

**Praktijkonderzoek naar behoeften van
organisaties bij gemeentelijke risicocommunicatie**

**Regio Rotterdam-Rijnmond
Gemeenten Dirksland, Rozenburg en Schiedam**

Auteur: Annica Ningbers
Afstudeerorganisatie: Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
Onderwijsinstelling: Saxion Hogeschool Enschede
Opleiding: Bestuurskunde/Overheidsmanagement
Periode: september 2007 – januari 2008

Auteur: Annica Ningbers
Titel: Praktijkonderzoek naar behoeften van organisaties bij
gemeentelijke risicocommunicatie
Organisatie: Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
Plaats/datum: Rotterdam, 21-01-2008

Met medewerking van:

Anja Boogaard – Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
Cisca Vroom – Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond
Karin de Jonge – Gemeente Rozenburg
Tom de Jong – Gemeente Rozenburg
Irene Vos – Gemeente Dirksland
Rianne Bogerman – Gemeente Dirksland
Bart Noordegraaf – Gemeente Schiedam
Cor Snijders – Saxion Hogeschool Enschede
Martin van den Berg – Saxion Hogeschool Enschede

Samenvatting

Dit onderzoek gaat over risicocommunicatie vanuit de gemeente naar de organisaties toe. Drie gemeenten namen deel aan dit onderzoek: Dirksland, Rozenburg en Schiedam. Aanleiding van dit onderzoek is dat risicocommunicatie vanuit de gemeente op dit moment niet adequaat ingevuld kan worden.

De gemeenten zijn alle drie enthousiast om mee te doen aan dit onderzoek en willen ook graag risicocommunicatie adequaat invullen en uitvoeren. Dit omdat dit nu niet optimaal lukt. De onderzoeksvragen komen goed overeen met de wensen vanuit de gemeenten en de overtuiging is er om ook zeker wat met de uitkomsten te doen. In juni 2007 heeft er een bijeenkomst plaatsgevonden met de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond en de gemeenten. In deze bijeenkomst is benoemd welke organisaties onderzocht moeten worden in dit onderzoek. Deze zijn: de organisaties die werken met jongeren tot 12 jaar (basisscholen, peuterspeelzalen), zorgcentra, verpleeghuizen en ziekenhuizen. Deze organisaties zijn gekozen omdat zij een groot risico lopen als er daadwerkelijk een crisis plaatsvindt.

De analyse van de onderzochte organisaties brengt naar voren dat de organisaties voorbereid zijn op kleinschalige incidenten zoals brand en ongelukken in en rond het gebouw. Hiervoor zijn de hulpmiddelen ook op orde. Als het gaat om grotere incidenten die te maken hebben met externe veiligheid wisten maar weinig organisaties de elf maatramptypen ('Denk Vooruit' campagne) te benoemen als risico voor de organisatie. Het merendeel heeft geen radio op batterijen en geen noodvoorraad. De organisaties vonden dit niet noodzakelijk, omdat zij verwachten dat de overheid hiervoor zorgt als dit nodig mocht zijn.

Dit gebrek aan kennis over externe veiligheidsrisico's kwam ook naar voren bij de vraag welke informatie de organisaties graag willen ontvangen over risico's. Er is vaak aangegeven dat de organisaties graag willen weten welke risico's er precies in hun omgeving zitten en welke gevolgen dit kan hebben. Ook willen de organisaties graag weten hoe zij zich kunnen voorbereiden op deze risico's. Ook kwam naar voren, dat de organisaties meer inzicht willen hebben in hoe de gemeente te werk gaat, als er zich daadwerkelijk een crisis voordoet. Daarmee wordt vooral ingegaan op de communicatie naar de organisaties toe. Zij willen graag zo snel mogelijk informatie ontvangen en gebeld worden in plaats van dat zij zelf met de gemeente contact opnemen. Verder vinden de organisaties het positief om te communiceren naar de ouders/naaste familie van de kinderen/patiënten/bewoners toe. Deze communicatie gaat dan over wat de organisatie onderneemt als er wat gebeurt en dat de ouders/naaste familie niet naar de organisatie toe hoeven te komen. Toch vinden zij dit lastig om te doen, omdat zij niet goed weten welke informatie ze moeten communiceren en op welke manier dit het beste kan. Hier zouden ze graag meer inzicht in willen hebben. Op het gebied van de rolverdeling zijn uit de analyse weinig opvallende zaken naar voren gekomen. Organisaties zijn van mening dat ze verantwoordelijk zijn voor de eigen mensen, het ontwikkelen van de plannen, het oefenen van plannen en het trainen van personeel. Zij verwachten, dat de gemeente hetzelfde doet en dat het plan van de gemeente goed werkt en ook voldoet aan alle eisen.

Het advies aan de veiligheidsregio is het ontwikkelen van richtlijnen en een checklist welke de gemeenten kunnen communiceren naar de organisaties toe. De gemeenten krijgen daarnaast als advies mee dat zij de 'Denk Vooruit' campagne meer moeten gebruiken om belangrijke aspecten te benadrukken en dat zij zorgen dat de brandveiligheid op orde is bij de organisaties. Ook is het voor de gemeenten van belang dat zij aangeven aan de organisaties welke verwachtingen wel waargemaakt kunnen worden en welke niet. Kortom, duidelijk aangeven wat de organisaties van de gemeente mogen verwachten ten tijde van een crisis.

Voorwoord

In het kader van de afronding van mijn studie Bestuurskunde/Overheidsmanagement heb ik onderzoek gedaan naar behoeften van educatieve- en zorgorganisaties op het gebied van risicocommunicatie voor de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. De veiligheidsregio en de gemeenten hebben aangegeven tevreden te zijn met de uitkomsten van dit onderzoek.

Jessica Zoethout heeft mij in contact gebracht met de veiligheidsregio. Anja Boogaard¹ heeft mij vervolgens uitgenodigd om te komen praten over dit onderzoek. Ik ben Jessica dankbaar voor het feit dat ze deze moeite voor mij heeft gedaan.

Anja Boogaard en ik raakten in gesprek en mijn interesse werd snel gewekt. Het onderzoek klonk goed en inhoudelijk uitdagend. Anja Boogaard is mijn begeleidster geworden en hiervoor dank ik haar. Ik heb de vrijheid in het onderzoek in combinatie met de reguliere overlegmomenten erg gewaardeerd. Verder wil ik ook alle andere mensen van de afdeling Stafdirectie Risico- en Crisisbeheersing bedanken voor de leerzame tijd.

Daarnaast wil ik graag Cor Snijders bedanken. Hij was mijn begeleider vanuit Saxion Hogeschool. Zijn inzet en enthousiasme werkten aanstekelijk en ik kon altijd met vragen bij hem terecht.

Rotterdam, 21 januari 2008

Annica Ningbers

¹ Anja Boogaard, senior beleidsmedewerker risico- en crisiscommunicatie bij afdeling Stafdirectie Risico- en Crisisbeheersing van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond.

Inhoudsopgave

INLEIDING	6
HOOFDSTUK 1 – PROBLEEMANALYSE	7
1.1 INLEIDING	7
1.2 PROBLEEMANALYSE	7
1.3 SAMENVATTING	11
HOOFDSTUK 2 – THEORETISCH KADER	12
2.1 INLEIDING	12
2.2 COMMUNICATIE ALGEMEEN	12
2.3 RELEVANTE WETSBEPALINGEN	12
2.4 LