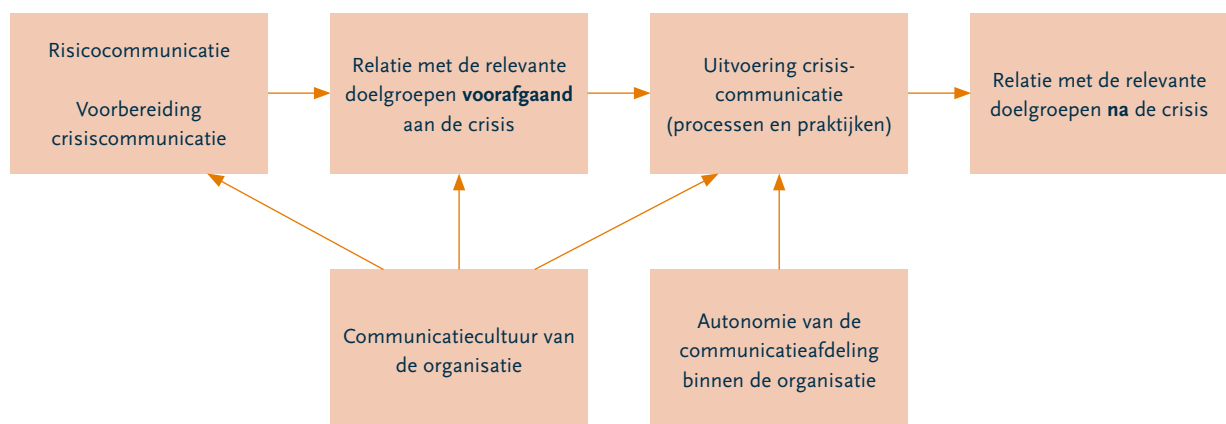
Waar men bij de ontwikkeling van programma's voor risicocommunicatie nog bedachtzaam en volgens een weloverwogen, planmatige benadering (zie onder meer Gutteling en Wiegman, 1996; Lewis e.a., 2002) te werk zou kunnen gaan, is bij het optreden van een crisis 'tijdigheid' en 'aard van de eerste reactie' in communicatief opzicht essentieel. Enigszins badinerend wordt over crisiscommunicatie dan ook soms geschreven als 'risk communication in a hurry' (Bland, 1998).

In de Wegwijzer risicocommunicatie gaat het nadrukkelijk niet over crisiscommunicatie. Wel is het evident dat risicocommunicatie de opmaat is voor crisiscommunicatie. In dat licht zouden we ook onderscheid kunnen maken tussen risicocommunicatie, preparatieve risicocommunicatie (in ons land bijvoorbeeld de Sirene-campagne in het kader van VORAMP; zie ook hoofdstuk 3.3.1) en crisiscommunicatie (of rampencommunicatie). In de praktijk komt ook voor dat de vraag om risicocommunicatie urgent wordt nadat een crisis of ramp heeft plaatsgevonden, maar ook dan neemt het veelal de vorm aan van preparatie op een eventuele toekomstige gebeurtenis.

Tabel 4: Voorbeelden van risicosituaties en duiding als risicocommunicatie of crisiscommunicatie		
Risicosituatie	Risicocommunicatie	Crisiscommunicatie
Een lekkende ketelwagen met zeer giftige lading		x
De 5-jaarlijkse massamediale campagne 'als de sirene gaat'	x	
Flankerende communicatie bij de lancering van de digitale risicokaart	x	
Ontploffing op een plaatselijke boorlocatie van de NAM waarbij doden en gewonden vallen		x
Gemeentelijke infoavond voor omwonenden van een nieuw bedrijventerrein	x	
Oproep van de brandweer om ramen en deuren te sluiten bij de ontsnapping van chloorgas in de Botlek		x

Het zogenoemde crisis-PR model van Francis Marra (1998) illustreert de verwevenheid van crisis- en risicocommunicatie (Marra spreekt consequent over PR, wij gebruiken liever de term communicatie). Dit model laat zich als volgt schematisch weergeven (Figuur 3).

Figuur 3: Crisis-PR Model (F. Marra, 1998).



Uitgangspunt van het model van Marra is dat wordt verondersteld dat de uitkomsten van communicatieprocessen bij crises, zoals uitgedrukt in een goede of problematische relatie met relevante doelgroepen, in belangrijke mate afhangen van de relatie die de organisatie voorafgaand aan de crisis met die doelgroep had. Bovendien stelt Marra dat er, voordat er daadwerkelijk sprake is van een crisis, door de organisatie gewerkt kan en moet worden aan de relatie met de doelgroepen. Risicocommunicatie kan daarbij, volgens Marra, voor de soort crises waarover we het in deze notitie hebben, tot de mogelijke benaderingen horen. Hiermee geeft Marra aan dat communicatie over risico's dus niet alleen een reactief verschijnsel is, dat uitsluitend ten tijde van de crisis of calamiteit zou moeten worden toegepast. Sterker nog, om adequaat te kunnen communiceren bij crises zou men ook duidelijke preparatieve activiteiten moeten verrichten in de vorm van risicocommunicatie. Voordeel van een dergelijke preparatieve benadering is de mogelijkheid om ontwikkelingen in beeld te krijgen via een monitoringsysteem en indien nodig tot bijsturing te komen. In dit opzicht past de aanpak zoals Marra die voorstelt prima bij de uitgangspunten van de Wegwijzer.

Een cruciaal punt in de gedachtegang van Marra is dat het mogelijk moet zijn om na te gaan welke factoren bepalen dat sommige crises beter worden gemanaged dan andere. Deze aanpak biedt daarmee een ander perspectief dan de vaak rechtlijnige gedachte dat crisiscommunicatie een activiteit is die zich strikt laat plannen in de vorm van uitvoerige lijsten met instructies en

checklists. Of met andere woorden, het idee dat de kwaliteit van de plannen het succes van de crisiscommunicatie bepaalt. Marra bepleit dat organisaties minder afhankelijk moeten zijn van crisiscommunicatieplannen, omdat deze te vaak primair uitgaan van de onwaarschijnlijke situatie dat alle crises zich op dezelfde wijze zullen manifesteren en ook op dezelfde wijze zullen moeten worden aangepakt. Er zijn legio voorbeelden waarin goede planning toch leidde tot slechte communicatie. Een bekend voorbeeld is dat van de NASA die een uitgebreid crisiscommunicatieplan had waarin was geregeld dat binnen 20 minuten na het begin van een crisis een eerste reactie van de organisatie publiek moest worden gemaakt. Niettegenstaande dat uitgangspunt duurde het bij de ontploffing van het ruimteveer Challenger in 1986 maar liefst 6 uur voordat NASA een eerste verklaring uitgaf. Ook Exxon had een uitgebreid crisiscommunicatieplan ten tijde van de enorme olievervuiling door de lekkende mammoettanker Exxon Valdez. In dit geval duurde het maar liefst 6 dagen voordat het bedrijf een eerste commentaar gaf op de situatie. Marra zoekt de oorzaak voor dit falen in de starre aard van de plannen en in de organisatiecultuur. Bovendien valt uit deze voorbeelden af te leiden dat organisatorische problemen en slechte crisis- en/of risicocommunicatie hand-in-hand kunnen gaan.

1.6 Conclusie met betrekking tot de uitgangspunten van risicocommunicatie

Deze paragraaf heeft vooral tot doel om belangwekkende concepten ten behoeve van het conceptueel kader uit de voorgaande tekst te lichten. In hoofdstuk 4 zullen we deze punten nader uitwerken en toelichten.

De in de voorgaande alinea's beschreven literatuur en opvattingen selecteren we de onderstaande concepten die we voor de Wegwijzer van belang achten.

Uit de beschrijving van de ontwikkelingen in het denken over risicocommunicatie kan worden afgeleid dat de *mate van burgerparticipatie* van grote invloed kan zijn op de uitkomsten van het risicocommunicatieproces. Dit kan geoperationaliseerd worden in termen van de *wens van burgers tot participatie* en hun *verwachtingen t.a.v. de uitkomsten en de kwaliteit van het proces*.

Uit de schaarse evaluatiestudies over communicatie over externe veiligheid blijkt dat de *beoordeling van risico's door burgers* en de wijze waarop *burgers omgaan met risico's* cruciaal zijn voor de vaststelling van de uitkomsten van het risicocommunicatietraject. Hierop gaan we in hoofdstuk 2 nader in.

Uit onderzoek in de VS kan worden afgeleid dat de *geloofwaardigheid van claims* (van overheid en bedrijfsleven) *omtrent risicomanagement* van groot belang is voor de uitkomsten van het risicocommunicatietraject.

2 Risicoperceptie, gevoelsmatige reacties en gedrag

2.1 In dit hoofdstuk

In dit hoofdstuk bespreken we theoretische noties die betrekking hebben op de risicobeleving van burgers met betrekking tot externe veiligheid. Dit vraagstuk is vanuit verschillende wetenschappelijke invalshoeken bestudeerd, die we hier kort aanstippen. Achtereenvolgens gaat het over risicoperceptie, over de aanvaardbaarheid van risico's, over vertrouwen, over risico-attitudes en gedrag, en last but not least over gevoelens van onveiligheid.

2.2 Perceptie van risicovolle situaties

Het sociaal-wetenschappelijk onderzoek naar de publieksbeoordeling van risico's begon tussen 1970 en 1980 duidelijk gestalte te krijgen. Het richtte zich in eerste instantie op de wijze waarop individuen omgaan met besluitvorming, het kansbegrip en het beoordeeld nut van risicodragende activiteiten. Veel studies maakten gebruik van psychologische schaaltechnieken en geavanceerde statistische methoden om kwantitatieve representaties te vormen van de wijze waarop (een of meer groepen in) het publiek risico's beoordeelt. Bij groepen kan hierbij onder meer gedacht worden aan een indeling op basis van de mate van expertise met het risicodomein (met andere woorden de vergelijking van niet-deskundigen met deskundigen) of binnen het publiek op basis van een indeling naar demografische kenmerken (mannen versus vrouwen, naar politieke voorkeur, opleidingsniveau, etc.). Voorts vonden ook studies plaats waarin risicoperceptie tussen landen vergeleken werden.

Over het algemeen blijkt bij deskundigen dat de beoordeling van een risico sterk samenhangt met de schatting van de jaarlijkse mortaliteit. Bij leken spelen andere factoren een rol (onder meer Lichtenstein e.a., 1978; Renn, 1981; Kuttischreuter en Gutteling, 2001). Het oordeel van het publiek over de riskantheid van activiteiten valt beter te beschrijven aan de hand van andere risicokenmerken dan de schattingen van de jaarlijkse sterftcijfers. Aanvullende analyses laten zien dat deze kenmerken beschreven kunnen worden met een relatief klein aantal dimensies. De belangrijkste dimensie, die door Slovic (1987) omschreven is als 'perceived dread', wordt gekenmerkt door bedreigendheid, catastrofaal potentieel, fatale consequenties, een waargenomen gebrek aan beheersbaarheid, en een onevenredige verdeling van risico's en voordelen. Kernenergie en kernwapens hebben de hoogste score op deze dimensie. De tweede factor wordt door Slovic omschreven als 'onbekend risico'. Deze factor wordt gekenmerkt door risico's die worden gezien als onbekend, niet waarneembaar, nieuw, en met uitgestelde negatieve gevolgen. In het bijzonder sommige chemische stoffen zouden zich hierdoor kenmerken. In andere studies is er ook sprake van een derde dimensie die te maken heeft met het aantal personen dat aan het risico blootstaat (Slovic, 1987). Andere studies hebben later nog andere factoren aan het licht gebracht die van belang zijn bij de risicoperceptie. Tabel 5 beschrijft een aantal van de belangrijkste risicoperceptie aspecten en illustreert deze.

2.3 Aanjaardbaarheid van risicovolle situaties

Een andere bevinding uit risicoperceptie onderzoek is dat (delen van) het publiek de huidige risiconiveaus voor veel activiteiten als onaanvaardbaar hoog beoordeelt. Te denken valt aan de risico's die betrekking hebben op radioactiviteit en straling, de risico's van chemische stoffen, milieurisico's door de verontreiniging van lucht, bodem en water, de aantasting van de ozonlaag en het versterkte broeikas-effect, de veiligheid van voeding en drinkwater, en de risico's van genetische modificatie.

Tabel 5: Belangrijke determinanten van risicoperceptie (gebaseerd op Ropeik en Slovic, 2003)

Mate van bedreigendheid	Nieuw of oud risico?
<p>Wat is erger, opgegeten worden door een haai of sterven aan hartfalen? Hartfalen is de waarschijnlijker doodsoorzaak. Maar de afschrikking van 'dood door haai' roept meer zorgen op. Hoewel er in ons land meer mensen sterven aan hartziekten, brengt kanker meer angst bij mensen te wege, omdat kanker als doodsoorzaak zeer bedreigend is. Hierdoor roepen risico's die tot kanker kunnen leiden, zoals straling en bepaalde chemische stoffen veel angst op. Bedreiging is een duidelijk aspect van de intuïtieve risicobeoordeling.</p>	<p>Toen BSE de kop opstak in Duitsland liet een opinieonderzoek zien dat 85% van de burgers dit zag als een ernstige bedreiging van de volksgezondheid. Een zelfde studie in Engeland, waar BSE al gemeengoed is geworden en al ruim 100 personen zijn overleden aan de gevolgen, toonde dat maar 40% van het publiek dit zag als een ernstige bedreiging van de volksgezondheid. Nieuwe risico's worden vaak als meer bedreigend gezien dan oude.</p>
Controle	Vertrouwen
<p>De meeste mensen voelen zich tamelijk zeker achter het stuur van hun auto. Het vertrouwde gevoel van het stuurwiel in onze handen geeft het idee dat we controle hebben over wat er gebeurt. Dit geldt ook in een breder kader bij de risicobesluitvorming. Enig gevoel van controle over dat proces leidt er toe dat een risico als minder ernstig wordt beoordeeld, dan wanneer men geen enkele invloed op de besluitvorming kan uitoefenen.</p>	<p>Onderzoek laat zien dat we banger zijn voor risico's naarmate we de personen die ons zouden moeten beschermen tegen deze risico's minder vertrouwen, of naarmate we minder vertrouwen hebben in de personen of organisaties die ons aan het risico blootstellen, of naarmate we minder vertrouwen hebben in de personen die met ons communiceren over risico's.</p>
Man-made of natuurlijk risico?	Kinderen
<p>Stralingsbronnen als een kernreactor roepen vaak meer bezorgdheid op dan de straling van de zon, ondanks dat dit laatste een veel groter risico vormt voor sterfte aan huidkanker. Toch wordt deze natuurlijke straling als minder zorgelijk ervaren dan de door menselijk handelen veroorzaakte straling.</p>	<p>In het verlengde van de genetisch bepaalde drang tot overleven (het motief voor het maken van risicobeoordelingen) hebben mensen de drang tot voortplanting. In dit licht is het niet verwonderlijk dat een risico voor kinderen (bijvoorbeeld asbest in een school, of de ontvoering van een kind) als erger wordt beleefd dan soortgelijke risico's voor volwassenen.</p>
Risicobewustzijn	Keuze
<p>Naarmate we ons meer bewust zijn van een risico maken we ons er ook meer zorgen over. Nieuwe risico's als SARS en vogelgriep krijgen veel meer media-aandacht en roepen meer zorgen op dan de gewone griep, terwijl gewone griep jaarlijks vele duizenden levens eist en SARS en vogelgriep niet.</p>	<p>Een risico waarvoor we zelf kiezen komt minder riskant over dan een risico dat ons wordt opgedrongen. Als je zelf mobiel belt vanuit de auto maak je daar geen zorgen over. Als je een collega-automobilist mobiel ziet bellen dan vind je je wellicht op over het risico waaraan deze persoon jou blootstelt.</p>
Kan mij dit ook overkomen?	De trade-off tussen voordelen en risico's
<p>Een risico lijkt groter als jezelf of een naaste kans loopt om slachtoffer te worden. Stel dat 1 flesje mineraalwater uit een partij van 1 miljoen flessen is vergiftigd en dat je zo'n flesje water hebt. De kans dat je sterft is heel klein: een op een miljoen. Toch voelt het als een groot risico om een flesje open te trekken en op te drinken omdat jijzelf die ene zou kunnen zijn.</p>	<p>Sommige onderzoekers zijn de mening toegedaan dat de trade-off tussen de voordelen en de nadelen van een activiteit bepaalt of we ons er zorgen over maken of niet. Als bepaald gedrag of keuze een voordeel met zich meebrengt, dan lijkt het risico van dat gedrag of die keuze kleiner. Ziet men daarentegen geen enkel voordeel, dan lijkt het risico groter.</p>

De kloof tussen de beoordeelde en wenselijk geachte risiconiveaus maakt duidelijk dat het publiek niet veel voelt voor het 'vrije spel der maatschappelijke krachten' om te komen tot een acceptabele balans tussen de voor- en nadelen van technologieën. Vlek en Stallen (1979) vonden dat men bij de aanvaardbaarheid van een situatie of activiteit aan dezelfde aspecten denkt als bij de vraag naar de vermeende voordeligheid of het nut van een activiteit. Er is hierbij echter wel sprake van verschillen tussen groepen. Bestuurders of personen uit de commerciële sector kennen meer gewicht toe aan het maatschappelijk nut van activiteiten, personen uit onderwijs, welzijn en wetenschap meer aan de potentiële risico's.

Douglas en Wildavsky (1982) stelden dat bij de bestudering van de relatie tussen de fysieke kenmerken van een risico en de risicoperceptie ook rekening zou moeten worden gehouden met sociale en culturele processen, die mede bepalen hoe mensen risico's interpreteren. Deze interpretatie is weer afhankelijk van de groep waar men deel van uitmaakt. Hierdoor ontstaat een zogenoemde culturele 'bias' die niet verklaard zou kunnen worden aan de hand van Slovic's psychometrische analyse. Douglas en Wildavsky maken onderscheid tussen 4 typen culturele biases, die over het algemeen worden aangeduid als 'individualist', 'fatalist', 'hiërarchist', en 'egalitarist'. Individualisten zijn nogal geneigd risico's te nemen en koppelen risico's ook vaak aan kansen en mogelijkheden. Fatalisten accepteren risico's zoals ze zich voordoen. Hiërarchisten accepteren risico's alleen als er door deskundigen of autoriteiten mee is ingestemd. Egalitaristen hebben een afkeer van risico's en staan afwijzend kritisch ten opzichte van technologieën en risicoveroorzakende activiteiten. Sommige auteurs stellen dat deze culturele biases aangeboren en onveranderlijk zijn. Anderen stellen echter dat ze context-afhankelijk zijn (Marris e.a., 1998). De culturele theorie mag zich verheugen in trouwe fans (zie bijvoorbeeld Marris e.a., 1997; 1998) en serieuze criticasters (waaronder Sjöberg, 2002). Een van de grote kritiekpunten op deze benadering is van methodische aard. Het blijkt uitermate moeilijk om een deugdelijk onderzoeksinstrument te ontwikkelen om de culturele biases in beeld te brengen. Tabel 6 geeft een voorbeeld van een andere vorm van doelgroepsegmentatie.

Tabel 6: Segmentatie van doelgroepen aan de hand van percepties van voor- en nadelen			
auteur	indeling	% sample	Indeling op basis van
Gaskell e.a. (2004)	trade-off – wel voordelen, wel risico's	18%	Empirische gegevens, Eurobarometer biotechnologie, n=4524.
	relaxed – wel voordelen, geen risico's	14%	
	sceptical – geen voordelen, wel risico's	62%	
	uninterested – geen voordelen, geen risico's	6%	

Ook het 'social amplification of risk framework' (SARF) onderstreept het belang van sociale en culturele processen en wijst op de wisselwerking met institutionele processen (Kasperson e.a., 1988). Volgens SARF leidt deze wisselwerking tot een versterking of juist een afzwakking van de individuele en maatschappelijke risicoperceptie, en heeft het een grote impact op risicogedrag. Risicoperceptie en gedrag kunnen op hun beurt weer aanleiding zijn voor secundaire maatschappelijke of economische gevolgen, die de directe aantasting van de gezondheid of veiligheid van de mens of het milieu ver overstijgen. Kasperson e.a. noemen in dit verband grote indirecte gevolgen zoals juridische aansprakelijkheid, kosten voor verzekeringen, een vermindering van het vertrouwen in organisaties of overheden, of een vervreemding van het maatschappelijke verkeer. Bij economische gevolgen kunnen we denken aan een vermindering van de verkoop van bepaalde producten, waardevermindering van vastgoed, of een vermindering van het toerisme. Het sociale versterkingsproces begint wanneer er gecommuniceerd wordt over een fysieke gebeurtenis (bijvoorbeeld de ontsporing van een chloorwagon) of het (h)erkennen van een potentieel schadelijke effect. Individuen, groepen en organisaties verzamelen informatie en reageren daarop, en dienen aldus als versterkingsstations in het communicatieproces, afhankelijk van de rol die men op dat moment bekleedt (bijvoorbeeld burger, medewerker van een organisatie, of als lid van een maatschappelijke groepering of openbare instelling). Zo kan de reactie van mensen bij de ontsporing van een chloorwagon onder meer afhangen van hun rol: als bestuurder, als slachtoffer of als verontruste burger, als werknemer van de transport-onderneming of de chloorfabrikant, of als lid van Greenpeace. Individuen vervullen niet alleen

een eigen persoonlijke rol in dit versterkingsproces vanuit hun eigen opvattingen en risico-inschattingen, maar maken ook onderdeel uit van sociale groeperingen en hebben daar te maken met de daar heersende opvattingen en inschattingen. Slovic (1993) wees er op dat er talrijke mechanismen zijn die bijdragen aan de sociale versterking van risico's, zoals berichtgeving via de media, het opnemen in de agenda van verschillende sociale groeperingen (bijvoorbeeld de milieubeweging), en de signaalwaarde van een incident of een ongeluk ter bepaling van de ernst van een risico.

2.4 Vertrouwen als belangrijke factor bij de risicoperceptie

In de risicoliteratuur zien we de afgelopen jaren een toenemende belangstelling voor vertrouwen (zie onder meer Gutteling, 1999; Peters e.a., 1997). Renn en Levine (1991, p. 179) stelden dat *'trust in communication refers to the generalized expectancy that a message received is true and reliable and that the communicator demonstrates competence and honesty by conveying accurate, objective, and complete information'*. Als het gaat om vertrouwen in de context van risicocommunicatie valt al snel het woord vertrouwensbreuk tussen de burger enerzijds en overheid of bedrijfsleven anderzijds. Deze breuk kan tal van oorzaken hebben en is waarschijnlijk diep geworteld in de eerdere ervaringen die men heeft gehad of heeft te maken met de politieke duiding van die ervaringen. Zo luidt een veelgehoorde opvatting dat de overheid onkundig zou zijn op het terrein van risico's, dat de overheid zich in de besluitvorming te vaak laat leiden door de (economische) belangen van het bedrijfsleven, of dat de overheid om politiek-strategische redenen geneigd is bepaalde technologieën te doen ontwikkelen zonder dat daarvoor bij het publiek draagvlak bestaat.

Het publiek zou het bedrijfsleven aan de andere kant best kunnen beschouwen als kundig waar het gaat om een specifieke technologie en de risico's die daarmee gepaard gaan, en tegelijkertijd toch weinig vertrouwen hebben in deze bedrijven (McCallum e.a., 1991). Men zou zorgen kunnen hebben dat een bedrijf de eigen economische belangen laat prevaleren boven de belangen van veiligheid van de buurt. Een kostenverhoging in verband met extra veiligheidsmaatregelen, het verschaffen van volledige en objectieve risico-informatie aan het publiek, of het publiek doen participeren in de besluitvorming over de (riskante) activiteiten van het bedrijf, staat dan haaks op het voortdurende streven naar kostenbeheersing en winstmaximalisatie. In dit licht bezien is een terughoudende opstelling van het publiek bij risicocommunicatie van overheid of bedrijfsleven niet zo verwonderlijk, maar het is wel cruciaal bij het opstarten van een risicocommunicatieproces.

In de risicoliteratuur treffen we dan ook tal van beschrijvingen aan van het gebrek aan vertrouwen dat het publiek heeft in potentiële bronnen van risico-informatie, zoals overheidsinstanties, bedrijven, en wellicht ook wetenschappers (Covello e.a., 1987). Dit kan zelfs zover gaan dat wat dergelijke bronnen te berde brengen over risico's als minder 'waar' wordt beoordeeld dan wat men van anderen hoort (Fessenden-Raden e.a., 1987). Uit onderzoek bleek dat ontvangers van een bericht onderscheid maken tussen geloofwaardige en niet-geloofwaardige bronnen, dat de geloofwaardige beduidend meer invloed had op de attitude van de ontvangers dan de niet-geloofwaardige en dat de ongeloofwaardige bron werd gezien als meer bevooroordeeld en oneerlijk.

De algemene regel is dat deskundiger en betrouwbaarder bronnen effectievere bronnen zijn. Men kan veronderstellen dat bij risicocommunicatie zowel de expertise als de betrouwbaarheid van de zender cruciaal zijn. Meent de ontvanger echter dat de bron een eigenbelang heeft bij de risicoboodschap, dan is het hebben van expertise niet voldoende om in de ogen van de ontvanger als een geloofwaardige gesprekspartner te fungeren (McGuire, 1985). Om die reden kan bij een geval van bodemverontreiniging een competente GGD-arts toch niet geloofd worden door buurtbewoners, omdat men meent dat de betrokken arts bijvoorbeeld geen onafhankelijk en objectief oordeel kan geven als werknemer van de belanghebbende gemeente (zie bijvoorbeeld Woudenberg, 1997; zie voor eenzelfde conclusie ook Frewer, 1999). Een tweede reactie kan zijn dat het publiek bij een verdenking van beïnvloeding weerstand gaat vertonen (Brehm en Brehm,

1981) en de opvattingen juist in de tegengestelde richting veranderen. Naast expertise en betrouwbaarheid zijn er uiteraard ook nog andere factoren die van invloed kunnen zijn op de beoordeling van de informatie. Te denken valt hierbij aan aspecten als openheid en gepercipiëerde overeenkomst in waarden en opvattingen. Een bron die ervan wordt ‘verdacht’ niet open te zijn in zijn communicatie, zal minder vertrouwen krijgen van het publiek (Randall, 2002). Vertrouwen hebben in een ander neemt toe wanneer men het idee heeft dat deze persoon handelt volgens dezelfde normen en waarden (Siegrist en Cvetkovich, 2001). Een aantal belangrijke aspecten van (risico)boodschappen brengen we in tabel 7 samen.

Tabel 7: Overzicht van belangrijke kenmerken van informatie, ingedeeld volgens de dimensies Tijd, Inhoud en Vorm (bewerkt naar O'Brien, 2000).		
Tijd	Inhoud	Vorm
Tijdigheid: Informatie moet beschikbaar zijn op het moment dat deze nodig is.	Juistheid: Informatie mag geen fouten bevatten.	Duidelijkheid: Informatie dient in begrijpelijke taal te worden aangeleverd.
Actualiteit: Informatie dient bijgewerkt te zijn tot aan het tijdstip waarop deze afgeleverd is.	Relevantie: Informatie moet verband houden met de situatie waarover informatie wordt gevraagd.	Gedetailleerdheid: Informatie kan gedetailleerd of juist samengevat worden geleverd.
Frequentie: Informatie dient zo vaak als nodig is geleverd te worden.	Volledigheid: Er mag geen informatie ontbreken.	Volgorde: Informatie kan worden gerangschikt in een tevoren vastgestelde volgorde.
Periode: Informatie moet kunnen worden geleverd over een bepaalde periode in het verleden, heden en toekomst.	Bondigheid: Alleen de werkelijk nodige informatie moet worden geleverd.	Presentatie: Informatie kan onder meer worden gepresenteerd in verbale vorm, in de vorm van getallen of statistieken, etc.
	Reikwijdte: Informatie kan betrekking hebben op een breed of juist een beperkt gebied.	Media: Informatie kan onder meer worden geleverd op papier, of tijdens een presentatie.

2.5 Risico-opvattingen en gedrag ten aanzien van risico

Een belangrijk veld van sociaal-wetenschappelijk onderzoek over risico's richt zich op de relaties tussen risico-attitudes en het gedrag dat het gevolg is van dergelijke attitudes. In een uitgebreid onderzoek naar de opvattingen in ons land over kernenergie vonden Midden e.a. (1983) dat personen met een negatieve attitude ten aanzien van de grootschalige toepassing van kernenergie de kans op gezondheids- en milieuschade als groot beoordeelden, en deze consequenties als negatief beoordeelden. Midden e.a. vonden sterke verbanden tussen de attitude en de intentie tot actief protestgedrag met betrekking tot kernenergie, zoals het bijwonen van een protestbijeenkomst, demonstreren, en het dragen van een antikernenergie-button, en de intentie tot passief protestgedrag, zoals het ondertekenen van een petitie, of het innemen van een antikernenergiestandpunt in een discussie. Deze verbanden duiden er op dat naarmate iemand een negatievere attitude heeft over kernenergie diens neiging des te groter is om op actieve of passieve manier te protesteren.

Een negatieve attitude bij het publiek over de plaatsing van nieuwe risicodragende activiteiten of het verwezenlijken van nieuwe risicodragende technologieën zoals kerncentrales, chemische fabrieken of vuilverbrandingsinstallaties wordt vaak afgedaan als een zogenoemd NIMBY probleem (Not In My BackYard). Een NIMBY probleem doet zich voor wanneer een persoon of

een gemeenschap op zich de technologie wel positief beoordeelt maar plaatsing of gebruik er van in de eigen onmiddellijke omgeving (hun backyard) van de hand wijst. Op dit moment spelen dergelijke situaties bijvoorbeeld bij de voorgenomen plaatsing van windmolenparken in bewoonde gebieden of het plaatsen van UMTS-masten in dorpen en steden. Uit sommige Amerikaanse studies zou kunnen worden afgeleid dat de meerderheid van het publiek zich actief zou verzetten tegen het vestigen van nieuwe risicodragende activiteiten in de buurt (Kunreuther e.a., 1993). Zo zou niet minder dan 62% zich verzetten tegen een vuilstort en maar liefst 95% zou protest aantekenen tegen een fabriek voor de verwerking van chemisch afval. In ons land ging Wolsink (1990) na of NIMBY inderdaad de dominante reactie was achter lokale oppositie tegen de vestiging van windmolenparken (de algemene houding over de toepassing van windenergie is positief). Wolsink constateerde dat maar een kleine minderheid kan worden geïdentificeerd als NIMBY-tegenstanders, zodat er zeker geen sprake is van een algemeen of structureel verschijnsel. Hij kon ook drie andere reactiepatronen identificeren, zoals 1) de NIABY variatie (Not In Any Backyard) die gebaseerd is op de totale afwijzing van de technologie, 2) de dynamische NIABY variatie bij mensen die eerst een positieve houding hadden maar gaandeweg van mening veranderden door de discussies over de vestiging, en tenslotte 3) de weerstand die is gebaseerd op details in de constructie maar niet zozeer op de technologie zelf. Volgens Wolsink hangt het daarbij van de technologie af welke reactie uiteindelijk de overhand krijgt.

Soms wordt het NIMBY-gedrag zelfs een syndroom genoemd alsof het zou gaan om een ernstige ziekte of handicap bij degenen die het gedrag vertonen (Freudenburg en Pastor, 1992). Vanzelfsprekend helpt deze stigmatisering niet echt bij het vinden van een oplossing.

Met betrekking tot gedrag (of de intentie tot gedrag) is er nog een andere belangrijke factor in het spel, te weten 'perceived behavioral control' of ook wel 'self-efficacy' genoemd. Dit heeft betrekking op de mate waarin een individu meent dat het daadwerkelijk uitvoeren van een specifiek gedrag gemakkelijk of moeilijk is. Dit concept verwijst naar eigen directe ervaringen met het gedrag, ervaringen uit de tweede hand, en een inschatting van te verwachten moeilijkheden en obstakels. Vertaald naar het risicodomein betekent dit dat perceived control of self-efficacy betrekking heeft op de inschatting van het individu over diens mogelijkheden om met het risico om te gaan, bijvoorbeeld door deel te nemen aan de besluitvorming daaromtrent of door additionele informatie te zoeken.

Hierin schuilt een fundamenteel probleem met betrekking tot de risicoproblematiek. Fischer e.a. (1991) constateerden dat individuen zichzelf maar zelden in staat zien om persoonlijk iets te doen aan risico's. Baum e.a. (1983) komen tot de conclusie dat de persoonlijke inschatting van deze beheersing van riskante situaties een belangrijke determinant van de risicoperceptie is. Met andere woorden, na een oordeel 'dit risico kan ik beheersen' voelt men zich veilig en is men geneigd risico's te nemen die een ander, met een ander oordeel over de eigen beheersmogelijkheden, als onacceptabel ziet. Daaraan kan worden toegevoegd dat in theorie de directe persoonlijke ervaring met het risico van belang is om tot een beheersoordeel te kunnen komen. Niet veel mensen hebben echter dergelijke directe ervaringen. Hierdoor krijgen ervaringen uit de tweede hand – en dat kan zijn via de media – een grotere betekenis voor het vaststellen van een individueel oordeel over de beheersmogelijkheden van een risico. In eigen onderzoek hebben we gevonden dat self-efficacy de belangrijkste voorspeller was van de gedragsintenties om te protesteren tegen de vestiging van een risicodragende fabriek in de buurt (Gutteling, 1991).

2.6 Gevoelens van onveiligheid

Uit het voorgaande blijkt dat bij de confrontatie met risico's de cognitieve beoordeling (perceptie, attitude, afweging van voor- en nadelen) van dergelijke risico's van groot belang is. Daarnaast kunnen ook affectieve reacties optreden, zoals angst of onveiligheidsgevoelens. Bij de bestudering van angst en onveiligheidsgevoelens naar aanleiding van risico's wordt veelvuldig het zogenoemde stress-copingparadigma gebruikt. *'Stress is een proces waarbij omgevingscondities of gebeurtenissen (stressoren) het bestaan of het welbevinden van een individu verstoren en waarbij het individu negatieve emoties ondervindt en op een of andere wijze reageert op*

die bedreiging' (Baum e.a., 1981). Essentieel in deze definitie is dat noch omgevingscondities of gebeurtenissen, noch de psychische of gedragsmatige reacties op zich als stress aangemerkt kunnen worden. Stress wordt gezien als de resultante van een beoordelingsproces dat betrekking heeft op de verstoring van het evenwicht tussen belasting door de omgeving (draaglast) en de capaciteiten van een persoon om aan deze belasting tegemoet te komen (draagkracht). Hierbij kan het gaan om zeer ernstige verstoringen van het evenwicht in de vorm van groot-schalige gebeurtenissen, zoals natuurrampen (aardbevingen, tornado's, tsunami, etc.), technologische catastrofes (bijvoorbeeld de Vuurwerkcramp of giframpen), maar ook om zogenoemde kritieke levensgebeurtenissen, zoals echtscheiding of het overlijden van een kind.

Het beoordelingsproces van potentieel riskante situaties genereert emoties (Folkman en Lazarus, 1988). Iemand die een negatieve emotionele respons ondervindt, is gemotiveerd om deze te verminderen of onder controle te brengen. Dit proces wordt vaak aangeduid met de term 'coping'. De acties die men bij omgaan met risico's ('coping') onderneemt, kunnen zeer verschillend van aard zijn en worden over het algemeen in twee globale categorieën ingedeeld, te weten 'problem-focused' en 'emotion-focused'. Bij probleemgerichte coping wordt de relatie individu-omgeving aangepast, bijvoorbeeld door bepaald gedrag uit te voeren, zoals informatie zoeken (Weinstein, 1978). Bij emotiegerichte coping vindt er een verandering plaats in de aandacht voor of de betekenis van het risico (bijvoorbeeld door risico-ontkenning).

De emoties die het beoordelingsproces oproept, worden veelal aangeduid als gevoelens van onveiligheid of zorgen ('worry'). Verschillende studies duiden er op dat die gevoelens over technologische of industriële risico's sterker zijn in sommige segmenten van de samenleving dan in andere. Pilisuk en Acredolo (1988) stelden *'there exists a general fear of technological dangers, and this general concern is strongest among those who are least a part of the benefits of the technological order, i.e. the poor, women, minorities, and the less educated.'* In een studie in ons land naar de relatie tussen demografische kenmerken en risicoperceptie vonden Gutteling en Wiegman (1993) dat vrouwen over het algemeen technologische risico's negatiever en als minder aanvaardbaar beoordelen dan mannen. Vrouwen rapporteerden ook meer gevoelens van onveiligheid over risico's dan mannen. Op basis van regressieanalyse kon worden vastgesteld dat sekse een belangrijker voorspeller was van gevoelens van onveiligheid dan andere demografisch indicatoren als opleiding, leeftijd of politieke voorkeur.

Tabellen 8 en 9 presenteren data uit verschillende onderzoeken met betrekking tot externe veiligheidsproblematiek. Tabel 8 presenteert gegevens uit 1986 (Houwen e.a., 1986) en uit 1999 (Kuttschreuter en Gutteling, 2001) over de frequentie waarmee respondenten zich zorgen zeggen te maken. Uit de data in deze tabel kan worden opgemaakt dat de frequentie van het zich zorgen maken in ons land over risico's rond opslag en vervoer van gevaarlijke stoffen tussen 1986 en 1999 amper veranderde, en op een relatief hoog niveau staat.

Tabel 8: Gerapporteerde mate van zorgen over milieurisico's en industriële risico's in 1986 en 1999. Bron: Houwen e.a., 1986; Kuttschreuter en Gutteling, 2001).					
		Mate waarin de respondent zich zorgen maakt			
		Helemaal niet of nauwelijks	Af en toe	Nogal eens of vaak	
Aantasting milieu	1986	10%	30%	61%	
	1999	12%	32%	58%	
Stankoverlast ten gevolge van industriële bedrijvigheid	1986	43%	29%	28%	
	1999	41%	32%	27%	
Bedreiging van de gezondheid door bodemverontreiniging	1986	23%	31%	46%	
	1999	34%	34%	32%	
Kans op een ernstig ongeluk in de chemische industrie	1986	48%	29%	23%	
	1999	47%	29%	24%	

Percentages afgerond. 1986 N = 513; 1999 N = 341.

Tabel 9 bevat resultaten uit een survey uit 2002 in alle (op dat moment 15) EU-lidstaten naar de mate van zorgen over 25 risicodragende activiteiten, technologieën en situaties. Voor de overzichtelijkheid tonen we in Tabel 9 van slechts 10 van de 25 onderzochte situaties welke percentage van de bevolking van de verschillende lidstaten aangeeft zeer bezorgd te zijn, met andere woorden het gaat hier om de sterkte van de gerapporteerde gevoelens. Van alle onderzochte Europese burgers rapporteert de Nederlander gemiddeld de minste zorgen bij de genoemde kwesties. Niettemin kunnen we vaststellen dat ruim een derde van de bevolking zich veel zorgen zegt te maken over industriële calamiteiten, waarmee dit voor de Nederlander uit de gepresenteerde situaties een van de grootste zorgenbronnen is.

Tabel 9: Percentage burgers uit 15 EU-lidstaten dat aangeeft zich veel zorgen te maken over 10 (van in totaal 25) risicodragende activiteiten, technologieën en situaties (EORG, 2002)

Risico-activiteiten	EU-lidstaten															
	Griekenland	Luxemburg	Italië	Portugal	Frankrijk	UK	Oostenrijk	Duitsland	Denemarken	Spanje	Ierland	België	Zweden	Finland	Nederland	EU15
Gemiddeld/ 25 issues	58	44	44	41	41	32	31	30	30	26	26	26	25	24	21	34
Kernenergie	72	65	60	48	60	51	57	44	51	39	52	31	36	43	35	50
Industriële rampen	65	56	53	49	58	39	37	45	33	32	31	27	34	36	34	45
Luchtverontreiniging	71	61	62	53	59	38	35	32	37	37	32	22	33	38	25	44
Natuurrampen	63	56	45	55	52	28	46	55	28	35	26	27	24	29	26	43
Verontreiniging van de zee	68	55	53	51	49	42	33	37	41	33	30	35	37	33	24	42
Ozonlaag	64	50	50	47	44	30	37	42	32	30	27	29	35	28	20	39
Klimaatverandering	63	50	49	47	44	26	39	44	28	29	25	29	29	26	21	38
Bestrijdingsmiddelen	59	47	51	39	46	33	37	26	36	27	31	20	29	19	23	36
Gen. gemod. organismen	55	41	39	32	41	24	33	26	28	18	26	39	21	18	18	30
Huishoudelijk afval	50	29	28	36	32	24	20	13	9	18	24	12	5	9	7	22

Issues gerangschikt van hoog naar laag op mate van zorgen (voor EU15, d.i. het gemiddelde over de 15 EU-landen).
 Landen gerangschikt van hoog naar laag op het gemiddelde niveau van zorgen op 25 issues.
 NB In de tabel worden van de 25 issues er 10 getoond!

2.7 Conclusies over risicoperceptie, gevoelsmatige reacties en gedrag

Deze paragraaf heeft vooral tot doel om belangwekkende concepten ten behoeve van het conceptueel kader uit de voorgaande tekst te lichten. In hoofdstuk 4 zullen we deze punten nader uitwerken en toelichten.

De in de voorgaande alinea's beschreven literatuur en opvattingen selecteren we de onderstaande concepten die we voor de Wegwijzer van belang achten:

Uit publieksonderzoek komt naar voren dat een groot aantal aspecten van belang is bij de uiteindelijke effectiviteit van risicocommunicatie, te weten de *risicoperceptie*, de *risico-attitude*, *risicogedrag en handelingsperspectief* en *self-efficacy*, en *gevoelens van onveiligheid*. Alle genoemde factoren dragen ook bij aan de mate van *acceptatie* van de risicosituatie en de mate van *vertrouwen in actoren* als overheid en bedrijfsleven.

3 De markt van vraag en aanbod van risico-informatie

3.1 De actieve burger: op zoek naar informatie over risico's

Het onderzoek naar de beleving en perceptie van risico's, dat hiervoor is beschreven en dat sinds het begin van de jaren tachtig van de vorige eeuw een grote vlucht heeft genomen, maakte duidelijk dat communicatie met het publiek over risico's van groot belang was. Gemakshalve zullen we het complexe proces dat risicocommunicatie heet vanuit drie verschillende perspectieven belichten:

- ▶ De actieve burger die zelf op zoek is naar informatie (vraag om informatie);
- ▶ De media die informatie over risico's aanbieden (aanbod van informatie);
- ▶ Overheden en organisaties die risico-informatie aanbieden (aanbod van informatie).

3.1.1 De burger en mediagebruik

In de ontwikkeling van de communicatietheorie ontstond medio jaren zeventig van de vorige eeuw de gedachtegang dat de oude zendergeoriënteerde theorie niet in alle gevallen adequaat beschrijft waarom de burger iets met informatie doet. Een bekend credo uit die tijd was dat we niet zouden moeten onderzoeken wat de media met de mens doen, maar wat de mens met de media doet (Kuttschreuter e.a., 1984). Een van de theorieën die dit ontvangergeoriënteerde karakter in zich heeft is de zogenoemde uses-and-gratificationstheorie, die stelt dat mensen media(informatie) gebruiken omdat dit in bepaalde behoefte en interessen voorziet. De ontwikkelingen rond internet hebben de interesse in deze inzichten nieuw leven ingeblazen. Internet biedt de informatieconsument bij uitstek de gelegenheid om zelf actief op zoek te gaan naar relevante informatie.

Door McCombs en Becker (1979) werd een zestal motieven voor mediagebruik onderscheiden:

- ▶ Toezicht houden op de omgeving;
- ▶ Hulp bij het nemen van alledaagse beslissingen;
- ▶ Verzamelen van bruikbare informatie voor de wisselwerking met andere mensen;
- ▶ Het gevoel in de gebeurtenissen te participeren;
- ▶ Ontspanning en vermaak;
- ▶ Bevestiging van meningen en opinies.

Een wat oudere theorie is de zogenoemde 'information seeking theorie' (Atkin, 1973). Uitgangspunt van deze theorie is dat mensen een bepaalde mate van zekerheid over objecten in hun omgeving nastreven. Wanneer de zekerheid afneemt (of de onzekerheid toeneemt) ontstaat er de behoefte om informatie te zoeken. Daadwerkelijk informatie-zoekgedrag zou echter alleen volgen als de afweging tussen de verwachte opbrengst van informatie zoeken en de te maken kosten gunstig uitpakt. Rowe (1977) werkte deze gedachte verder uit op het terrein van de risicoperceptie. Hij stelt dat in riskante situaties en zeker in nieuwe situaties men gevoelens van onveiligheid ervaart en men een risicobeoordeling maakt. Uiteindelijk zal dit proces leiden tot acceptatie van het risico, of juist tot gedrag dat er op gericht is het risico te vermijden.

Op basis van de stress-coping-theorieën kunnen we veronderstellen dat informatie zoeken er toe

kan dienen om een beoordeling te maken van de bedreiging en/of van de copingmogelijkheden. Sommige onderzoekers stellen dat hierbij sprake moet van zijn een hiërarchisch proces; eerst vindt informatie zoeken plaats om de bedreiging te kunnen inschatten en pas daarna volgt informatie zoeken ten behoeve van de coping (Tanner e.a., 1991). Met andere woorden, mensen zoeken eerst informatie om vast te stellen of een bedreiging relevant is, en als dat het geval is welke acties ze kunnen ondernemen om adequaat met de bedreiging om te gaan. Beide processen vragen kennelijk ook om een ander type informatie. Wanneer we dit specificeren voor een risicosituatie, is het denkbaar dat bij de beoordeling van een bedreiging vooral informatie gezocht wordt over de ernst en/of de waarschijnlijkheid van het risico, terwijl het bij coping vooral zou kunnen gaan om informatie over de effectiviteit van een risicoverminderend gedrag en de mate waarin een persoon zou kunnen vermoeden om dat gedrag succesvol ten uitvoer te brengen (Neuwirth e.a., 2000).

3.1.2 Determinanten van risico-informatie zoekgedrag

Er zijn tot nu toe nog maar weinig studies gedaan naar informatie-zoekgedrag in risicosituaties, maar de bestaande studies laten zien dat alle genoemde factoren samenhangen met deze vorm van gedrag (zie Neuwirth e.a., 2000 voor een opsomming). In ieder geval hangt de ernst van de bedreiging ook samen met de mate van informatie zoeken, in die zin dat naarmate men de bedreiging als ernstiger beoordeelt men ook een grotere mate van informatie zoekgedrag vertoont. Mensen die zich meer betrokken voelen bij hun leefomgeving, hebben een grotere behoefte aan risico-informatie. Een toenemende mate van persoonlijke relevantie zal resulteren in een grotere motivatie om informatie te verwerken (Frewer e.a., 1999; Johnson, 2005). Deze motivatie zal de involvering verhogen en daardoor een grotere behoefte aan risico-informatie veroorzaken (Johnson, 2005).

De vraag is daarnaast ook relevant welke informatie men dan zoekt. Het is denkbaar dat personen die precies willen weten hoe een risico hun persoonlijke omstandigheden aantast, behoefte hebben aan wat Neuwirth e.a. diagnostische informatie noemen – informatie waardoor iemands unieke situatie verbonden wordt aan statistische gegevens. Wanneer men informatie wil hebben over de invloed of de gevolgen van een risico, zit men waarschijnlijk nog in de risicobeoordelingfase. Wanneer mensen echter 'how-to' informatie zoeken, zou dat er op kunnen duiden dat ze de fase van de beoordeling van de bedreiging achter zich hebben gelaten en op zoek zijn naar informatie over copingmogelijkheden.

De studie van Lion e.a. (2002) geeft in aansluiting op het voorgaande meer inzicht in het type informatie waaraan men in risicovolle omstandigheden behoefte heeft. Op basis van een serie focusgroep interviews, gevolgd door een schriftelijke vragenlijst, komen Lion e.a. tot de conclusie dat men in eerste instantie behoefte heeft aan informatie waarmee men de persoonlijke relevantie van een risico kan inschatten (zie tabel 10).

Tabel 10: Aan welke informatie heeft men behoefte bij een risico (Bron: Lion e.a., 2002).

	Gemiddelde rangorde
Hoe wordt men blootgesteld aan het risico?	7.0
Wat zijn de gevolgen?	6.5
Wat betekent het risico precies?	6.5
Wat is de waarschijnlijkheid van mogelijke negatieve gevolgen?	5.8
Is het risico beheersbaar?	5.4
Wat zijn de ervaringen van anderen met het risico?	3.9
Wie is verantwoordelijk voor de mogelijk negatieve gevolgen van het risico?	3.9
Wat zijn de voordelen verbonden aan het risico?	3.5
Is het risico vergelijkbaar met andere, meer bekende risico's?	2.4
1= minst gewenst, 9= meest gewenst	

3.2 De media die informatie over risico's aanbieden

Veel van de beleidsinspanningen bij externe veiligheid en de inzichten die mede daardoor ontstaan, bereiken de burger voornamelijk via de massamedia. De invloed van dergelijke berichtgeving op de risicobeleving van de betrokkenen laat zich raden, maar is voor zover wij weten recentelijk in ons land niet onderzocht (maar zie Gutteling en Wiegman, 1998; Gutteling en Caljé, 1993).

In onze moderne samenleving is de afhankelijkheid van de informatieoverdracht via de media groot. De media vervullen nogal uiteenlopende functies, waaronder het informeren van het publiek, het dienen als waakhond voor onrechtvaardige of ongewenste ontwikkelingen, en het fungeren als de belangrijkste bron van vermaak. Het ligt voor de hand dat bij risico's al deze rollen van belang kunnen zijn. Veel communicatiewetenschappers stellen dat de media geen objectieve weerspiegeling van de werkelijkheid geven: de werkelijkheid wordt door de media juist mede gevormd (zie bijvoorbeeld DeFleur en Ball-Rokeach, 1989). De construerende werking van de media uit zich onder meer in de selectie van nieuwswaardige gebeurtenissen waarover bericht zal worden. We noemen dit ook wel de gate-keeping functie van de media. Journalisten en redacteuren selecteren nieuws op grond van een aantal nieuwswaardefactoren, en bepalen daarmee op subjectieve wijze of de gebeurtenis voor hun 'klanten' interessant is (onder meer Galtung en Ruge, 1965).

Het is onvermijdelijk dat gebeurtenissen in de berichtgeving door journalisten in een bepaald licht worden weergegeven: in het communicatiejargon wordt dit omschreven als 'framing'. In de context van het journalistieke proces verstaat men onder framing 'complexe issues reduceren tot journalistiek hanteerbare proporties', hetgeen vaak resulteert in een specifieke benadering van dat onderwerp (zie bv. Wakefield en Elliot, 2003). Journalistieke framing kan er ook toe leiden dat conflicterende belangen, bijvoorbeeld over de specifieke betekenis van een risico, journalisten er toe aanzetten om hun functie van waakhond te vervullen, en bepaalde situaties uitsluitend in termen van gevaar of controversie te beschrijven. Deze dynamiek kan er toe leiden dat bepaalde media soms een grote nadruk leggen op specifieke aspecten van een crisis of een risico, met gelijktijdige veronachtzaming van andere aspecten. Dit verklaart waarom door deskundigen en autoriteiten nogal eens beschuldigend naar de media wordt gewezen als bijdragend aan de vertekende en weinig accurate risicoperceptie van het publiek. Journalistieke framing hangt ook samen met selectie, bijvoorbeeld doordat de journalist zwaar leunt op de informatie van bepaalde bronnen.

De sociale gevolgen van mediaberichtgeving worden nog eens versterkt door de snelheid en het bereik van de media. Enkele voorbeelden hiervan: binnen een half uur was ongeveer tweederde van de Amerikaanse bevolking op de hoogte van de moord op president Kennedy. Ongeveer 99% was binnen 6 uur op de hoogte (Larson, 1980). Bijna 50% van de bevolking kwam voor het eerst via de media (radio, televisie) met dit nieuws in aanraking. Soortgelijke getallen werden gevonden na de ramp met het ruimteveer Challenger in 1986 (Singer en Endreny, 1987). Uit tal van studies blijkt dat de media bij grootschalige crises van groot belang zijn als informatiebron voor de burgers, zelfs in die gebieden die door calamiteiten waren getroffen. Wenger e.a. (1975, p. 41) concludeerden *'For many of the respondents, the media were not only an important source of information, they were the only source'*.

De afhankelijkheid van de individuele burger van de media is uiteraard groot, als het bij bepaalde kwesties (lees risico's) onmogelijk is om andere bronnen van informatie te gebruiken om de media-informatie op z'n merites te beoordelen. Bij dit verificatieproces (Wiegman e.a., 1991) vergelijken individuen media-informatie met eigen (gedragsmatige) ervaringen, informatie uit het eigen geheugen, of informatie uit formele of informele persoonlijke contacten. Als de media-informatie door de ontvanger niet kan worden geverifieerd, hebben de media een grote invloed op de uitkomst van het proces waarin de publieke opinie en acceptatie (of het tegen-gestelde daarvan) ontstaat (zie Gutteling en Wiegman, 1998).

3.3 Risicocommunicatie door overheid en bedrijf

3.3.1 VORAMP-communicatie

In ons land wordt op verschillende wijze invulling gegeven aan risicocommunicatie over risico's rond opslag en vervoer van gevaarlijke stoffen. Voorbeelden zijn de zogenoemde VORAMP-communicatie en de nieuw ontwikkelde digitale risicokaarten.

De Wrzo en het Besluit Informatie inzake Rampen en zware ongevallen (BIR) verplichten gemeenten hun inwoners jaarlijks te informeren over de manier waarop zij de bevolking waarschuwen in geval van een crisis en wat burgers in dat geval moeten doen. Eens in de vijf jaar moeten de gemeenten bovendien deze publieksinformatie uitbreiden met gegevens over risicovolle bedrijven in de regio. Hiervoor wordt een zogenaamde 'grote' of 'uitgebreide' campagne gevoerd. Het doel van de VORAMP-campagne is tweeledig. Ten eerste vraagt de campagne aandacht voor het maandelijks (landelijke) proefalarm dat plaatsvindt op de eerste maandag van iedere maand. Dit proefalarm is niet zozeer bedoeld om de sirenes te testen, maar heeft tot doel de bevolking vertrouwd te houden met het geluid van de alarmeringssirenes. De campagne moet er ook voor zorgen dat burgers bekend zijn met het basisscenario waarin de primaire handelingen beschreven zijn: 'Als de sirene gaat. Ga direct naar binnen. Sluit ramen en deuren. Zet radio of televisie aan'. Veel gemeenten kiezen er voor om de VORAMP-informatie via gemeentegidsen en dergelijke periodiek verschijnende informatieboekjes onder de burgers te verspreiden (zie bijvoorbeeld figuur 4). In 2006 zal de VORAMP-campagne, die sinds 1993 is gebruikt, worden geactualiseerd.

Figuur 4: VORAMP-communicatie



3.3.2 Digitale risicokaart en register risicosituaties

In het bijzonder de Vuurwerkcramp en het eindrapport van de Commissie Oosting over die ramp heeft een nieuwe impuls gegeven aan de interesse voor risicocommunicatie over externe veiligheid door de Nederlandse overheid. Naar aanleiding van het rapport van de Commissie Oosting heeft de overheid besloten om alle risico's rond opslag en vervoer van gevaarlijke stoffen op te doen nemen in het Register Risicosituaties Gevaarlijke Stoffen (RRGS), dat wordt ontwikkeld en onderhouden door het Centrum voor Externe Veiligheid en Vuurwerk. Dit centrum is ondergebracht bij het RIVM te Bilthoven. Het register is een gecentraliseerde database die informatie bevat over bedrijfsmatige activiteiten met gevaarlijke stoffen. Het register wordt gevuld met informatie die wordt aangeleverd door gemeenten, die de milieuvergunningen van de betreffende bedrijven beheren. Met de informatie uit het register ontwikkelen de provincies zogenoemde risicokaarten, die in principe voor iedereen – zowel hulpverlener als burger – via het internet toegankelijk zijn. De overheid stelt zich tot doel dat het ontwikkelen van de digitale risicokaart bijdraagt aan het risico- en veiligheidsbewustzijn bij de overheid zelf op de verschillende niveaus, bij de betreffende bedrijven, bij individuele burgers en bij andere stakeholders (Moen & Ale, 1998). Vooruitlopend op de nota van wijziging op het wetsontwerp voor de Wet kwaliteitsbevordering rampenbestrijding, waarin staat dat vanaf 2004 elke provincie een risicokaart moet hebben waarop plaatsgebonden risico's staan aangegeven, had een flink aantal provincies in Nederland al voor dat jaar een dergelijke risicokaart op line. Ook een aantal gemeenten ontwikkelde een eigen risicokaart. Sinds voorjaar 2005 is de eerste risicokaart conform de richtlijnen van het Ministerie van BZK op line (Provincie Overijssel; zie ook www.risicokaart.nl). Snel daarna volgden tal van andere provincies.

Figuur 5: Startpagina van www.risicokaart.nl, de portal naar de provinciale risicokaarten.



Vanuit het perspectief van de aanbieder heeft de digitale risicokaart onmiskenbare voordelen in termen van risicomanagement, beschikbaarheid, toegankelijkheid en consistentie van informatie. De digitale risicokaart laat eveneens openheid en transparantie van risico-informatie toe; kwaliteiten die bij risicocommunicatie van groot belang zijn (zie onder meer Gutteling en Wiegman, 1996). Omdat de digitale risicokaart permanent beschikbaar is, kan de burger er voor kiezen om de kaart te raadplegen wanneer de persoonlijke relevantie daarvan en de behoefte aan de informatie hoog is. In die zin, is de 'delivery mode' van de risicokaart compatibel met de actief informatiezoekende en -verwerkende burger. Bij de meer traditionele massamediale

communicatie over externe veiligheid in ons land, zoals de 'sirene campagne', wordt het tijdstip van 'delivery' van de risico-informatie (en daarmee van de verwerking) vooral bepaald door de zender (de landelijke overheid en de gemeenten, bijvoorbeeld).

Tot op dit moment is er nog relatief weinig bekend over de impact en betekenis van de digitale risicokaart voor de burger. Er zijn voor zover bekend slechts twee studies gepubliceerd. In de studie van Strating e.a. (2004) werkten personen met relatief veel computer- en internetervaring met de risicokaarten van de provincies Limburg en Utrecht. Hierbij dient aangetekend dat de deelnemers zelf niet in deze provincies woonachtig waren. Uit deze studie kan worden geconcludeerd dat de meeste deelnemers zich redelijk goed weten te redden met het vinden van informatie op de kaart. Ook beoordeelt het merendeel van de deelnemers aspecten van navigatie en gebruiksgemak over het algemeen positief. Zo vindt bijna tweederde dat de informatie goed leesbaar en begrijpelijk wordt weergegeven en dat de risicokaart een goed visueel beeld geeft van de mogelijke risico's waaraan men kan worden blootgesteld. Iets meer dan de helft van de deelnemers vindt informatie op de kaart relatief eenvoudig te vinden. Zo'n driekwart geeft aan behoefte te hebben aan risico-informatie, of specifieke informatie voor de eigen woonplaats. Ongeveer de helft zegt ook behoefte te hebben aan de digitale risicokaart als bron voor dergelijke informatie.

In de tweede studie (Beerepoot e.a., 2004) stonden de reacties van burgers van Enschede op de risicokaart van hun eigen gemeente centraal. De respondenten hadden over het algemeen veel behoefte aan risico-informatie. Wat incidenten betreft wil men veel weten, maar vooral de blootstelling van de omwonenden, de gevolgen van het ongeval en de wijze waarop men zou moeten handelen. Als mensen zelf actief informatie willen zoeken over de risico's in hun woonomgeving, zouden ze dat in eerste instantie via internet doen. Dit geeft een onderbouwing voor de ontwikkeling van de digitale risicokaart. Een punt van aandacht vormt hierbij wel de geringe bekendheid van de kaart onder de respondenten (7%). Overigens blijkt uit een inventarisatie in het kader van dit project ook dat er bij lokale en provinciale overheden weinig reacties binnenkomen naar aanleiding van de publikatie van digitale risicokaarten.

Net als in de eerste studie van Strating e.a. konden de Enschedese burgers goed met de risicokaart overweg. Ze konden de gevraagde informatie over het algemeen vinden en oordeelden positief over de navigatie en de begrijpelijkheid van de (informatie op de) kaart. Verder bleek uit deze studie dat het bekijken van de risicokaart geen invloed had op de informatiebehoefte, met andere woorden die behoefte bleef onveranderd hoog. De conclusie is dan ook dat de risicokaart nog niet op alle vragen en zorgen van de burger een afdoend antwoord biedt. De respondenten die de risicokaart al bekeken hadden waren zich wel meer bewust van de risico's dan de respondenten die de risicokaart nog niet bekeken hadden. Dit verschil was echter niet significant ($p = .053$). De affectieve respons op de kaart blijkt vooral afhankelijk te zijn van het geslacht van de respondent: vrouwen schrikken eerder dan mannen. Een dergelijke bevinding wordt ook door Griffin e.a. (1999) en Strating e.a. (2004) gerapporteerd en is in ons land ook al wel in eerder risicoperceptie-onderzoek aangetoond (zie onder meer Gutteling en Wiegman, 1993).

Punten van zorg over de communicatieve waarde van de digitale risicokaart zijn er ook (zie ook Gutteling, 2005). Maar weinig deelnemers aan het onderzoek hadden al eerder van de kaart gehoord. Dit betekent dat rijk, provincies en gemeenten met grote(re) voortvarendheid moeten werken aan de 'marketing' van dit instrument. De grote uitgesproken informatiebehoefte over risico's en de voorkeur voor het gebruik van internet als informatiebron, lijken een goede voedingsbodem te bieden voor een grotere bekendheid van de kaart. Lokale activiteiten sluiten beter aan bij de aard van problematiek dan grote massamediale acties. Burgers geven ook aan dat de risicokaart ze een handelingsperspectief zou moeten geven over wat te doen bij eventuele calamiteiten. Ongelukkigerwijs bevat de beoogde risicokaart dergelijke informatie nu juist niet. Dit is een gemis omdat bij burgers deze behoefte duidelijk aanwezig is en het voor hen min of meer vanzelfsprekend is dergelijke informatie op de risicokaart te zoeken. De zelfredzaamheid van de burger wordt door het ontbreken van deze informatie niet erg bevorderd. De eerste ervaringen van gebruikers wijzen er op dat de digitale risicokaart voor de burger/eindgebruiker gedeeltelijk in een behoefte voorziet, en tegemoetkomt aan de wens van de overheid tot een

hoger risicobewustzijn bij de burger. Maar met de risicokaart alleen is er nog geen sprake van adequate risicocommunicatie. Provincies en gemeenten zullen met flankerende activiteiten de vragen en zorgen van burgers op het lokale niveau moeten adresseren, waarbij ook andere middelen moeten worden ingezet dan internet. Ook het bedrijfsleven zal een duidelijke rol voor zichzelf moeten opeisen, al is om onduidelijke redenen de communicatieve rol via allerlei wettelijke maatregelen in ons land vooral toegedacht aan de overheid. Elders in Europa is dat anders geregeld.

3.3.3 Risicocommunicatie-activiteiten van risicobedrijven

In een studie in ons land gingen Gurabardhi e.a. (in press) na wat BRZO-bedrijven aan risicocommunicatie doen. Zo'n 50 bedrijven vulden in 2002 een vragenlijst in waarin werd geïnventariseerd welke structurele maatregelen men had getroffen voor bedrijfsmatige risicocommunicatie, welke strategie en doelen men had gedefinieerd voor risicocommunicatie, welke middelen er worden ingezet en welke opvattingen binnen de organisatie bestaan over de maatschappelijke context waarin risicocommunicatie zich voltrekt. Uit de resultaten blijkt onder meer dat grote bedrijven informatieve en interactieve doelstellingen van risicocommunicatie meer onderschrijven dan kleinere bedrijven, en dat grotere bedrijven meer eenzijdige en tweezijdige communicatiemiddelen gebruiken. Van de deelnemende bedrijven gaf 62% aan een specifieke functionaris te hebben die zich met risicocommunicatie bezighoudt. De zelf-beoordeelde expertise is echter niet hoog. Slechts 34% van de responderende bedrijven gaf aan een hoog niveau van risicocommunicatie-expertise te bezitten.

Uit de resultaten valt voorts af te leiden dat managers van bedrijven die het Responsible Care programma hebben onderschreven en van grotere bedrijven een meer positieve inschatting hebben van de bekwaamheid van burgers om technische informatie te begrijpen en effectief over risico te kunnen communiceren. Het Responsible Care programma is een initiatief van de branche-organisatie van de chemische bedrijven in ons land, waarin onder meer aanwijzingen aan bedrijven worden verstrekt over de (risico)communicatie met burgers. Door alle type bedrijven wordt de druk vanuit de overheid (wetgeving en maatregelen) als de belangrijke reden genoemd om aan risicocommunicatie te doen. Druk van andere stakeholders speelt naar het oordeel van de bedrijven veel minder een rol. Opvallend is wel dat grotere bedrijven de druk van andere stakeholders als belangrijker aanduiden dan kleinere bedrijven. Kleinere bedrijven daarentegen vrezen de houding in de samenleving ten aanzien van risico's meer dan grotere bedrijven.

3.4 Conclusies over de markt van vraag en aanbod van risico-informatie

Deze paragraaf heeft vooral tot doel om belangwekkende concepten ten behoeve van het conceptueel kader uit de voorgaande tekst te lichten. In hoofdstuk 4 zullen we deze punten nader uitwerken en toelichten.

De in de voorgaande alinea's beschreven literatuur en opvattingen selecteren we de onderstaande concepten die we voor de Wegwijzer van belang achten:

Uit de studies naar de actieve informatiezoekende burger komt naar voren dat *informatie-relevantie*, *informatiebehoefte* en *informatie-zoekgedrag* relevante concepten zijn ten behoeve van de effectiviteit van de risicocommunicatie.

Voorts komt uit de literatuuranalyse naar voren dat de *media* voor velen relevante bronnen van informatie zijn. Om die reden is het in het kader van lokale risicocommunicatie van belang om preferenties van burgers met betrekking tot die media in kaart te brengen.

Ten slotte blijkt uit dit hoofdstuk dat bij risicocommunicatie op het lokale vlak de wisselwerking met lokale bedrijven van groot belang is. Voor het conceptuele kader dat primair betrekking heeft op de opvattingen van burgers is het van belang om de *lokale ervaringen met informatie van bedrijven* te inventariseren.

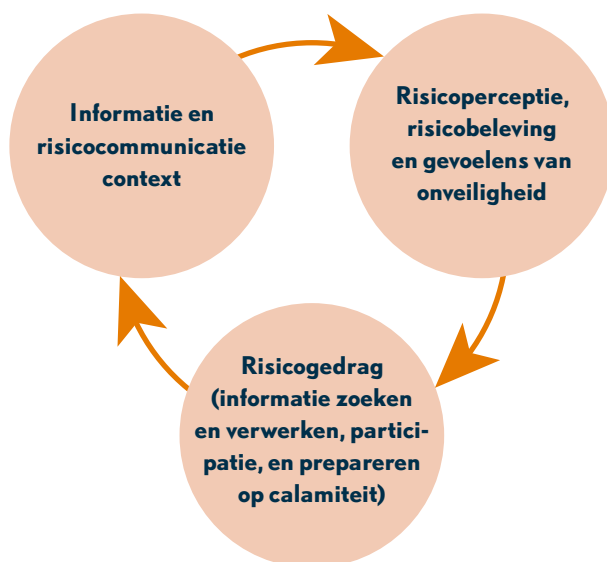
4 Van conceptueel kader naar Wegwijzer risicocommunicatie

Op grond van het voorgaande overzicht komen we tot de onderstaande lijst met concepten waarvan wij menen dat die onderdeel zijn van het conceptueel kader en die in deel I van de Wegwijzer worden opgenomen.

In het voorgaande is de relevante literatuur opgedeeld in enkele aandachtsgebieden die vervolgens in drie hoofdstukken zijn uitgewerkt. Deze gebieden zijn de algemene context waarbinnen risicocommunicatie over risico's van opslag en vervoer van gevaarlijke stoffen plaats zal vinden, de beoordeling en beleving van de betreffende risico's door burgers en ten slotte de wijze waarop de burger met risico-informatie omgaat, zowel in actieve zin (zelf zoeken en verwerken) als in passieve zin (informatie komt binnen via de media of wordt aangereikt door gemeente, bedrijf of overheid). Deze driedeling dient ook als basis voor deel I van de Wegwijzer.

Zonder de pretentie te hebben dit complexe proces te willen versimpelen, stellen we voor de relevante aspecten in het onderstaande figuur 6 als volgt weer te geven.

Figuur 6: Conceptueel kader bij Wegwijzer risicocommunicatie



In figuur 6 onderscheiden we drie centrale clusters van concepten, te weten het cluster 'informatie en risicocommunicatie context', het cluster 'risicoperceptie, risicobeleving en gevoelens van onveiligheid' en het cluster 'risicogedrag'.

Bij het cluster 'informatie en risicocommunicatiecontext' gaat het voornamelijk om de onderstaande concepten:

- ▶ Bij risicocommunicatie op het lokale vlak is de wisselwerking met lokale bedrijven en de gemeente van groot belang. Voor het conceptuele kader dat primair betrekking heeft op de opvattingen van burgers is het dan ook van belang om de *lokale ervaringen met informatie van gemeente en bedrijven* te inventariseren. Voortkomend uit die ervaringen hebben burgers een oordeel over de mate van *vertrouwen in actoren* als overheid en bedrijfsleven.
- ▶ Voorts komt uit de literatuuranalyse naar voren dat de *media* voor velen relevante bronnen van informatie zijn. Om die reden is het in het kader van lokale risicocommunicatie van belang om preferenties van burgers met betrekking tot die media in kaart te brengen.

Bij het cluster 'risicoperceptie, risicobeleving en gevoelens van onveiligheid' gaat het om de volgende concepten:

- ▶ Uit de schaarse evaluatiestudies naar communicatie over externe veiligheid blijkt dat de *beoordeling van risico's door burgers* en de wijze waarop *burgers omgaan met risico's* cruciaal zijn voor de vaststelling van de uitkomsten van het risicocommunicatietraject. Uit publieks-onderzoek komt naar voren dat een groot aantal aspecten van belang is bij de uiteindelijke effectiviteit van risicocommunicatie, te weten de *risicoperceptie*, de *risico-attitude*, *risicogedrag en handelingsperspectief* en *self-efficacy*, en *gevoelens van onveiligheid*.
- ▶ Uit onderzoek in de VS kan worden afgeleid dat de *geloofwaardigheid van claims* (van overheid en bedrijfsleven) *omtrent risicomangement* van groot belang zijn voor de uitkomsten van het risicocommunicatietraject.

Alle hier genoemde factoren dragen bij aan de mate van *acceptatie* van de risicosituatie.

Perceptie, beleving en gevoelens kunnen personen aanzetten tot gedrag, het derde cluster.

Bij het cluster 'risicogedrag' onderscheiden we de volgende aspecten:

- ▶ Uit de beschrijving van de ontwikkelingen in het denken over risicocommunicatie kan worden afgeleid dat de *mate van burgerparticipatie* van grote invloed kan zijn op de uitkomsten van het risicocommunicatieproces. Dit kan geoperationaliseerd worden in termen van de *wens van burgers tot participatie* en hun *verwachtingen over de uitkomsten en de kwaliteit van het proces*.
- ▶ Uit de studies naar de actieve informatiezoekende burger komt naar voren dat *informatie-relevantie*, *informatiebehoefte* en *informatie-zoekgedrag* relevante concepten zijn ten behoeve van de effectiviteit van de risicocommunicatie.

Verder kan als vorm van gedrag in het kader van externe veiligheid gedacht worden aan het prepareren op een eventuele calamiteit.

5 Literatuur

- Arnstein, Sh. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of American Institute of Planners*, 35, 216-224.
- Atkin, C.K. (1973). Instrumental utilities and information seeking. In: P. Clarke (Ed.): *New models for communication research, volume 2*. Londen: Sage.
- Baum, A., Gatchel, R.J., en Shaeffer, M.A. (1983). Emotional, behavioral and physiological effects of chronic stress at Three Mile Island, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 51, 565-572.
- Baum, A., Singer, J.E., en Baum, C.S. (1981). Stress and the environment. *Journal of Social Issues*, 37, 4-35.
- Beck, U. (1986). *Die RisikenGesellschaft*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Bennett, P. (z.j.). Communicating about risks to public health: pointers to good practice. www.cepis.ops-oms.org/tutorial6/fulltext/pointers.pdf.
- Beerepoot, W., R. Levi, K. Schreurs, K. Verschueren, M. Kuttischreuter & J.M. Gutteling. De burger en de risicokaart: Gebruikerservaringen in Enschede drie jaar na de vuurwerkramp. *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 32 (4), 361-377.
- Bland, M. (1998). *Communicating out of a crisis*. Londen: MacMillan Press.
- Brehm, S.S., en Brehm, J.W. (1981). *Psychological reactance: A theory of freedom and control*, Academic Press, New York.
- B&A Groep Beleidscommunicatie BV (2003). *Handreiking risicocommunicatie*. Uitgave: Ministerie van BZK, VROM en VNG.
- Calman, K.C. en G.H.D. Royston (1997). Risk Language and Dialects. *British Medical Journal*, 313, 799-802.
- Covello, V.T., D. Von Winterfeldt, en P. Slovic (1987). Communicating scientific information about health and environmental risks: Problems and opportunities from a social and behavioral perspective, In: V.T. Covello, L.B. Lave, A. Moghissi, en V.R.R. Uppuluri (red.), *Uncertainty in risk assessment, risk management, and decision making*, New York: Plenum Publishing Corporation, pp. 39-61.
- Covello, V.T., Sandman, P.M., en Slovic, P. (1988). *Risk communication, risk statistics, and risk comparisons: A manual for plant managers*, Chemical Manufacturers Association, Washington DC.
- Covello, V.T., and Allen, F.W. (1988) *Seven cardinal rules of risk communication*, GPO, Washington, DC.
- Cvetkovich, G., C.A.J. Vlek, en T.C. Earle (1989). Designing technological hazard information programs: Towards a model of risk-adaptive decision making, In: C.A.J. Vlek en G. Cvetkovich (eds.), *Social decision methodology for technological projects*, Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, pp. 253-276.
- DeFleur, M. en Ball-Rokeach, S. (1989). *Theories of mass communication*. White Plains, N.Y.: Longman.
- Douglas, M. en Wildavsky, A. (1982). *Risk en Culture. An essay on the selection of technological en environmental dangers*. University of California Press, San Francisco, USA.

- Eijndhoven, J.C.M. van, Weterings, R.A.P.M., Worrell, C.W., De Boer, J., Van der Pligt, J., and Stallen, P.J.M. (1994) Risk communication in The Netherlands: The monitored introduction of the EC 'Post-Seveso' Directive, *Risk Analysis* 14, 87-96.
- EURG (2002). *The attitudes of Europeans towards the environment*. Brussels: Directorate-General Press and Communication 'Public Opinion Analysis'.
- Fessenden-Raden, J., J.M. Fitchen, en J.S. Heath (1987). Providing risk information in communities: Factors influencing what is heard and accepted, *Science, Technology, and Human Values*, 12 (3/4), 94-101.
- Fischer, W.G., Morgan, M.G., Fischhoff, B., Nair, I., en Lave, L.B (1991). What risks are people concerned about?, *Risk Analysis*, 11, 303-314.
- Folkman, S., en Lazarus, R.S. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 466-475.
- Freundenburg, W.R., en Pastor, S.K. (1992). Nimby and LULU: Stalking the syndrome, *Journal of Social Issues*, 48, 39-61.
- Freundenburg, W.R., en Rursch, J.A. (1994). The risks of 'putting the numbers in context': A cautionary tale, *Risk Analysis*, 14, 949-958.
- Frewer, L.J., C. Howard, D. Hedderley, en R. Shepherd (1999). Reactions to information about genetic engineering: Impact of source characteristics, perceived personal relevance, and persuasiveness. *Public Understanding of Science*, 8 (1), 35-50.
- Galtung, J. en Ruge, M.H. (1965). The structure of foreign news: The presentation of the Congo, Cuba and Cyprus crises in four Norwegian newspapers. *Journal of Peace Research*, 2, 64-91.
- Gaskell, G., N. Allum, W. Wagner e.a. (2004). GM foods and the misperception of risk perception. *Risk Analysis*, 24 (1), 185-194.
- Gezondheidsraad (2001). *Ongerustheid over lokale milieufactoren. Risicocommunicatie, blootstellingsbeoordeling en clusteronderzoek*. Den Haag.
- Griffin, R.J., Dunwoody, S., Neuwirth, K. (1999). Proposed Model of the Relationship of Risk Information Seeking and Processing to the Development of Preventive Behaviors. *Environmental Research Section A* 80, S230-245.
- Groen, M. (2005). 'Als ze dat zouden weten.....', gesprek over risicocommunicatie en risicoperceptie met de heren Vlek, Gutteling en Pieterman. *Externe Veiligheid*, 2 (2), 10-12.
- Gurabardhi, Z., J.M. Gutteling, M. Kuttschreuter (2004). The development of risk communication. *Science Communication*, 25 (4), 323-349.
- Gurabardhi, Z., Gutteling, J.M., Seydel, E.R. (in press). External pressure, managers' beliefs, organisational size and risk communication structure as determinants of organisations' risk communication performance in the Netherlands. *Risk Analysis*.
- Gutteling, J.M. (1991). *Contouren van risicovoorlichting*. Enschede: Dissertatie.
- Gutteling, J.M. (1993). Objectieve risico-informatie: Kans op nadelen, voordeelgrootte en invloed op de beoordeling van een milieurisico. *Nederlands Tijdschrift voor de Psychologie*, 48, 16-25.
- Gutteling, J.M. (1999). *Crisiscommunicatie: Een kwestie van vertrouwen*. Een debat. Samsom, 1999, Reeks Standpunt Communicatie, ISBN 90-14-05970-1.
- Gutteling, J.M. (2005). Communicatie met burger over risico's stap dichterbij. *Nieuwsbrief Crisisbeheersing*, 3 (5), 14-15.
- Gutteling, J.M., en J.F. Caljé (1993). De invloed van het milieu in het nieuws: mondiale risico's en risico's dicht bij huis, *Milieu*, 8 (1), 14-19.
- Gutteling, J.M., en O. Wiegman (1993). Gender-specific reactions to environmental hazards in the Netherlands. *Sex Roles*, 28, (7/8), 433-447.
- Gutteling, J.M. en O. Wiegman (1996). *Exploring Risk Communication*. Kluwer Academic Publishers.
- Gutteling, J.M., en O. Wiegman (1998). Het milieu in het nieuws. In: G. Bartels, W. Nelissen, en H. Ruelle (Red.). *De transactionele overheid. Communicatie als instrument: zes thema's in de overheidsvoorlichting*. Dordrecht: Kluwer Bedrijfsinformatie. ISBN 90 267 2847 6. Pp. 369-380.

- Hanssen, L., J.M. Gutteling e.a. (2001). *In de marge van het publiek debat 'Eten en genen', Flankerend onderzoek in opdracht van de Commissie Biotechnologie en Voedsel*. Enschede : Universiteit Twente, Afdeling Communicatiewetenschap, Aspect ; 69.
- Heath, R.L., Palenchar, M. (2000). Community relations and risk communication: A longitudinal study of the impact of emergency response messages. *Journal of public relations research*, 12 (2), 131-161.
- Horlick-Jones, T., De Marchi, B., Pradez Lopez, A., Pidgeon, N.F. e.a. (1998). *The social dynamics of environmental risk perception: A cross cultural study*. Final report to the European commission 4th framework programme, University of Surrey, UK.
- Houwen, R.J., Boer, H., en Gutteling, J.M. (1986). *Direct and indirect confrontation with environmental hazards, reactions toward these hazards, and the use of information sources (In Dutch)*, University of Twente, Enschede, The Netherlands.
- Johnson, B.R., Chess, C. (2003). Communicating worst-case scenarios: neighbors' views of industrial accident management. *Risk Analysis*, 23 (4), 829-840.
- Johnson, B.R., (1987). Accounting for the social context of risk communication. *Science & technology studies*, 5 (3/4), 103-111.
- Johnson, B.B. (2005). Testing and expanding a model of cognitive processing of risk information, *Risk Analysis*, 25 (3): 631-650.
- Johnson, R., en Petcovic, W.L. (1986). *The risk of communicating risk*, Paper presented at the annual meeting of the Society of Risk Analysis, Boston.
- Kasperson, R.E. (1986). Six propositions on public participation and their relevance for risk communication, *Risk Analysis*, 6, 275-281.
- Kasperson, R.E., O.Renn, P.Slovic, H.S.Brown, J.Emel, R.Goble, J.X. Kasperson en S.Ratick (1988). The social amplification of risk: A conceptual framework, *Risk Analysis*, 8, 177-187.
- Kunreuther, H., Fitzgerald, K., en Aarts, T.D. (1993). Siting noxious facilities: A test of the facility siting credo, *Risk Analysis*, 13, 301-318.
- Kuttschreuter, M.W.M., en J.M. Gutteling (2001). Computerexpertise en de selectieve verwerking van informatie over het Millenniumprobleem. *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 29 (1), 51-71.
- Kuttschreuter, M., Gutteling, J.M. en Wiegman, O. (1984). *Massamedia en riskante industriële activiteiten: een literatuuronderzoek*. Den Haag: Ministerie VROM, publikatierreeks Milieubeheer nr. 8.
- Larson, J.F. (1980). A review of the state of the art in mass media, in *Committee on Disasters and the Mass Media, Proceedings of the committee on disasters and the mass media workshop*, National Academy of Sciences, Washington, DC, pp. 75-126.
- Leewis, M., F. Sybrandi, en E. Stijger (2002). *Eindrapport Risicocommunicatie*. Den Haag: BenA-groep.
- Leiss, W. (1996). Three phases in the evolution of risk communication practice. *The annals of the American academy of political and social science*, 545, may, 85-94.
- Lichtenstein, S., Slovic, P., Fischhoff, B., Layman, M., en Combs, B. (1978). Judged frequency of lethal events. *Journal of Experimental Psychology: Human learning and memory*, 4, 551-579.
- Lion, R., Meertens, R.M. en Bot, I. (2002). Priorities in information desire about unknown risks. *Risk Analysis*, 22, 765-776.
- Liu, J.T., en V.K. Smith (1990). Risk communication and attitude change: Taiwan's national debate over nuclear power, *Journal of Risk and Uncertainty*, 3, 331-349.
- Marra, F.J. (1998). Crisis communication plans: poor predictors of excellent crisis public relations. *Public relations review*, 24 (4), 461-474.
- Marris, C., Langford, I. en O'Riordan T. (1998). A quantitative test of the cultural theory of risk perceptions: comparison with the psychometric paradigm. *Risk Analysis*, 18, 635-647.
- Marris, C., Langford, I., Saunderson, T. en O'Riordan T. (1997). Exploring the 'psychometric paradigm': comparisons between aggregate and individual analyses. *Risk Analysis*, 17, 303-312.

- McCallum, D.B., S.L. Hammond, en V.T. Covello (1991). Communicating about environmental risks: How the public uses and perceives information sources, *Health Education Quarterly*, 18, 349-361.
- McCombs, M.E., en Becker, L.B. (1979). *Using mass communication theory*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- McGuire, W.J. (1985). Attitudes and attitude change. in G. Lindzey and E. Aronson (eds.), *Handbook of Social Psychology Vol. 2 (third edition)*, Random House, New York, pp. 233-346.
- Midden, C.J.H., Daamen, D.D.L., en Verplanken, B. (1983). *De beleving van energierisico's. Een landelijk onderzoek naar veronderstellingen, attitudes, normen en gedragingen m.b.t. het opwekken van elektriciteit met kolen, uraan en wind*. Leiden: Rijksuniversiteit Leiden.
- Moen, J.E.T, en B.J.M. Ale (1998). Risk maps and communication. *Journal of Hazardous materials*, 61, 271-278.
- Neuwirth K., Dunwoody, S. en Griffin, R.J. (2000). Protection Motivation and Risk Communication. *Risk Analysis*, 20, 721-734.
- O'Brien, P. (2000). Developing A Risk Communication Model to Encourage Community Safety from Natural Hazards. <http://nla.gov.au/nla.arc-47693>.
- Otway, H. (1987). Experts, risk communication, and democracy. *Risk Analysis*, 7, 125-129.
- Peters, R.G., V.T. Covello, en D.B. McCallum (1997). The determinants of trust and credibility in environmental risk communication: An empirical study. *Risk analysis*, 17 (1), 43-54.
- Pilisuk, M., en Acredolo, C. (1988). Fear of technological hazards: One concern or many? *Social Behaviour*, 3, 17-24.
- Randall, V. (2002). The private roots of public action. Gender, equality and political participation. *American Journal of Sociology*, 108 (2), 500-501.
- Renn, O. (1981). *Man, technology and risk: A study on intuitive risk assessment and attitudes towards nuclear energy*. Jülich: Kernforschungsanlage Jülich GmbH, Programmgruppe Kernenergie und Umwelt.
- Renn, O., en Levine, D. (1991). Credibility and trust in risk communication, in R. Kasperson en P.J.M. Stallen (eds.), *Communicating risk to the public*, Kluwer Academic Publishers, Dordrecht, The Netherlands, pp. 175-218.
- Ropeik, D. en P. Slovic (2004). Risk communication: a neglected tool in protecting public health. *Risk in Perspective*, 11, nr 2.
- Roth, E., Morgan, M.G., Fischhoff, B., Lave, L., en Bostrom, A. (1990). What do we know about making risk comparisons? *Risk Analysis*, 10, 375-387.
- Rowan, K.E. (1994). The technical and democratic approaches to risk situation: their appeal, limitation, and rhetorical alternative. *Argumentation*, 8, 391-409.
- Rowe, W.D. (1977). *An Anatomy of risk*. New York: Wiley.
- Sandman, P.M., Weinstein, N.D., en Miller, P.M. (1994). High risk or low: how location on a 'risk ladder' affects perceived risk, *Risk Analysis*, 14, 35-45.
- Schuetz, H., Wiedemann, P. (2000). Hazardous incident information for the public: Is it useful? *Australasian journal of disaster and trauma studies*, 2000 (2).
- Siegrist, M., en G. Cvetkovich (2001). Better negative than positive? Evidence of a bias for negative information about possible health dangers. *Risk Analysis*, 21 (1), 199-206.
- Singer, E., en Endreny, P. (1987). Reporting hazards: Their benefits and costs, *Journal of Communication*, 37, 10-25.
- Sjöberg, L. (2002). Are received risk perception models alive and well? *Risk Analysis*, 22 (4): 665-669.
- Slovic, P. (1987). Perception of risk, *Science*, 236, 280-285.
- Slovic, P. (1993). Perceived risk, trust and democracy, *Risk Analysis*, 13 (6), 675-682.
- Slovic, P. (2000). *The perception of risk*. London: Earthscan.
- Strating, M., G. van Beuningen, M. Kuttischreuter, & J. M. Gutteling. De risicokaart in ontwikkeling: een eerste evaluatie. *Tijdschrift voor Veiligheid en Veiligheidszorg*, 3 (1), 4-17.

- Tanner, J.F., Hunt, J.B. en Epprich, D.R. (1991). The protection motivation model: a normative model of fear appeal. *Journal of marketing*, 55, 36-45.
- Vlek, C.A.J., en Stallen, P.J.M. (1979). *Persoonlijke beoordeling van risico's: Over risico's, voordeligheid en aanvaardbaarheid van individuele, maatschappelijke en industriële activiteiten*. Groningen: Instituut voor Experimentele Psychologie.
- Wade, C. R., Molony, S. T., Durbin, M. E., Klein, S. H. and Wahl L E, (1992). *Communicating with the Public about Risk*, U. S. Department of Energy, Los Alamos.
- Walker, G, Simmons, P., Irwin, A., & Wynne, B, (1999). Risk communication, public participation and the Seveso II directive. *Journal of hazardous materials*, 65, 179-190.
- Wakefield, S.E.L., Elliot, S.J. (2003). Constructing the news: The role of local newspapers in environmental risk communication. *The professional geographer*, 55 (2), 216-226.
- Weinstein, N.D. (1978). Cognitive processes and information seeking concerning an environmental health threat. *Journal of Human Stress*, 4, 32-41
- Wenger, D.E., Dykes, J.D., Sebok, T.B., en Neff, J.L. (1975). It's a matter of myths: An empirical examination of individual insight into disaster response, *Mass Emergencies* 1, 33-46.
- Wester-Herber, M., Warg, LE. (2004). Did they get it? Examining the goals of risk communication within the Seveso II Directive in a Swedish context. *Journal Of Risk Research*, 7 (5), 495-506.
- Wiegman, O., J.M. Gutteling, en H. Boer (1991). Verification of information through direct experiences with an industrial hazard. *Basic and Applied Social Psychology*, 1991, 12 (3), 325-339.
- Wilson, R., en Crouch, E.A.C. (1987). Risk assessment and comparisons: An introduction, *Science* 236, 267-270.
- Wolsink, M. (1990). *Societal acceptance of wind energy. Attitudes and judgments of the public* (In Dutch), Thesis publishers, Amsterdam, The Netherlands.
- Woudenberg, F. (1997). Er is altijd gevaar voor de volksgezondheid. *Comma*, nr. 11, 2-5.
- Woudenberg, F (1999). Praktijk en onderzoek in risicocommunicatie. *Tijdschrift voor Gezondheidswetenschappen*, 77, 163-168.



6 Casus Haarlemmermeer en Oss: van onderzoek naar communicatieplan

6.1 Inleiding

De inhoud van de standaard vragenlijst (zie deel I van de Wegwijzer) is ontwikkeld vanuit het conceptueel kader (de voorgaande hoofdstukken van deel II van de Wegwijzer). De vragenlijst is gevalideerd in twee pilots: in de gemeente Oss en in de gemeente Haarlemmermeer. De resultaten van deze pilots zijn gebruikt om de Wegwijzer en de standaard vragenlijst te verbeteren. Daarnaast zijn meest interessante uitkomsten opgenomen in deze casusbeschrijving.

6.2 Algemene uitkomsten publieksonderzoek

Beide pilotgemeenten zijn begonnen met het uitvoeren van een publieksonderzoek. De gemeente Oss heeft de standaard vragenlijst uitgezet in verschillende delen van de gemeente. De gemeente Haarlemmermeer koos ervoor om de standaard vragenlijst uit te zetten in de kern Badhoevedorp. Uit beide onderzoeken kwamen relatief veel vergelijkbare antwoorden over betrokkenheid van burgers en hun risicoperceptie. Verschillend waren de antwoorden over communicatiemiddelen, participatiebehoefte en de gewenste actieve rol van risicoveroorzakers. Inwoners van Oss hebben bijvoorbeeld meer behoefte aan informatie van risicobedrijven dan inwoners van Badhoevedorp. Inwoners van Oss (vooral de omwonenden van enkele risicobedrijven) hebben in het verleden al verscheidene keren informatie van bedrijven gehad. Informatiebehoefte lijkt dus ook beïnvloed te worden door informatieaanbod. Een argument voor risicocommunicatie als cyclisch proces!

De inwoners van beide gemeenten hebben een grote voorkeur voor schriftelijke informatie. Deze uitkomst verschilt van de uitkomst van het belevingsonderzoek dat in 2005 in de provincie Noord-Brabant gehouden werd*. De deelnemers aan vier zogeheten focusgroepen (kwalitatief onderzoek) zeiden vooral behoefte te hebben aan interactieve communicatiemiddelen. Ook het houden van rampenoefeningen ervaren zij als waardevol. Ze willen in de risicocommunicatie bovenal informatie ontvangen die hen zelfredzamer maakt. Deze laatste uitkomsten komen weer overeen met de resultaten uit de pilot-gemeenten Oss en Haarlemmermeer.

Opvallend is verder dat inwoners van Oss en Haarlemmermeer niet erg ongerust zijn. Het lijkt het algemene beeld in Nederland te zijn op het moment dat zich (nog) geen calamiteiten hebben voorgedaan.

Het volgende hoofdstuk behandelt de resultaten van het onderzoek in de kern Badhoevedorp in Haarlemmermeer.

* Belevingsonderzoek project risicocommunicatie (SAMo7), Brabant Veiliger, Programma Externe Veiligheid Noord-Brabant 2004-2006.

De informatiebehoefte in Oss lijkt beïnvloed te worden door het informatieaanbod.

Inwoners Oss en Haarlemmermeer hebben voorkeur voor schriftelijke communicatiemiddelen.

Er is geen sprake van grote ongerustheid.

6.3 Publieksonderzoek Haarlemmermeer

In de kern Badhoevedorp van de gemeente Haarlemmermeer is een publieksonderzoek uitgevoerd met de standaard vragenlijst. Het doel was een profiel te krijgen van de inwoners op vier niveau's:

- ▶ De kennis over risicobronnen;
- ▶ De mate van betrokkenheid bij het thema's omgevingsrisico's (involving);
- ▶ De risicoperceptie (kennis over de omgevingsrisico's, hoe nemen burgers risico's waar, wat voelen ze daarbij en wat is hun houding ten opzichte van die risico's);
- ▶ De informatiebehoefte en het informatiezoekgedrag (het gedrag ten aanzien van die risico's).

6.3.1 Kennis over risicobronnen

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de meerderheid van de inwoners (50 tot 60%) redelijk op de hoogte zijn van risicobronnen bij hen in de buurt. Ze kunnen de aanwezige tankstations, bedrijven met gevaarlijke stoffen en andere risico-objecten grotendeels benoemen. Ook kunnen ze redelijk nauwkeurig de gevolgen bij calamiteiten voorspellen, zoals brandgevaar of gevaar voor ontploffing. Maar er is ook een aanzienlijk deel van de bevolking dat daartoe niet in staat is. Dat betekent dat de gemeente moet werken aan het vergroten van kennis over risicobronnen.

6.3.2 Involving (betrokkenheid bij risico's)

Een aantal enquêtevragen over betrokkenheid is geclusterd. Dan blijkt dat van de respondenten 19% een lage, 75% een gemiddelde en 6% een hoge betrokkenheid heeft bij omgevingsrisico's. Het gaat hierbij om vragen als: 'Houdt u de omgeving sterk in de gaten?', 'Verdiept u zich in de risicobronnen in uw omgeving?', 'Reageert u meteen als de sirene op een ongebruikelijk tijdstip afgaat?' en 'Maakt het uit waar u woont in Nederland als het gaat om risicobronnen?'

De uitslag geeft duidelijk aan dát er behoefte bestaat aan informatie over die omgevingsrisico's. Of de gemeente daadwerkelijk aan de slag moet en hoe snel, is ook afhankelijk van hoe mensen tegen omgevingsrisico's aankijken (de risicoperceptie, zie de volgende paragraaf), of ze (onnodig) bezorgd zijn en of ze zelf aangeven behoefte aan informatie te hebben.

6.3.3 Risicoperceptie (gevoel bij risico's)

De risicoperceptie is gemeten aan de hand van vragen over de volgende aspecten:

- ▶ De beoordeling van de eigen invloed op risicobronnen, de aanvaardbaarheid van risico's in woonomgeving;
- ▶ De beoordeling van het potentiële gevaar van diverse risicobronnen;
- ▶ De emotionele gesteldheid ten opzichte van omgevingsrisico's (ongerustheid, angst, etc);
- ▶ De inschatting van de gevolgen van ongelukken met bepaalde risicobronnen;
- ▶ De beoordeling van de verantwoordelijkheid van de overheid, het bedrijfsleven en de maatschappij voor veiligheid.

Voor de parameters emotie en verantwoordelijkheid is het beeld:

- ▶ Bijna driekwart van de inwoners van Badhoevedorp is niet of nauwelijks gespannen over omgevingsrisico's. Driekwart is niet of nauwelijks bang voor omgevingsrisico's. (42% is niet of nauwelijks bezorgd en een kwart enigszins. 31% zegt nogal tot erg bezorgd te zijn.)
- ▶ De helft van de mensen heeft een tevreden gevoel bij omgevingsrisico's, de andere helft is ontevreden (32% zegt helemaal geen rustig gevoel te hebben; 68% is een beetje tot zeer gerust).

Vergelijk deze resultaten vervolgens met een aantal parameters over de acceptatie van omgevingsrisico's. 56% accepteert dat er kleine of grote ongelukken kunnen gebeuren en 17% is daar neutraal in. Iets meer dan een kwart vindt het niet acceptabel. De conclusie uit deze onderzoeksresultaten is dat er in Badhoevedorp wel mensen zijn die zich ongerust maken over de risico's, maar dat er geen sprake is van grote ongerustheid onder brede lagen van de bevolking. Het 'valt wel mee' met de negatieve emoties rond omgevingsrisico's.

De meeste mensen zijn redelijk goed op de hoogte van risicobronnen.

Het merendeel van de inwoners is 'gemiddeld' betrokken bij omgevingsrisico's.

Ongerustheid is beperkt.

Samengevat: er is een aantoonbare reden om aan risicocommunicatie te (gaan) doen. De urgentie van die risicocommunicatie heeft een verband met de vraag hoe mensen geïnformeerd willen worden. Bij een grote urgentie, angst of gevoel van volstrekt gebrek aan overzicht van omgevingsrisico's of machteloosheid, heeft het publiek vaak grote behoefte aan rechtstreeks contact met de verantwoordelijke overheid. Uit het onderzoek in Badhoevedorp blijkt het tegenovergestelde. Slechts 10% vindt een bijeenkomst met de gemeente noodzakelijk. Ook het feit dat het overgrote gedeelte van de respondenten maar één keer per jaar geïnformeerd wil worden, of alleen bij een wijziging van de situatie, geeft aan dat de inwoners van Badhoevedorp niet echt op het puntje van hun stoel zitten. Door de manier waarop de enquête is uitgevoerd, is de verwachting dat de resultaten van Badhoevedorp (behoudens enkele nuanceverschillen) gegeneraliseerd kunnen worden naar de gehele populatie van Haarlemmermeer.

De conclusie uit al deze gegevens is dat er een duidelijke wens bij het publiek is om geïnformeerd te worden (in die zin is risicocommunicatie urgent). Maar er is geen grote haast bij (in die zin is risicocommunicatie niet urgent). Dat maakt dat de gemeente Haarlemmermeer tijd heeft en ook tijd kan nemen om haar risicocommunicatieproces zorgvuldig op te zetten. En op grond van de opgedane ervaringen de risicocommunicatie zonodig bij te stellen.

Er is duidelijk behoefte aan risicocommunicatie.

Inwoners van Badhoevedorp hebben geen grote behoefte aan bijeenkomst met gemeente of bedrijven.

6.4 Informatiebehoefte en informatiezoekgedrag

De vorige paragrafen gingen over de urgentie van risicocommunicatie en de basishouding van de inwoners. Gemiddeld gezien blijken ze niet of nauwelijks angstig of onzeker, zijn ze de gemeente niet vijandig gezind en hebben ze een redelijk vertrouwen in de lokale overheid. Deze paragraaf gaat over de vraag hoe de gemeente met het publiek moet communiceren over omgevingsrisico's. Deze gegevens worden verwerkt in een communicatieplan.

6.4.1 Contactvormen, middelen- en mediagebruik

Maar 10% van de respondenten heeft behoefte aan een informatiebijeenkomst met de gemeente. Een uitzondering moet misschien gemaakt worden voor personen die verantwoordelijk zijn voor gemeenschaps- en zorgvoorzieningen (bijvoorbeeld de directeur van een verzorgingstehuis of de beheerder van sporthal). Hiervoor zou de gemeente een afzonderlijke bijeenkomst in Badhoevedorp kunnen organiseren.

Persoonlijk contact met directies instellingen.

5% van de respondenten stelt prijs op een bijeenkomst met of bij het bedrijf. Tegenover deze lage scores staat dat 24% van de respondenten contact met de dorps- of wijkraad wil hebben over omgevingsrisico's.

Maar liefst 60% van de respondenten wil graag met een brief van de gemeente geïnformeerd worden en 53% wil foldermateriaal. Iets meer dan een kwart wil dat het bedrijf hen per brief inlicht. Respectievelijk 46% en 41% van de inwoners van Badhoevedorp willen gebruik maken van de gemeentelijke website en de digitale risicokaart. 42% wil informatie via een of meer lokale kranten (Witte weekblad en gemeentekrant) en gemiddeld een kwart via regionale en lokale radio/TV-zenders.

Inwoners willen informatie via brieven, folders, gemeentepagina en website.

Kortom, het merendeel van de inwoners uit Badhoevedorp wil op dit moment geïnformeerd worden met communicatiemiddelen of via de persmedia. Zij hebben nu geen grote behoefte aan persoonlijke ontmoetingen met vertegenwoordigers van de gemeente of van de bedrijven (risicoveroorzakers). Zij willen wel op de hoogte gebracht worden door intermediaire organisaties.

Belangrijk is ook de frequentie van de communicatie. De respondenten vinden één keer per jaar voldoende, tenzij zich ingrijpende wijzigingen voordoen. Voorbeelden: de komst van een risicovol bedrijf of een belangrijke verandering in een bestaand bedrijf.

Eén keer per jaar informatie is voldoende.

Gemeente is verantwoordelijk voor risicocommunicatie en wordt als betrouwbaar gezien.

Klankbordgroep is nuttig.

Gedragsadviezen (VORAMP) in risicocommunicatie verwerken.

Opvallend is verder dat ouderen minder gerust zijn dan jongeren, minder zelfredzaam menen te zijn, en risico's minder acceptabel vinden. Als het gaat om zaken zoals informatie-zoekgedrag, of het monitoren van omgevingsrisico's, dan scoren zowel de ouderen (65+) als de jongeren (tot 35 jaar) lager. De leeftijdscategorieën (35 tot 65 jaar) hebben de hoogste (actieve) betrokkenheid bij het onderwerp omgevingsrisico's.

De inwoners van Badhoevedorp vinden dat de gemeente verantwoordelijk is voor de risicocommunicatie. Daarnaast heeft de gemeente als (af)zender van risico-informatie een hoge betrouwbaarheid. Beide zijn gunstige uitgangspunten voor het risicocommunicatieproces.

Tijdens het publieksonderzoek hebben zich 15 respondenten aangemeld die actief willen meedenken over risicocommunicatie. Dat zou in de vorm van een klankbordgroep kunnen. Zo'n groep is nuttig voor het monitoren van algemene gevoelens en opinies in een gemeentekern. Verder kunnen zij een kwalitatieve verdieping aanbrenge in de resultaten van het gehouden kwantitatief onderzoek (zie voor de verschillen tussen kwantitatief en kwalitatief onderzoek deel I van de Wegwijzer, hoofdstuk 5). Op basis van persoonlijke ervaringen en voorkeuren van panelleden kunnen bepaalde onderwerpen verder uitgediept worden. Deze klankbordgroep is zeker niet representatief voor een woonkern, maar dat hoeft ook niet. Het gaat erom dat zij de gemeente attendeert op aspecten die nog onopgemerkt bleven. Zij laat zien hoe 'leken' denken en biedt de 'deskundigen' wellicht nieuwe, onbekende handvatten voor de communicatie over omgevingsrisico's. Ook kan de gemeente deze groep raadplegen over communicatiemiddelen die zij wil verspreiden.

Verder kunnen de bestaande buurt- en wijkraden van Badhoevedorp geïnformeerd worden over alle stappen die de gemeente neemt. Misschien kunnen zij, afhankelijk van hun eigen belangstelling, ook een actieve rol spelen in de risicocommunicatie.

Er is voor de gemeente geen directe aanleiding om op korte termijn een informatiebijeenkomst over omgevingsrisico's te organiseren. Respondenten willen liever met schriftelijke communicatiemiddelen bediend worden. Kiest de gemeente er toch voor een bijeenkomst te organiseren voor geïnteresseerde inwoners, dan is het zinvol dit in samenspraak met relevante (risico)bedrijven te doen.

6.4.2 Inhoud van de communicatie

Het antwoord op de vraag of preventieve calamiteitvoorlichting onderdeel moet zijn van risicocommunicatie is zeer overtuigend: 80 tot 90% van de mensen wil dat graag. Driekwart wil weten wat de gemeente aan activiteiten onderneemt op het gebied van controle en handhaving. Acht op de tien inwoners willen informatie over de opslag van gevaarlijke stoffen in de omgeving en over transportroutes. Ook over de gevolgen van een calamiteit met deze stoffen. Daarnaast willen zij op de hoogte worden gebracht van wat de gemeente doet bij een ramp en wat zij doet om de kans op ongelukken zo klein mogelijk te maken. Ook willen mensen weten wat zij zelf kunnen doen om een calamiteit te voorkomen (preventieve calamiteitenvoorlichting).

6.5 Risicocommunicatie in Haarlemmermeer

6.5.1 Keuze van communicatiemiddelen

Op basis van de uitkomsten van het publieksonderzoek en de eigen inzichten heeft de gemeente ervoor gekozen de volgende middelen en (pers)media te gebruiken:

- ▶ bewonersbrieven;
- ▶ brieven aan bedrijven en organisaties;
- ▶ folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer' (met VORAMP-informatie);
- ▶ kaartmateriaal in folder- of brochurevorm met daarop ingetekend de risicobronnen;
- ▶ digitale middelen, zoals de gemeentelijke website;

- ▶ berichten op de gemeentelijke infopagina of in gemeentekrant;
- ▶ berichten naar lokale huis-aan-huisbladen;
- ▶ persberichten naar de regionale pers;
- ▶ organisatie van een klankbordbijeenkomst.

Voorbeelden van het materiaal dat Haarlemmermeer heeft ontwikkeld vindt u terug in hoofdstuk 7.

6.5.2 Planning van acties en middelen

De gemeente Haarlemmermeer noemt het publieksonderzoek de eerste fase. De tweede fase zijn de acties die eind 2005 plaatsvonden.

Ruim voor deelname aan de pilot was de gemeente Haarlemmermeer al van plan met risicocommunicatie aan de slag te gaan. Er was al een folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer' in voorbereiding met daarin VORAMP-informatie (zoals bijvoorbeeld gedragsinstructies en informatie over hulpverlening). Het uitbrengen van deze folder sloot goed aan bij de uitkomsten van het publieksonderzoek. Haarlemmermeer liet daarom de folder samen met een begeleidende brief van de burgemeester en de wekelijkse gemeentekrant in de gehele gemeente huis-aan-huis bezorgen.

De verspreiding van de folder werd communicatief goed voorbereid door het versturen van brieven aan belangrijke doelgroepen, zoals de gemeenteraad, de relevante bedrijven en de inwoners die aan de enquête hadden meegedaan. Verder ging er een persbericht naar de media en kwamen er publicaties op de gemeentelijke informatiepagina en website en in huis-aan-huisbladen.

In de derde fase sloot de gemeente verder aan bij de onderzoeksresultaten door een folder 'Badhoevedorp veilig op de kaart' te ontwerpen. Daarop staan alle risicobronnen van Badhoevedorp aangegeven en informatie over risicobedrijven, transportroutes van gevaarlijke stoffen en de maatregelen van de gemeente op het gebied van controle en handhaving. De gemeente heeft zich met reden eerst op Badhoevedorp gericht. Uit eerdere waarnemingen bleek dat de informatiebehoefte in deze kern het hoogst is. (Daarom werd het publieksonderzoek ook in deze kern gehouden).

De gemeente ziet de uitvoering van de eerste, tweede en derde fase niet als eindpunt van de risicocommunicatie, maar werkt (bij het ter perse gaan van deze Wegwijzer) plannen uit om de activiteiten uit te breiden naar de hele gemeente (vierde fase). Het ligt voor de hand om als onderdeel van die vierde fase ook voor andere kernen en/of de hele gemeente een risicokaart te maken in printvorm.

6.5.3 Tijdpad

Oktober 2005 (1e fase):

- ▶ Bestuurlijke afstemming over het publieksonderzoek;
- ▶ Publieksonderzoek (een steekproef van 1.000 inwoners uit Badhoevedorp) met een begeleidende brief van de burgemeester en een uitnodiging aan burgers mee te denken over risicocommunicatie;
- ▶ Brieven aan directies van bedrijven in Badhoevedorp en voorzitters van de ondernemersvereniging en de dorpsraad;
- ▶ Bericht in de Gemeentekrant en op internet;
- ▶ Persbericht naar de media.

November 2005 (2e fase)

- ▶ Publiciteit over de resultaten van het publieksonderzoek via reguliere kanalen;
- ▶ Voorbereiding van communicatiemiddelen, zoals diverse bewonersbrieven, een brief aan de gemeenteraad, risicobedrijven etc. Inhoud: de belangrijkste resultaten van het onderzoek en

Haarlemmermeer voert in half jaar tijd drie fasen risicocommunicatie uit.

de aankondiging van de verspreiding van de folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer';

- ▶ Afstemming binnen de gemeentelijke projectgroep;
- ▶ Bestuurlijke afstemming (ook met de gemeenteraad) over middelen;
- ▶ Interne communicatie;
- ▶ Productie van de folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer'.

December 2005

- ▶ Verspreiding van de folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer' in de hele gemeente samen met de Gemeentekrant en een begeleidende brief van de burgemeester;
- ▶ Verzending van brieven aan de inwoners van de steekproef van het publieksonderzoek;
- ▶ Brieven aan de directies van bedrijven in Badhoevedorp en voorzitters van de ondernemersvereniging en de dorpsraad;
- ▶ Bericht in de Gemeentekrant en op de website;
- ▶ Persbericht naar de media;

December 2005 (3e fase)

- ▶ Uitwerking van de communicatiemiddelen voor de 3e fase, zoals een intern memo, brieven aan de gemeenteraad, diverse bewonersgroepen, risicobedrijven, dorpsraad en ondernemersvereniging.
- ▶ Folder met een risicokaart van Badhoevedorp, persbericht en berichten voor de gemeentepagina en de website.

Januari 2006

- ▶ Productie en verspreiding folder 'Badhoevedorp veilig op de kaart', inclusief de risicokaart;
- ▶ Afstemming met de projectgroep;
- ▶ Afstemming met de risicobedrijven op de kaart;
- ▶ re overleg met de leden van de klankbordgroep;
- ▶ Bestuurlijke afstemming (ook met de gemeenteraad);

Februari 2006

- ▶ Persconferentie van de burgemeester en de uitreiking van de eerste folder;
- ▶ Geadresseerde verspreiding van de folder 'Badhoevedorp veilig op de kaart' met brief in Badhoevedorp;
- ▶ Interne communicatie;
- ▶ Bericht op de Gemeentepagina en op de website;
- ▶ Bericht in de lokale krant;
- ▶ Verspreiding van een persbericht.

Maart 2006

- ▶ (Beperkte) 1-meting risicocommunicatie: evaluatieonderzoek van alle tot dan toe verspreide communicatiemiddelen;
- ▶ Verwerking van de resultaten en evaluatie.

Vervolg 2006 (4e fase)

- ▶ Afhankelijk van de komst van de landelijke risicokaart uitwerking van fase 4 van de risicocommunicatie;
- ▶ Naar verwachting medio 2006 communicatie over risicobronnen in de gehele gemeente; (Publicatie van de landelijke risicokaart is afhankelijk van inwerkingtreding Registratiebesluit risicosituaties gevaarlijke stoffen)

Haarlemmermeer doet 1-meting en gaat verder.

6.6 Risicocommunicatie in Oss

De gemeente Oss was eind 2005/begin 2006 in haar voorbereidingen nog niet zo ver als Haarlemmermeer. Het gehouden publieksonderzoek heeft het positieve effect gehad dat de 'sense of urgency' rond risicocommunicatie bij bestuur en ambtelijke organisatie is vergroot. Oss heeft besloten het risicocommunicatiebeleid en de communicatie rond externe veiligheid te integreren. Parallel aan de verdere uitwerking van het risicocommunicatieplan gaat de gemeente wel diverse artikelen publiceren over verschillende aspecten van het externe veiligheidsbeleid. Zoals informatie ten behoeve van zelfredzaamheid en over de aanwezige risicobronnen.

Communicatie Oss nog
'low profile'




7 Bijlage: Communicatiemiddelen Haarlemmermeer

7.1 Eerste fase: publieksenquête

7.1.1 Begeleidingsbrief enquête



 gemeente
Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AB Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 023 567 45 43
Telefax 023 567 95 50

Sector Vergunningen & Handhaving
Oms.kennmk 05.0032553>=sh
Blz.pagn: 1. vragenlijst Publieksonderzoek veiligheidsrisico's;
2. antwoordenvolop;
3. antwoordkaart "Medenken over veiligheidsrisico's"
Onderwerp Verzoek tot deelname aan publieksonderzoek over veiligheidsrisico's

Geachte heer, mevrouw,

De aanwezigheid van bedrijven of instellingen die gevaarlijke stoffen gebruiken, vervoeren of opslaan levert onvermijdelijk veiligheidsrisico's op. In een dichtbevolkt gebied als de Randstad is leven met risico's heel gewoon, maar de gemeente Haarlemmermeer vindt het wel belangrijk dat inwoners van deze risico's op de hoogte zijn.

De gemeente heeft daarom haar medewerking toegezegd aan een project van de gezamenlijke provincies. In dit project staat de communicatie tussen overheid en inwoners over deze veiligheidsrisico's centraal. Een onderdeel van dit project vormt een vragenlijst waarin inwoners wordt gevraagd naar hun mening en beleving van de veiligheid. Deze vragenlijst is ontwikkeld door de Universiteit Twente.


De resultaten van het binnenkort te verschijnen omnibusonderzoek tonen aan dat ook inwoners van Haarlemmermeer het belangrijk vinden hierover te worden geïnformeerd. De behoefte aan informatie over veiligheidsrisico's is in Badhoevedorp het grootst. Er is daarom een steekproef getrokken onder bewoners van Badhoevedorp. Uw adres maakt onderdeel uit van deze steekproef.

Graag wil ik u oproepen deze vragenlijst voor **20 oktober a.s.** in te vullen en terug te sturen, zodat ook uw mening wordt gehoord. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer vijftien à twintig minuten. Er zijn geen goede of foute antwoorden; het gaat immers om uw mening. Uw gegevens worden uiteraard anoniem verwerkt.

Op basis van de uitkomsten van het publieksonderzoek zal de gemeente nog dit najaar activiteiten op het gebied van risicocommunicatie ondernemen. Hoe deze risicocommunicatie eruit gaat zien is nu nog niet te zeggen; dat hangt met name af van de uitkomsten van de enquête.

Als u algemene vragen heeft over veiligheidsrisico's in de gemeente Haarlemmermeer dan kunt u contact opnemen met de gemeente. Debby de Rijk is bereikbaar via telefoonnummer 023 567 4400. Verdere informatie over risicocommunicatie kunt u vinden op de website van de Provincie Zuid-Holland (www.zuid-holland.nl/risico).

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,
de burgemeester,


mr. A.P.H. Herzig

7.1.2 Persbericht bij publieksenquête

Publieksonderzoek veiligheidsrisico's Badhoevedorp

De gemeente Haarlemmermeer houdt in oktober een publieksonderzoek onder ongeveer 1.000 inwoners in Badhoevedorp over de zogeheten veiligheidsrisico's. Dit zijn risico's die zijn verbonden met de aanwezigheid van bedrijven of instellingen die gevaarlijke stoffen gebruiken, vervoeren of opslaan. Het publieksonderzoek is een schriftelijke enquête en wordt als landelijke pilot op initiatief van de gezamenlijke Nederlandse provincies uitgevoerd. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek zal de gemeente nog dit najaar activiteiten op het gebied van risicocommunicatie ondernemen.

In een dichtbevolkt gebied als de Randstad komen veiligheidsrisico's voor. De gemeente Haarlemmermeer vindt het daarom zeer belangrijk dat inwoners goed zijn voorbereid op deze risico's.

Deze pilot vormt voor Haarlemmermeer het vervolg op het omnibusonderzoek, waaruit naar voren komt dat weinig inwoners weten welke mogelijke risico's bestaan in hun omgeving. De behoefte aan informatie hierover is echter groot. Uit het omnibusonderzoek blijkt ook dat in Badhoevedorp de behoefte aan informatie over veiligheidsrisico's het grootst is. Er is voor de pilot daarom een steekproef getrokken onder bewoners van Badhoevedorp.

In de pilot staat de communicatie tussen overheid en inwoners over deze veiligheidsrisico's centraal. Een onderdeel van dit project vormt een vragenlijst waarin inwoners wordt gevraagd naar hun mening en beleving van de veiligheid. Deze vragenlijst is ontwikkeld door de Universiteit Twente.

Het publieksonderzoek moet duidelijkheid geven in hoe inwoners tegen veiligheidsrisico's aankijken, aan welke informatie behoefte is en hoe de communicatie eruit moet zien. De gemeente kan dan bij het plannen en organiseren van risicocommunicatie met deze wensen of opvattingen rekening houden.

De uiteindelijke aanpak van risicocommunicatie door de gemeente Haarlemmermeer wordt beschreven in een zogenoemde Wegwijzer Risicocommunicatie.

7.1.3 Gemeentekrant

gemeentekrant Haarlemmermeer

Jaargang 7 • nummer 45 • vrijdag 14 oktober 2009

Enquête over veiligheidsrisico's

Deze maand valt bij ongeveer 1.000 inwoners in Bechtoveldspij een enquête in de brievenbus met vragen over zogeheten veiligheidsrisico's. Deze veiligheidsrisico's zijn verbonden met de aanwezigheid van bedrijven of installaties die gevaarlijke stoffen gebruiken, verspreiden of opslaan. In een dichtbebouwd gebied als de Randstad is leven met risico's heel gewoon, maar de gemeente vindt het belangrijk dat inwoners goed op deze risico's zijn voorbereid. De resultaten van het inwonersonderzoek dat landbouwkundig onderzoekers toeren aan dat weinig inwoners weten welke mogelijke risico's bestaan in hun omgeving maar dat is het niet het belangrijkste vinden hierover te worden gebruikt in Bechtoveldspij in de behoefte aan informatie over veiligheidsrisico's het groot.

Het publiekonderzoek dat nu plaatsvindt, is een plan die op internet van de gemeentelijke Haarlemmermeer provincies wordt uitgevoerd. De plan vormt voor Haarlemmermeer het vervolg op het inwonersonderzoek. Het publiekonderzoek moet dus duidelijk geven over hoe inwoners tegen veiligheidsrisico's aankijken, aan welke informatie behoefte is en hoe de communicatie eruit moet zien. De gemeente kan dan bij het plannen en organiseren van risicosamenkomsten met deze kennis of opvattingen rekening houden. Op basis van de uitkomsten van het publiekonderzoek en de gemeente mag de manier actualiseren op het gebied van risicosamenkomsten ondernemen.

150 JAAR TOEKOMST

Kijk ook op: www.150jaarboekmaat.nl

4 Nieuwe met Maatschappelijke onderbreuning

Lasten niet omhoog



Wethouder Francien Rob van der Riet (l) en een andere wethouder (r) tijdens een persconferentie op 10 oktober 2009

Boerderijnamen voor hofjes bij L'Weg

Ontwerp is begonnen met de ontwikkeling van de hofjes aan de L'Weg in Noordwijk. Het college heeft de straatnaam vastgesteld voor de hofjes die het gemeentelijk worden. De namen van de L'Weg zijn: Aandhof, Beekhof, Eendhof, Finkenhof, Geerhof, Kampenhof, Lingenhof, Meerkhof en Tenorhof. Burgemeester Amelsvoort heeft deze namen in 1899 gegeven aan boerderijen in Haarlemmermeer om zo de voorbereiding te vergemakkelijken. Dit van de namen boerderijen en de gemeente mag de manier actualiseren op het gebied van risicosamenkomsten ondernemen.

De gemeentelijke belastingen en heffingen in Haarlemmermeer stijgen niet in 2006, zo blijkt uit de meerjarenbegroting 2006-2009. Wij voeren een solide financieel beleid', aldus wethouder Francien Rob van der Riet. 'Waar het komende jaar heeft het college zelfs 1,8 miljoen vrij kunnen maken voor nieuwe initiatieven. Hiermee geeft de gemeente een extra impuls aan onder meer verkeersveiligheid rondom scholen, het schoonhouden van de openbare ruimte, Meer Zakt, Kamelfant Vrijhuizen en de Orpuzelconcerten.

Wethouder Van der Riet presenteerde op 25 september de meerjarenbegroting 2006-2009. Hij bracht goed nieuws. Voor het tweede achtereenvolgende jaar gaat de lasten voor burgers niet omhoog.

Gezond
Door het voeren van een solide financieel beleid worden er een aantal financieel gezondheidsprogramma's mogelijk gemaakt. Dit zijn: de Orpuzelconcerten, de Kamelfant Vrijhuizen, de Meer Zakt, de Kamelfant Vrijhuizen en de Orpuzelconcerten.

Vrijhuizen en de Orpuzelconcerten

Wethouder Van der Riet presenteerde op 25 september de meerjarenbegroting 2006-2009. Hij bracht goed nieuws. Voor het tweede achtereenvolgende jaar gaat de lasten voor burgers niet omhoog.

Gezond
Door het voeren van een solide financieel beleid worden er een aantal financieel gezondheidsprogramma's mogelijk gemaakt. Dit zijn: de Orpuzelconcerten, de Kamelfant Vrijhuizen, de Meer Zakt, de Kamelfant Vrijhuizen en de Orpuzelconcerten.

Terugblik
Omdat het de laatste begroting van deze meerjarencyclus is, blikte het college kort terug op de belangrijkste resultaten van de afgelopen jaren. Het herbevestert in verband met gebouwenwerken, er zijn grote aanvallen startverzoeken geresolvent en er is veel aandacht gegeven aan de kwaliteit van de Viers wijk. De kinderopvang is uitgebreid en er is een begin gemaakt met de renovatie van het Charles Raaijmakers. De verkeersveiligheid is verbeterd, en de criminaliteit gedaald. Het bestuur heeft zich op verschillende manieren ingespannen bij het behoud te bevorderen. Zo is het college regelmatig aanwezig bij de wijk en kerken bijdragen en in het onderwijs en jongeren samen met ouders en jongeren zelf.

Behandeling
De meerjarenbegroting 2006-2009 heeft een nieuwe open waarden bij meer beschikbaar in dan voorgaande jaren. Op 3 november vindt de raadszitting over de begroting plaats, op 10 november is de begroting raadsplan. Actuele informatie over de raadsbehandelingen kunt u vinden op de website van de gemeente: www.haarlemmermeer.nl. Informatie: Bureau & Publiek.

Vergaderingen Raadsplein

• **Donderdag 26 oktober, 17.00 uur**
Raadsvergadering en raadszitting

De voor het actuele vergaderingschema en de aanmeldingen: www.haarlemmermeer.nl



Haarlemmermeer
www.haarlemmermeer.nl

7.1.4 Krantenbericht publieksenquête

Haarlems Dagblad 13-10-2005

Gemeentelijke enquête veiligheid Badhoevedorp

Onderzoek naar beste voorlichting

BADHOEVEDORP - Zo'n duizend inwoners van Badhoevedorp krijgen deze maand een gemeentelijke enquête in de brievenbus over de veiligheid in hun dorp. Daarbij gaat het voornamelijk om wat bewoners weten over de opslag van gevaarlijke stoffen bij hen in de buurt en hoe zij vinden dat de gemeente daarover informatie moet geven.

De gemeente Haarlemmermeer wil met de uitkomst van het onderzoek bepalen hoe inwoners van de polder voorlichting moeten worden over de veiligheidsrisico's in hun directe omgeving. De vragenlijst telt acht A4'tjes en richt zich vooral op onveiligheidsgevoelens die leven rond tankstations, vuurwerkopslag, Schiphol en andere bedrijven met verhoogd risico.

Met dit publieksonderzoek loopt Haarlemmermeer landelijk voorop. Voor het eerst wordt burgers direct om hun mening gevraagd als het gaat om de manier waarop de gemeente hen informatie verstrekt. In de enquête wordt gevraagd of er kranten, televisie-zenders, radiozenders, folders, brieven of e-mails aan te pas moeten komen als inwoners van een gemeente op mogelijke veiligheidsrisico's in hun omgeving gewezen moeten worden. Voor Badhoevedorp is gekozen, omdat uit een onderzoek van vorig jaar bleek dat Badhoevedorpers zich het meest bekommeren om hun veiligheid. Veel mensen geven in dat onderzoek aan slecht op de hoogte te zijn van risico's in de buurt en geven tegelijk te kennen meer informatie te willen. Daarnaast is Badhoevedorp een van de grote Haarlemmermeerse dorpen, wat in dit verband het voordeel heeft dat in het dorp ook de nodige mogelijke risico's aanwezig zijn. Een groep van duizend Badhoevedorpers, die per steekproef gekozen is, krijgt de vragenlijst thuisgestuurd. Uiteindelijk wil de gemeente nog dit najaar met op de wensen van de bevolking aangepaste communicatie naar buiten komen.

7.2 Tweede fase: middelen bij distributie folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer'

7.2.1 Brief aan deelnemers 'klankbordgroep'



gemeente
Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AB Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 023 567 45 43
Telefax 023 567 95 50

Sector
Omslagmerk
Bijlagen
Onderwerp

Bestuurszaken, Veiligheid & Kabinet i.o.
05.0182507/bo
Geen.
Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer

Geachte heer, mevrouw,

De aanwezigheid van bedrijven of instellingen die gevaarlijke stoffen gebruiken, vervoeren of opslaan levert onvermijdelijk veiligheidsrisico's op. In een dichtbevolkt gebied als de Randstad is leven met risico's heel gewoon, maar de gemeente Haarlemmermeer vindt het wel belangrijk dat inwoners van deze risico's op de hoogte zijn. De gemeente heeft daarom haar medewerking verleend aan een project van de gezamenlijke provincies. In dit project staat de communicatie tussen overheid en inwoners over deze veiligheidsrisico's centraal.

Een onderdeel van dit project vormde een vragenlijst waarin inwoners zijn gevraagd naar hun mening en beleving van de veiligheid. Dit publieksonderzoek was gericht op het verkrijgen van meer duidelijkheid over hoe inwoners tegen veiligheid aankijken, aan welke informatie behoefte is en hoe de communicatie eruit moet zien. De gemeente kan dan bij het plannen en organiseren van risicocommunicatie met deze wensen of opvattingen rekening houden.

De gemeente heeft ook u in de eerste week van oktober benaderd en gevraagd de vragenlijst in te vullen. U heeft hierbij aangegeven te willen meedelen met de gemeente over hoe zij kan communiceren over risico's. Ik wil u bedanken voor het invullen van de vragenlijst en uw betrokkenheid mee te willen denken met de gemeente over de inzet van risicocommunicatie.

Inmiddels zijn de belangrijkste resultaten van dit publieksonderzoek bekend. Via deze brief wil ik u hierover alvast informeren.

Een ruime meerderheid van de respondenten is het erover eens dat we moeten accepteren dat in ons land grote en kleine incidenten kunnen plaatsvinden. Zij willen wel van hun gemeente weten welke risico's bestaan en wat de gemeente doet om de risico's zo klein mogelijk te maken of als zich een calamiteit voordoet. Bovendien willen zij weten welke maatregelen zij zelf kunnen nemen en wat zij moeten doen als er toch een ramp dreigt.

Op basis van de belangrijkste uitkomsten van het publieksonderzoek en om de zelfredzaamheid van inwoners verder te vergroten, verspreidt de gemeente nu aan alle inwoners de folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer'. In de folder staat wat de gemeente en hulpverleningsdiensten doen om risico's en gevolgen daarvan te beperken, welke maatregelen u kunt nemen om risico's of gevolgen te beperken en wat u moet doen als toch een ramp dreigt of plaatsvindt. De folder wordt met de gemeentekrant van 9 december a.s. verspreid. De bij de gemeentekrant gevoegde brief bevat bovengenoemde informatie over de belangrijkste uitkomsten van het publieksonderzoek, en informatie over verdere activiteiten op het gebied van risicocommunicatie. De gemeente zal begin 2006 inwoners van IJdoornvliedorp informeren over de specifieke risico's in hun woonomgeving. De bij dit project betrokken medewerker van de gemeente, Debby de Rijk, zal nog contact met u opnemen om met u van gedachten te wisselen over deze geplande inzet van risicocommunicatie.


Als u vragen heeft naar aanleiding van deze brief of over veiligheidsrisico's in de gemeente Haarlemmermeer, dan kunt u contact opnemen met Debby de Rijk via tel.: 023 567 43 80, of kijk op www.haarlemmermeer.nl. Verdere informatie over het publieksonderzoek over risicocommunicatie kunt u vinden op de website van de Provincie Zuid-Holland (www.zuid-holland.nl/risico).

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,
de burgemeester,



Mr. A.P.H. Hetog

7.2.2 Brief aan gemeenteraad



gemeente
Haarlemmermeer

Poebus 250
2130 AB Houwkerij

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Houwkerij
Telefoon 023 567 45 43
Telefax 023 567 95 50

Sector Bestuurszaken, Veiligheid & Kabinet i.o.
Omslagnummer 05.0182507bo
Bijlage(n) Geen
Onderwerp Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer

Geachte leden van de raad,

De aanwezigheid van bedrijven of instellingen die gevaarlijke stoffen gebruiken, vervoeren of opslaan levert onvrijwillig veiligheidsrisico's op. In een dichtbevolkt gebied als de Randstad is leven met risico's op de hoogte zijn. De gemeente heeft daarom haar medewerking verleent aan een project van de gezamenlijke provincies. In dit project staat de communicatie tussen overheid en inwoners over deze veiligheidsrisico's centraal. Een onderdeel van het project vormde een vragenlijst waarin inwoners zijn gevraagd naar hun mening en beleving van de veiligheid. Deze vragenlijst is ontwikkeld door de Universiteit Twente.


De resultaten van het omnibusonderzoek tonen aan dat ook inwoners van Haarlemmermeer het belangrijk vinden over veiligheidsrisico's te worden geïnformeerd. De behoefte aan informatie hierover is in Badhoevedorp het grootst. Daarom is in oktober een steekproef getrokken onder inwoners van Badhoevedorp. De belangrijkste resultaten van het publieksonderzoek in Badhoevedorp zijn nu bekend. Een ruime meerderheid van de respondenten is het erover eens dat we moeten accepteren dat in ons land grote en kleine incidenten kunnen plaatsvinden. Zij willen wel van hun gemeente weten welke risico's bestaan en wat de gemeente doet om de risico's zo klein mogelijk te maken of als zich een calamiteit voordoet. Bovendien willen zij weten welke maatregelen zij zelf kunnen nemen en wat zij moeten doen als er toch een ramp dreigt. De gemeente zal begin 2006 de inwoners van Badhoevedorp informeren over de specifieke risico's in hun woonomgeving.

Op basis van de belangrijkste uitkomsten van het publieksonderzoek en om de zelfredzaamheid van inwoners verder te vergroten, verspreidt de gemeente met de gemeentekrant van 9 december a.s. aan alle inwoners de folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer'. In de folder staat wat de gemeente en hulpverleningsdiensten doen om risico's en gevolgen daarvan te beperken, welke maatregelen u kunt nemen om risico's of gevolgen te beperken en wat u moet doen als toch een ramp dreigt of plaatsvindt.

Medio 2006 is een landelijke zogenaamde Risicokaart beschikbaar. Dit is een digitale landkaart waarop gegevens over risico's zijn samengevoegd. De gegevens worden bijgehouden door provincies, gemeenten en waterschappen. Op de Risicokaart zijn alle situaties aangegeven waar risico's bestaan voor de omgeving door het gebruik, de opslag en het vervoer van gevaarlijke stoffen over weg, water, spoor en buisleidingen. Ook de risico's die zijn verbonden aan het gebruik van luchthavens zijn aangegeven. De landelijke Risicokaart bevat geen informatie over wat te doen bij een dreigende ramp of ongeval. Deze informatie is wel opgenomen in de folder die de gemeente Haarlemmermeer nu verspreidt. De informatie is ook beschikbaar op de gemeentelijke internetzite van de gemeente (Veiligheid/ Rampenbestrijding). Wij zullen u nader informeren als de Risicokaart op internet geplaatst wordt. Dit is afhankelijk van de precieze inwerkingtreding van het zogenaamde Registratiebesluit risicosituaties gevaarlijke stoffen. Op basis van dit Besluit moeten alle overheden die bevoegd zijn om vergunningen te verlenen op grond van de Wet milieubeheer (milieuvergunningen), gegevens over risicosituaties met gevaarlijke stoffen aanleveren voor de Risicokaart. Wij zullen u na inwerkingtreding van het Besluit een plan van aanpak voorleggen dat ingaat op hoe wij inwoners en ondernemers in Haarlemmermeer op een zorgvuldige wijze hierover gaan informeren.

Als u vragen heeft naar aanleiding van deze brief of over veiligheidsrisico's in de gemeente Haarlemmermeer, dan kunt u contact opnemen met Debby de Rijk via tel.: 023 567 43 80, of kijk op www.haarlemmermeer.nl.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,
de burgemeester.



mr. A.P.H. Hartog

7.2.3 Algemene bewonersbrief gehele gemeente



gemeente
Haarlemmermeer

Poëbus 250
2130 AB Hoornweg

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoornweg
Telefoon 023 567 45 43
Telefax 023 567 95 50

Sector

Oris kenmerk

Bijlagen

Onderwerp

Bestuurszaken, Veiligheid & Kabinet i.o.

05.0162512/be

Geen

Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer

Geachte heer, mevrouw,

De aanwezigheid van bedrijven of instellingen die gevaarlijke stoffen gebruiken, vervoeren of opslaan levert onvermijdelijk veiligheidsrisico's op. In een dichtbevolkt gebied als de Randstad is leven met risico's heel gewoon, maar de gemeente Haarlemmermeer vindt het wel belangrijk dat inwoners van deze risico's op de hoogte zijn. De gemeente heeft daarom haar medewerking verleend aan een project van de gezamenlijke provincies. In dit project staat de communicatie tussen overheid en inwoners over deze veiligheidsrisico's centraal. Een onderdeel van dit project vormde een vragenlijst waarin inwoners zijn gevraagd naar hun mening en beleving van de veiligheid.

De resultaten van het omnibusonderzoek tonen aan dat ook inwoners van Haarlemmermeer het belangrijk vinden over veiligheidsrisico's te worden geïnformeerd. De behoefte aan informatie hierover is in Badhoevedorp het grootst. Daarom is in oktober een steekproef getrokken onder inwoners van Badhoevedorp. De gemeente heeft u in de eerste week van oktober per brief geïnformeerd dat deze inwoners van Badhoevedorp zijn benaderd en gevraagd de vragenlijst in te vullen.

Inmiddels zijn de belangrijkste resultaten van dit publieksonderzoek bekend. Via deze brief wil ik u hierover alvast informeren.

Een ruime meerderheid van de respondenten is het erover eens dat we moeten accepteren dat in ons land grote en kleine incidenten kunnen plaatsvinden. Zij willen wel van hun gemeente weten welke risico's bestaan en wat de gemeente doet om de risico's zo klein mogelijk te maken of als zich een calamiteit voordoet. Bovendien willen zij weten welke maatregelen zij zelf kunnen nemen en wat zij moeten doen als er toch een ramp dreigt.

Op basis van de belangrijkste uitkomsten van het publieksonderzoek en om de zelfredzaamheid van inwoners verder te vergroten, verspreidt de gemeente nu aan alle inwoners de folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer'. In de folder staat wat de gemeente en hulpverleningsdiensten doen om risico's en gevolgen daarvan te beperken, welke maatregelen u kunt nemen om risico's of gevolgen te beperken en wat u moet doen als toch een ramp dreigt of plaatsvindt. De folder wordt met de gemeentekrant van 9 december a.s. verspreid. De bij de gemeentekrant gevoegde brief bevat bovenstaande informatie over de belangrijkste uitkomsten van het publieksonderzoek, en informatie over verdere activiteiten op het gebied van risicocommunicatie. De gemeente zal begin 2006 inwoners van Badhoevedorp informeren over de specifieke risico's in hun woonomgeving. De bij dit project betrokken medewerker van de gemeente, Debby de Rijk, zal nog contact met u opnemen om met u van gedachten te wisselen over uw rol bij de inzet van risicocommunicatie.


Als u vragen heeft naar aanleiding van deze brief of over veiligheidsrisico's in de gemeente Haarlemmermeer, dan kunt u contact opnemen met Debby de Rijk via tel.: 023 567 43 80, of kijk op www.haarlemmermeer.nl. Ook als u een (extra) exemplaar van de gemeentekrant wenst te ontvangen, kunt u contact opnemen met Debby de Rijk. Verdere informatie over het publieksonderzoek over risicocommunicatie kunt u vinden op de website van de Provincie Zuid-Holland (www.zuid-holland.nl/risico).

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,
de burgemeester,



mr. A.P.H. Hetg

7.2.4 Persbericht verspreiding folder 'Veiligheidsrisico's Haarlemmermeer'



Persbericht

gemeente Haarlemmermeer

Datum 5 december 2005

Nummer

Onderwerp Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer

Afdeling Communicatie
Postbus 250
2130 AG Hoofddorp
Telefoon 023567 65 43
Telefax 023563 95 50

Gemeente Haarlemmermeer geeft informatie over veiligheidsrisico's

De gemeente Haarlemmermeer verspreidt met de gemeentekrant van 9 december a.s. de folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer'. Het gaat om risico's die zijn verbonden met de aanwezigheid van bedrijven of instellingen die gevaarlijke stoffen gebruiken, vervoeren of opslaan. De folder is mede ontwikkeld op basis van de uitkomsten van een publieksonderzoek waarin inwoners van Badhoevedorp zijn gevraagd naar hun mening en beleving van de veiligheid. Dit publieksonderzoek is als landelijke pilot op initiatief van de gezamenlijke Nederlandse provincies uitgevoerd.

In een dichtbevolkt gebied als de Randstad is leven met risico's heel gewoon, maar de gemeente Haarlemmermeer vindt het wel belangrijk dat inwoners van deze risico's op de hoogte zijn. In de pilot staat de communicatie tussen overheid en inwoners over deze veiligheidsrisico's centraal. De resultaten van het omnibusonderzoek tonen aan dat ook inwoners van Haarlemmermeer het belangrijk vinden over veiligheidsrisico's te worden geïnformeerd. De behoefte aan informatie hierover is in Badhoevedorp het grootst. Daarom is in oktober een steekproef getrokken onder inwoners van Badhoevedorp. Het publieksonderzoek was gericht op het verkrijgen van meer duidelijkheid over hoe inwoners tegen veiligheid aankijken, aan welke informatie behoefte is en hoe de communicatie eruit moet zien. De gemeente kan dan bij het plannen en organiseren van risicocommunicatie met deze wensen of opvattingen rekening houden.

De belangrijkste resultaten van het publieksonderzoek in Badhoevedorp zijn nu bekend. Een ruime meerderheid van de respondenten is het erover eens dat we moeten accepteren dat in ons land grote en kleine incidenten kunnen plaatsvinden. Zij willen wel van hun gemeente weten welke risico's bestaan en wat de gemeente doet om de risico's zo klein mogelijk te maken of als zich een calamiteit voordoet. Bovendien willen zij weten welke maatregelen zij zelf kunnen nemen en wat zij moeten doen als er toch een ramp dreigt. De gemeente zal begin 2006 de inwoners van Badhoevedorp informeren over de specifieke risico's in hun woonomgeving.

Op basis van de belangrijkste uitkomsten van het publieksonderzoek en om de zelfredzaamheid van inwoners verder te vergroten, verspreidt de gemeente nu aan alle inwoners de folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer'. In de folder staat wat de gemeente en hulpverleningsdiensten doen om risico's en gevolgen daarvan te beperken, welke maatregelen inwoners kunnen nemen om risico's of gevolgen te beperken en wat zij moeten doen als toch een ramp dreigt of plaatsvindt. De folder wordt met de gemeentekrant van 9 december a.s. verspreid. Medio 2006 is een landelijke zogenaamde Risicokaart beschikbaar. Dit is een digitale landkaart waarop gegevens over risico's zijn samengevoegd. De gegevens worden bijgehouden door provincies, gemeenten en waterschappen.

Op de Risicokaart zijn alle situaties aangegeven waar risico's bestaan voor de omgeving door het gebruik, de opslag en het vervoer van gevaarlijke stoffen over weg, water, spoor en busleidingen. Ook de risico's die zijn verbonden aan het gebruik van luchthavens zijn aangegeven. De landelijke Risicokaart bevat geen informatie over wat te doen bij een dreigende ramp of ongeval. Deze informatie is wel opgenomen in de folder die de gemeente Haarlemmermeer nu verspreidt.

De precieze datum waarop de Risicokaart op internet geplaatst wordt is afhankelijk van de inwerkingtreding van het zogenaamde Registratiebesluit risicosituaties gevaarlijke stoffen. Op basis van dit Besluit moeten alle overheden die bevoegd zijn om vergunningen te verlenen op grond van de Wet milieubeheer (milieuvergunningen), gegevens over risicosituaties met gevaarlijke stoffen aanleveren voor de Risicokaart.

De gemeente zal wanneer de landelijke Risicokaart beschikbaar is, haar inwoners en ondernemers hierover op zorgvuldige wijze informeren.

7.2.5 Perspublicatie over folder 'Veiligheidsrisico's Haarlemmermeer'

Haarlems Dagblad 12-12-2005

Veiligheidsrisico's in Badhoevedorp, maar wáár precies?

door Jerry Helmers

BADHOEVEDORP - Een ongeluk zit soms in een klein hoekje. Maar wáár precies? Dat zouden de Badhoevedorpers in ieder geval graag willen weten. Uit een publieksonderzoek van de gemeente bleek dat in Badhoevedorp de behoefte aan informatie over veiligheidsrisico's het grootst is.

Afgelopen week ontvingen de afdelingen van de noordelijke kern de gemeentefolder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer'. De folder blijkt echter niet duidelijk aan te geven waar die risico's nu precies liggen. Volgens burgemeester Hertog, die de bewoners in de folder toespreekt, moet men vooral denken aan de risico's van de nationale luchthaven Schiphol, de verkeersdrukke, de opslag van gevaarlijke stoffen en de LPG-tankstations. Volgens de

begeleidende brief, dienen de inwoners echter tot januari 2006 nog even geduld te hebben; pas dan is de specifieke informatie, waarin de lokale gevaren omschreven staan, beschikbaar.

Het gaat van de folder van afgelopen week wordt in ieder geval betwijfeld. „Het is niets nieuws onder de zon,” zegt de heer J. ter Aar uit Badhoevedorp. „Ik had de folder eigenlijk nog niet zo goed bestudeerd, maar hij lijkt me vrij algemeen. Alle waarschuwingen en tips uit de brochure zouden ook kunnen gelden in Schiedam, Nunspeet of Groningen. Misschien dat er een paar telefoonnummers moesten worden veranderd.”

Mevrouw S. van der Wolf heeft nog geen tijd gehad om de folder te bestuderen. „Volgens mij zit hij nog in het plastic mapje,” zegt ze. „Maar heeft zo'n folder wel zin? Bij elke ramp blijkt al-

tijd maar weer dat er bij de hoge heren van alles en nog wat fout is gegaan. Kijk maar naar het cellencomplex op Schiphol. Daar kun je je als burger toch niet tegen wapenen!”

Dat het neersterven van een vliegtuig op het dorp één van de mogelijke opties is, realiseert de heer A. van Aflaken zich wel, maar eigenlijk is hij er niet dagelijks mee bezig. „Ik heb niet het idee, dat ik aan een risicovolle onderneming bezig ben als ik door het dorp loop,” zegt hij. „Ja, je woont dicht bij Schiphol. Er zou natuurlijk altijd wat kunnen gebeuren, maar je staat er niet bij stil.”

Maar als er iets gebeurt, dan weet hij wel wat te doen. „De ramen en deuren van je huis moet je sluiten? Dan de radio aan en luisteren naar het laatste nieuws.” De folder van vorige week heeft hij nog niet gezien, maar Van Aflaken herinnert zich

wel dat hij een aantal weken geleden er 'iets' over heeft gehoord. „Ik weet dat ik me toen afvroeg waarom juist Badhoevedorp is uitgekozen voor het onderzoek. Nee, ik heb niet gedacht dat er in het dorp misschien een verhoogd veiligheidsrisico aanwezig is. Maar eigenlijk ben ik nu toch benieuwd gevonden waar dan die specifieke gevaren zijn.”

Of de school van zijn twee zoontjes is ingericht op eventuele calamiteiten, weet hij eigenlijk niet. „Ik neem aan dat dat goed geregeld is,” zegt hij. „Maar om je heel eerlijk te zeggen heb ik het daar nooit over gehad met de schoolleiding. Misschien is het een goed idee om dat eens te vragen. Een ongeluk zit immers in een klein hoekje.”

7.2.6 Bericht gemeentekrant

gemeentekrant Haarlemmermeer

Jaargang 7 • Nummer 48 • Vrijdag 9 december 2005

Veiligheidsrisico's in uw gemeente

In deze gemeentekrant is ingesloten de folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer'. Een folder met informatie over de risico's die bedrijven of instellingen die gevaarlijke stoffen gebruiken, verspreiden of opslaan met zich mee kunnen brengen. De folder is gratis verkrijgbaar aan de hand van de uitkomsten van een publieksoverleg onder inwoners van Raadhuisdorp. Het is gewaagd naar het behoud van veiligheid. Dit onderzoek leest u terug op internet voor de gemeente te Haarlemmermeer provincie uitgevaard. In een dichtbebouwd gebied als de Randstad komen risico's voor. De gemeente Haarlemmermeer vindt het belangrijk dat haar inwoners van deze risico's op de hoogte zijn.

Inhoud

In de folder staat ondermeer wat de gemeente doet om risico's zo klein mogelijk te maken en wat zij doet als zich een calamiteit voordoet. Tevens is informatie opgenomen over welke maatregelen inwoners zelf kunnen nemen en hoe te handelen als er toch een ramp dreigt of plaatsvindt.

150 JAAR TOEKOMST

Kijk ook op: www.150jaarboekmaat.nl

4 Raadswerkgroep in Groen voor Vlach

Lage hekken, hoge hagen



Tijdens de drukke voorinformatieavond in Nieuw-Vennep werd aan de heilig publieksoverleg



Erfarheidslijnen van maximaal een meter hoog mogen toch, zo blijkt uit een recente uitspraak van de Raad van State. Het gaat dan over de stukjes grond met de bestemming "openbaar groen" die de gemeente in het verleden heeft verkocht of in bruikleen heeft gegeven aan bewoners. Op vier informatievragen in Hoofddorp, Raadhuisdorp en Nieuw-Vennep konden bewoners uitgelegd krijgen hoe het nu precies zit met schuttingen, hagen en andere beplanting.

De kwestie van de erfarheidslijnen begon te spelen na een uitspraak van de Raad van State in april 2002. Die maand de gemeente met het handhaven van de bepaling dat op grond van een grondovereenkomst geen locaal wettelijk stelsel. Daarnaast werden er andere aanvullende afspraken van bewoners met de gemeente feitelijk worden gemaakt. Dit leidde er toe dat een klein deel van inwoners van Haarlemmermeer afgeleverd waren een brief van de gemeente kregen met de oproep om zelf deugdelijk objecten te verwijderen. Een aantal van hen heeft dat ook gedaan. Een recente uitspraak van de Raad van State maakt duidelijk dat erfarheidslijnen van maximaal een meter hoog, hekken tussen bomen staan. 'Gelukkig gaat het maar om een paar hectaren, al blijft het natuurlijk prijzig voor de betreffende bewoners', aldus Erik Vis van de gemeentelijke dienst Openbare Ruimte. Een de vraag hoe het nu zit met de erfarheidslijnen. Daarom konden de betreffende bewoners zich laten informeren op vier bijeenkomsten, waar ook wethouders en raadsleden aan de gangen waren. Het waren inhoudsrijke avonden, waarbij ieder persoonlijk te woord kon worden gestaan.

Erfgrens

De gemeenteraden zijn bevestigd om het gemeentebestuur van de betreffende huizen te bevestigen, dat is en blijft het uitgangspunt, aldus Erik Vis. Belangrijk daarbij is bevestigen dat de gemeenteraad oordeelt heeft bepaald dat gemeentelijke erfarheidslijnen wel mogen. Erik Vis: 'Een haag van twee meter mag dus wel. Maar regelmatig een schutting van twee meter mag niet. Ook een heester gaat die hoger is dan een meter is bijvoorbeeld een conifereboom is het kan niet langer.' Lage hekken, dus tot een meter hoog, zijn daarom geen probleem. Ook coniferebomen zijn mogelijk. Bijvoorbeeld een heester met privacy en veiligheid is groen. Erik Vis: 'Dan kan je een een hek van maximaal een meter hoog plaatsen en daarachter een haag hangt.'

Hij benadrukt bewoners dat het steeds gaat om huizen op de erfgrens. Een hek van twee meter is dus best mogelijk, aldus niet op die plek. De raar op internet zijn weten afhandelen van openbaar groen, uitgevendheid zijn voorbaten. De komende maand gaan gemeenteraden van de circa duizend adressen langs om te bekijken de situatie in openbare en gemeentelijke. Dit gaat het om de bewoners die eerder dit jaar een brief kregen dat hun erfarheidslijn weg moest. Als het een haag hangt of een haag te hoog is zijn, hebben we dat goed kunnen. Als het om een hoge schutting gaat, dan zal die behalve toch weg moeten. Maar erover in de plaats kan nu een haag te hoog of een haag hangt.'

Haarlemmermeer

Vergaderingen Raadsplein

Donderdag 15 december
Raadsvergadering en raadscommissie

Zie voor het actuele vergaderingschema en de aanvangstijden www.haarlemmermeer.nl



Heeft u vragen over erfarheidslijnen, dan kunt terecht bij het Vergaderingsplein. Zie voor het adres en de openingstijden, pagina 2.

7.2.7 Folder 'Veiligheidsrisico's Haarlemmermeer'

gemeente
Haarlemmermeer

Veiligheidsrisico's in
Haarlemmermeer



Onze gemeente kent een aantal bijzondere veiligheidsrisico's. Het meest in het oog springende risico is de nationale luchthaven Schiphol, maar ook de verkeersdrukte, de opslag van gevaarlijke stoffen en de LPG-tankstations binnen onze gemeente, vormen veiligheidsrisico's. In een dichtbevolkt gebied als de Randstad is leven met risico's heel gewoon, maar het is wel belangrijk om op deze risico's goed te zijn voorbereid. Want er is altijd een kans - hoe klein ook - dat zich wel een ramp voordoet.

Als inwoner heeft u het recht om te weten wat de gemeente doet om bestaande risico's zo klein mogelijk te maken. Bovendien is het belangrijk dat u weet wat u zelf kunt doen. Zo kunt u maatregelen nemen om de effecten van een ramp zoveel mogelijk te beperken. Tenslotte is het van cruciaal belang dat u weet wat u moet doen als er toch een ramp dreigt.

Leest u deze informatie en adviezen goed en bewaar deze uitgave op een vaste plek!

Fons Hertog
Burgemeester van de gemeente Haarlemmermeer

7.3 Derde fase: verspreiding risicokaart Badhoevedorp

7.3.1 Brief aan de gemeenteraad

Postbus 250
2130 AB Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 023 567 85 43
Telefax 023 567 95 50

Sector Bestuurszaken, Veiligheid & Kabinet i.o.
Oms.kennmerk 06.0036148iv&h
Bijlage(n) Folder Badhoevedorp veilig op de kaart
Onderwerp Veiligheidsrisico's in Badhoevedorp

Geachte leden van de raad,

In een dichtbevolkt gebied als de Randstad is leven met risico's onvermijdelijk, maar de gemeente Haarlemmermeer vindt het wel belangrijk dat haar inwoners goed zijn voorbereid op deze risico's. Naar verwachting worden alle gemeenten in Nederland medio 2006 verplicht om gegevens over bedrijven die gevaarlijke stoffen gebruiken, vervoeren of opslaan in kaart te brengen en inwoners hierover te informeren. Zo kan iedere inwoner van Nederland inzicht krijgen in de veiligheidsituatie in zijn of haar woonomgeving. Vooruitlopend op deze plicht heeft de gemeente Haarlemmermeer al medewerking verleend aan een project van de gezamenlijke provincies. In dit project staat de communicatie tussen de gemeente en haar inwoners over veiligheidsrisico's centraal.

Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer
In december 2005 verspreidde de gemeente met de gemeentekrant af aan alle inwoners van Haarlemmermeer de folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer'. In deze folder staat wat de gemeente en hulpverleningsdiensten doen en welke maatregelen inwoners kunnen nemen om risico's of gevolgen te beperken en wat zij moeten doen als toch een ramp dreigt of plaatsvindt. U bent hierover per brief 2 december 2005 geïnformeerd (kenmerk 05.0182506/bo).

Badhoevedorp veilig op de kaart
De bijgevoegde folder bevat informatie over de veiligheidsituatie in Badhoevedorp. De folder is mede tot stand gekomen in overleg met de inwoners van Badhoevedorp die via het publieksonderzoek (0-meting) in Badhoevedorp in oktober 2005 hebben laten weten te willen meedenken met de gemeente over de wijze waarop zij kan communiceren over risico's, en met de directies van de betreffende bedrijven. In de folder is een kaart opgenomen met de locaties van de zes bedrijven in Badhoevedorp die gevaarlijke stoffen gebruiken, vervoeren of opslaan waarop de landelijke wetgeving op het gebied van Externe Veiligheid van toepassing is. De nummers op de kaart corresponderen met de label op de achterzijde van de kaart, waar informatie over elk bedrijf te vinden is. Ook is aangegeven waar risico's bestaan in verband met transport van gevaarlijke stoffen.

Communicatie
De folder wordt 9 februari a.s. tijdens een persbijeenkomst door de burgemeester overhandigd aan (1) de bewoners die met de gemeente van gedachten hebben gewisseld over de wijze waarop zij over risico's kan communiceren; (2) de directies van de zes bedrijven in Badhoevedorp waarop de wetgeving op het gebied van Externe Veiligheid van toepassing is; en (3) de voorzitters van de dorpsraad Badhoevedorp en Ondernemerscoö teit Badhoevedorp. Na afloop wordt ook het persbericht verspreid.
De folder wordt 10 februari a.s. aan alle inwoners van Badhoevedorp verspreid. Ook is de folder vanaf 10 februari a.s. te raadplegen op de gemeentelijke internet-site (Veiligheid/Rampbestrijding). Ten slotte zal in de Hoofddorper Courant op de gemeentelijke pagina InforMeer een artikel hierover worden opgenomen (verspreidingsdatum 23 februari a.s.). Tegelijkertijd met de folder Badhoevedorp op de kaart ontvangen de 1.000 inwoners van Badhoevedorp die zijn benoemd voor de 0-meting een vragenlijst, waarin zij worden gevraagd naar hun beleving van de communicatie van de gemeente over risico's. Wij zullen u over de uitkomst van deze zogenaamde 1-meting nog apart informeren.

Landelijke Risicokaart
Medio 2006 is een landelijke Risicokaart beschikbaar. Op deze Risicokaart zijn straks te situaties in Nederland aangegeven waar risico's bestaan voor de omgeving. Naast gemeenten leveren ook provincies en waterschappen risicoinformatie voor deze kaart.
Wij zullen u nader informeren als de Risicokaart op internet geplaatst wordt. Dit is afhankelijk van de precieze inwerkingtreding van het Registratiebesluit risicosituaties gevaarlijke stoffen. Op basis van dit Besluit moeten alle overheden die bevoegd zijn om vergunningen te verlenen op grond van de Wet milieubeheer (milieuvergunningen), gegevens over risicosituaties met gevaarlijke stoffen aanleveren voor de Risicokaart. Na inwerkingtreding van het Besluit zullen wij u een plan van aanpak voorleggen dat ingaat op hoe wij inwoners en ondernemers in Haarlemmermeer op een zorgvuldige wijze hierover gaan informeren.
Als u vragen heeft naar aanleiding van deze brief of over veiligheidsrisico's in de gemeente Haarlemmermeer, dan kunt u contact opnemen met Debby de Rijk via tel.: 023 567 43 80, of kijk op www.haarlemmermeer.nl.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,
de burgemeester,
nr. A.P.H. Hertog

7.3.2 Brief aan deelnemers 'klankbordgroep'

Sector Contactpersoon Doorkiesnummer e-mail De brief Ons kenmerk Bijlage(n) Onderwerp	Vergunningen & Handhaving Debby de Rijk 023 567 43 80 Debby.de.Rijk@haarlemmermeer.nl 06.0036249iv&h Routebeschrijving DGM Uitnodiging uitreiking Badhoevedorp veilig op de kaart	Dienst Openbare Werken Postbus 75 2130 AD Hooftdorp Bezoekadres: Nieuweweg 65 Hooftdorp Telefoon 023 567 44 00 Telefax 023 567 43 44 Verzenddatum
--	---	--

Beste heer ..

In oktober 2005 heeft u de gemeente Haarlemmermeer laten weten graag te willen meedenken over hoe zij kan communiceren over risico's. In dit kader heeft u 18 januari j. de bijeenkomst Risicocommunicatie bijgewoond in het Raadhuis in Hooftdorp.

Tijdens de bijeenkomst zijn de opzet en de resultaten van het publieksonderzoek in Badhoevedorp gepresenteerd. Aansluitend heeft u met andere inwoners van Badhoevedorp en medewerkers van de gemeente van gedachten gewisseld over een concept-folder met informatie over de veiligheids situatie in Badhoevedorp — Badhoevedorp veilig op de kaart . Hierbij is onder meer gesproken over de manier waarop de informatie het beste gepresenteerd kan worden. Dit heeft geleid tot enkele verbeteringen van de folder. Zo is gestuurd aan de lay-out en zijn lange zinnen en moeilijker constructies opgedeeld in verschillende korte zinnen. Ook zijn de vragen die de folder bij aanwezig opriep, nu in de folder toegevoegd. Tenslotte is wat meer gedetailleerde uitleg die was opgenomen in de folder verwijderd.

Op 9 februari a.s. zal burgemeester A.Ph. Hertog de eerste exemplaren van de folder "Badhoevedorp veilig op de kaart" uitreiken aan de inwoners en ondernemers van Badhoevedorp die direct zijn betrokken bij de totstandkoming ervan. Dit zijn de inwoners die via het publieksonderzoek hebben laten weten te willen meedenken met de gemeente over de wijze waarop zij kan communiceren over risico's, de dorpsraad Badhoevedorp en de directies van de bedrijven waarop de wetgeving op het gebied van Externe Veiligheid van toepassing is. Graag nodig ik u uit op 9 februari a.s. om 15.00 op locatie bij 'risicobedrijf' DGM (Schipholweg 307 in Badhoevedorp) om hierbij aanwezig te zijn.

Ook de perscontacten van de gemeente zijn voor deze bijeenkomst uitgenodigd. Om organisatorische redenen verzoek ik u mij te laten weten of u al dan niet in de gelegenheid bent de bijeenkomst bij te wonen. U kunt mij dit telefonisch laten weten via 023 567 43 80 of via e-mail: Debby.de.Rijk@haarlemmermeer.nl.

Ik hoop u te treffen 9 februari a.s.

Met vriendelijke groet,

Debby de Rijk
 Projectleider Risicocommunicatie

7.3.3 Persbericht

		Persbericht
		Afdeling Communicatie Postbus 250 2130 AG Hoofddorp Telefoon 023567 45 43 Telefax 023563 95 50
Datum	9 februari 2006	
Nummer		
Onderwerp	Veiligheidsrisico's in Badhoevedorp	

Badhoevedorp veilig op de kaart

De gemeente Haarlemmermeer verspreidt aan alle inwoners van Badhoevedorp de folder 'Badhoevedorp veilig op de kaart'. De folder bevat informatie over de veiligheidsrisico's die zijn verbonden met de aanwezigheid van de in totaal zes bedrijven in Badhoevedorp die gevaarlijke stoffen gebruiken, vervoeren of opslaan waarop de landelijke wetgeving op het gebied van Externe Veiligheid van toepassing is. De folder is mede ontwikkeld op basis van de uitkomsten van een publieksonderzoek waarin inwoners van Badhoevedorp zijn gevraagd naar hun mening en beleving van de veiligheid. Dit publieksonderzoek is als landelijke pilot op initiatief van de gezamenlijke Nederlandse provincies uitgevoerd. In december 2005 verspreidde de gemeente af met de gemeentekrant aan alle inwoners van Haarlemmermeer de folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer'.

In een dichtbevolkt gebied als de Randstad is leven met risico's onvermijdelijk, maar de gemeente Haarlemmermeer vindt het wel belangrijk dat inwoners goed zijn voorbereid op deze risico's. Naar verwachting worden alle gemeenten in Nederland medio 2006 verplicht om gegevens over deze bedrijven in kaart te brengen en inwoners hierover te informeren. Zo kan iedere inwoner van Nederland inzicht krijgen in de veiligheids situatie in zijn of haar woonomgeving. Vooruitlopend op deze plicht heeft de gemeente Haarlemmermeer af medewerking verleend aan een project van de gezamenlijke Nederlandse provincies. In dit project staat de communicatie tussen de gemeente en haar inwoners over veiligheidsrisico's centraal.

Onderdeel van het project vormde een publieksonderzoek in Badhoevedorp gericht op het verkrijgen van meer duidelijkheid over hoe inwoners tegen veiligheid aankijken, aan welke informatie behoefte is en hoe de communicatie eruit moet zien. De gemeente Haarlemmermeer verspreidde daarom in december 2005 af aan alle inwoners van Haarlemmermeer de folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer'. In de folder staat wat de gemeente en hulpverleningsdiensten doen en welke maatregelen inwoners kunnen nemen om risico's en mogelijke gevolgen te beperken en hoe voor te bereiden op en te handelen bij calamiteiten. De folder 'Badhoevedorp veilig op de kaart' vormt het vervolg van het project en bevat informatie over de veiligheids situatie in Badhoevedorp.

Onderdeel van de folder vormt een kaart met de locaties van de in totaal zes bedrijven in Badhoevedorp die gevaarlijke stoffen gebruiken, vervoeren of opslaan waarop de landelijke wetgeving op het gebied van Externe Veiligheid van toepassing is. Op de locaties van de betreffende bedrijven zouden zich ongevallen kunnen voordoen — ook al is de kans uitermate klein — met een brandbare of explosieve stof in de open lucht of ongevallen met een giftige stof in de open lucht. De kaart geeft informatie over elk bedrijf, zoals de categorie stoffen die worden gebruikt, vervoerd of opgeslagen en controlegegevens van de gemeente. Ook is aangegeven waar risico's bestaan in verband met transport van gevaarlijke stoffen.

De bedrijven zijn primair verantwoordelijk voor een veilige situatie in en om hun bedrijf. Zij zijn goed op de hoogte van de mogelijke risico's in en rond hun bedrijf, en zij leiden hun werknemers goed op in het omgaan met gevaarlijke stoffen. Door regelgeving, vergunningenstelsels en controle op de naleving daarvan houdt de gemeente de veiligheids situatie scherp in het oog. In geval van overtreding zet de gemeente toe op een tijdige en adequate uitvoering van maatregelen om de veiligheid te bevorderen. Tenslotte zorgt de gemeente Haarlemmermeer ook preventief voor verbetering van naleving van regels, bijvoorbeeld door een gericht inzet van communicatie over de specifieke regels waaraan bedrijven moeten voldoen en het bekendmaken van handhavingsocties. Mocht zich onverhoopt een calamiteit voordoen, dan is de gemeente goed voorbereid met een goed geoefende rampenbestrijdingsorganisatie zodat de gevolgen zo klein mogelijk gehouden kunnen worden. Op de Risicokaart van Badhoevedorp staan alle bedrijven waarop de wetgeving op het gebied van Externe Veiligheid van toepassing is. Bedrijven met kleine hoeveelheden gevaarlijke stoffen die slechts een zeer klein risico vormen voor de omgeving staan daarom niet op de kaart. Ook is aangegeven waar risico's bestaan in verband met transport van gevaarlijke stoffen over de weg.

Medio 2006 is een landelijke Risicokaart beschikbaar. Deze landelijke Risicokaart combineert risico-informatie uit verschillende openbare bronnen tot een overzichtelijk en toegankelijk geheel. Naast gemeenten leveren ook provincies en waterschappen risico-informatie voor deze kaart. Dit betekent dat dan ook de situaties in Nederland zijn aangegeven waar risico's bestaan voor de omgeving, zoals de risico's die zijn verbonden met de luchthaven Schiphol en andere soorten risico's, zoals overstroming. Maar ook de risicosituaties in aangrenzende gemeenten vindt u medio 2006 terug op de landelijke Risicokaart. Tenslotte kunnen ook deze bedrijven de veiligheids situatie in Badhoevedorp beïnvloeden.

Als de landelijke Risicokaart beschikbaar is, zal de gemeente ervoor zorgen dat af haar inwoners hierover op een zorgvuldige wijze worden geïnformeerd.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:
Erik Seugling: 023 567 42 48

7.3.4 Persuitnodiging

		Persuitnodiging
		Afdeling Communicatie Postbus 250 2130 AG Hoofddorp Telefoon 023067 65 43 Telefax 023063 95 50
Datum	06-02-2006	
Nummer		
Onderwerp	Persuitnodiging: uitreiking van eerste exemplaren Badhoevedorp veilig op de kaart	
		<u>Embargo tot donderdag 9 februari a.s. 15.30 uur</u>
		Geachte redactie,
		Op 9 februari a.s. om 15.30 uur zal burgemeester A.Ph. Hertog namens de gemeente Haarlemmermeer een toelichting verzorgen op de veiligheidssituatie in Badhoevedorp en de eerste exemplaren van de folder 'Badhoevedorp veilig op de kaart' uitreiken aan de inwoners en ondernemers die direct zijn betrokken bij de totstandkoming van de folder. De gemeente heeft hierover van gedachten gewisseld met de inwoners die via het in oktober 2005 gehouden publieksonderzoek in Badhoevedorp hebben laten weten te willen meedenken met de gemeente over de wijze waarop zij kan communiceren over risico's, de dorpsraad Badhoevedorp en met de directies van de bedrijven waarop de wetgeving op het gebied van Externe Veiligheid van toepassing is.
Datum:	9 februari a.s.	
Aanvang:	15.00 uur	
Locatie:	DGM, Schipholweg 307, Badhoevedorp (routebeschrijving bijgevoegd)	
		U bent van harte uitgenodigd om bij deze bijeenkomst aanwezig te zijn! Als u bij de bijeenkomst aanwezig wilt zijn, s.v.p. opgeven bij ondergetekende. Na afloop van de toelichting wordt het persbericht en de folder 'Badhoevedorp veilig op de kaart' uitgereikt.
		Achtergrondinformatie De gemeente Haarlemmermeer verspreidt 10 februari a.s. aan alle inwoners van Badhoevedorp de folder 'Badhoevedorp veilig op de kaart'. De folder bevat informatie over de veiligheidsrisico's die zijn verbonden met de aanwezigheid van de in totaal zes bedrijven in Badhoevedorp die gevaarlijke stoffen gebruiken, vervoeren of opslaan en waarop de landelijke wetgeving op het gebied van Externe Veiligheid van toepassing is. Ook is aangegeven waar risico's bestaan in verband met transport van gevaarlijke stoffen. De folder is mede ontwikkeld op basis van de uitkomsten van een publieksonderzoek waarin inwoners van Badhoevedorp zijn gevraagd naar hun mening en beleving van de veiligheid. Dit publieksonderzoek is als landelijke pilot op initiatief van de gezamenlijke Nederlandse provincies uitgevoerd.
		Voor meer informatie kunt u contact opnemen met: Erik Seugling: 023 567 62 46

7.3.5 Bericht gemeentekrant

InforMeer: Badhoevedorp veilig op de kaart

De gemeente Haarlemmermeer heeft 10 februari jl. aan alle inwoners van Badhoevedorp de folder 'Badhoevedorp veilig op de kaart' verspreid. De folder staat ook op de gemeentelijke internetsite (Veiligheid/ Rampenbestrijding). In de folder staat informatie over de veiligheidsrisico's die zijn verbonden met de zes bedrijven in Badhoevedorp die gevaarlijke stoffen gebruiken, vervoeren of opslaan en waarop de landelijke regels op het gebied van Externe Veiligheid van toepassing zijn. Ook is aangegeven waar risico's bestaan in verband met transport van gevaarlijke stoffen.

Landelijke pilot

In een dichtbevolkt gebied als de Randstad is leven met risico's onvermijdelijk, maar de gemeente Haarlemmermeer vindt het wel belangrijk dat inwoners goed zijn voorbereid op deze risico's. Naar verwachting worden alle gemeenten in Nederland medio 2006 verplicht om gegevens over deze bedrijven in kaart te brengen en inwoners hierover te informeren. Zo kan iedere inwoner van Nederland inzicht krijgen in de veiligheidssituatie in de woonomgeving. Vooruitlopend op deze plicht heeft de gemeente Haarlemmermeer al medewerking verleend aan een project van de gezamenlijke Nederlandse provincies. In dit project staat de communicatie tussen de gemeente en haar inwoners over veiligheidsrisico's centraal.

Publieksonderzoek in Badhoevedorp

Onderdeel van het project vormde een publieksonderzoek in Badhoevedorp. Dit onderzoek was gericht op het verkrijgen van meer duidelijkheid over hoe inwoners tegen veiligheid aankijken, aan welke informatie behoefte is en hoe de communicatie eruit moet zien. Op basis van de eerste resultaten verspreidde de gemeente Haarlemmermeer in december 2005 al aan alle inwoners van Haarlemmermeer de folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer'. In deze folder staat wat de gemeente en hulpverleningsdiensten doen en welke maatregelen inwoners kunnen nemen om risico's of gevolgen te beperken en wat zij moeten doen als toch een ramp dreigt of plaatsvindt. De folder 'Badhoevedorp veilig op de kaart' vormt het vervolg van het project en bevat informatie over de veiligheidssituatie in Badhoevedorp.

Overleg met betrokkenen

De folder is mede tot stand gekomen in overleg met inwoners van Badhoevedorp die aangaven te willen meedenken met de gemeente over hoe zij kan communiceren over risico's. Ook de dorpsraad Badhoevedorp en de directies van de zes bedrijven in Badhoevedorp die gevaarlijke stoffen gebruiken, vervoeren of opslaan zijn bij de totstandkoming van de folder betrokken.

Evaluatie van de risicocommunicatie

De gemeente Haarlemmermeer vindt het belangrijk om de activiteiten die zij ondernemt op het gebied van communicatie over risico's te evalueren. Daarom is opnieuw een steekproef onder inwoners van Badhoevedorp gedaan. Zij kunnen tot 6 maart a.s. een vragenlijst invullen en terugsturen, zodat hun mening wordt gehoord.

Landelijke Risicokaart

Medio 2006 is een landelijke Risicokaart beschikbaar. Op deze Risicokaart zijn straks alle situaties in Nederland aangegeven waar risico's bestaan voor de omgeving. Naast gemeenten leveren ook provincies en waterschappen risicoinformatie voor deze kaart. Als de landelijke Risicokaart beschikbaar is, zal de gemeente ervoor zorgen dat al haar inwoners hierover op een zorgvuldige wijze worden geïnformeerd.

7.3.6 Folder risicokaart Badhoevedorp



gemeente
Haarlemmermeer

Badhoevedorp

veilig op de kaart



In een dichtbevolkt gebied als de Randstad is leven met risico's onvermijdelijk, maar de gemeente Haarlemmermeer vindt het wel belangrijk dat haar inwoners goed zijn voorbereid op deze risico's. Deze folder gaat over veiligheidsrisico's die zijn verbonden met de aanwezigheid van bedrijven die gevaarlijke stoffen gebruiken, vervoeren of opslaan. Naar verwachting worden alle gemeenten in Nederland medio 2006 verplicht om gegevens over deze bedrijven in kaart te brengen en inwoners hierover te informeren. Zo kan iedere inwoner van Nederland inzicht krijgen in de veiligheidssituatie in zijn of haar woonomgeving. Vooruitlopend op deze plicht heeft de gemeente Haarlemmermeer al medewerking verleend aan een project van de gezamenlijke provincies. In dit project staat de communicatie tussen de gemeente en haar inwoners over veiligheidsrisico's centraal. Deze folder vormt een onderdeel van dit project en bevat informatie over de veiligheidssituatie in Badhoevedorp.

Het is goed om de informatie in deze folder en de bijgevoegde Risicokaart te lezen om een indruk te krijgen van de bestaande risico's in Badhoevedorp. In de folder "Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer" die u in december 2005 van de gemeente heeft ontvangen, staat wat te doen als onverhoopt een ramp of ongeval dreigt. Zo kunt u maatregelen nemen om de effecten van een ramp voor uzelf en uw omgeving zoveel mogelijk te beperken.

Fons Hertog
Burgemeester van de gemeente Haarlemmermeer

februari 2006

7.3.7 Risicokaart Badhoevedorp



7.3.8 Achterkant risicokaart Badhoevedorp


Toelichting Risicokaart Badhoevedorp


Nr	Bedrijf	Stratenaam	Activiteit	Categorie stoffen	Laad de bezek gemeente (MBA-waarschijning)	Mogelijk effect bij calamiteit	Neer informatie
1	Beem Auto (Autoverkoop)	Solbosweg 12	Garage/berkeleinding	Brandbare vloeien (diesel/ benzine)	1-11-2005	Brand*	de heer P. Jansen 020 904 02 23 www.beemauto.nl
2	D-GM	Solbosweg 207	Oprslag en transport gevaarlijke vloeien	Directe vloeien (brandbare of giftige stoffen)	2-9-2005	Brand/verontreinigen van gevaarlijke vloeien*	de heer Don Groot 020 490 06 05 www.dgroot.nl
3	Evros Tweewielers & Werkspoor	Alledijk 207	Werkspoorwerkplaats (werkte drie dagen van het jaar)	(instrumenten)ruimte	31-12-2005	Brand/explosie*	de heer Erwin 020 609 21 61
4	Misc en Zr	Neerwehvedijk 190	Tankstation met LPG	LPG en brandbare vloeien	15-4-2005	Explosie/brand*	de heer M. Borch 020 609 26 03
5	Van Beem Veerwagen	Badhoevedijk 119	Werkspoorwerkplaats (werkte drie dagen van het jaar)	(instrumenten)ruimte	31-12-2005	Brand/explosie*	de heer van Beem 020 6500903 mbv@vanbeemveerwagen.nl
6	SportPlex Badhoevedorp	Snelvrijlaan 1	Zwembad	Giftige vloeien (douchegel/bleekmiddel)	16-11-2005	Vrijkomen van gevaarlijke vloeien*	de heer Spaargaren 020 609 06 11


* In de folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer', die de gemeente in december af met de gemeenteraad vastgoedde raat met te doen als overhoophen ramp of ongeval drigt. Zo is het e maatregelen nemen om de effecten van een ramp zoveel mogelijk te beperken.
... Oplossing met 150 p/a actie plan.

In de gemeente Haarlemmermeer zijn geen wegen aangewezen voor het transport van gevaarlijke vloeien over de weg. Dit betekent dat gevaarlijke vloeien mogen worden vervoerd door busvervoer over de Rijk- en provinciale wegen en aansluitend via de kotteweg naar de bestemming. In Badhoevedorp vindt transport van gevaarlijke vloeien plaats via onder meer de A6 en de A6. In Badhoevedorp vindt geen transport plaats van gas, CO2 (vloeibare/droge) of keramie via ondergrondse hoofdtransportleidingen of van gevaarlijke vloeien via rails of water. Transport via hoofdtransportleidingen, rails of water is daarom niet aangegeven op de kaart.

Wat te doen als de sirene gaat?


1. De sirene aanhouden


2. Buitendeur af sluiten


3. De radio af te aan

En als de sirene niet gaat?

Indien u niet weet of de sirene is toegevoerd, dan is het raadzaam al geschied en heeft een sirene waling in meer. U wordt dan gewaarschuwd voor de gevolgen van de ramp. Dit de radio informatie dan op Radio 5 Nieuw Holland. Zo hoort u precies wat er aan de hand is en welke maatregelen u verder moet nemen. In de folder 'Veiligheidsrisico's in Haarlemmermeer' vindt u ook meer informatie over wat u dient te doen.

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-d

Ontwikkeling:

Consortium AcUtHas:

- Universiteit Twente (Jan Gutteling, Ellen ter Huurne, Alexander Beunk)
- Actorion Communicatie Adviseurs (Geert Geujen)
- Royal Haskoning (Hans Iserief, Mariëlle de Sain, Indra Span)

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

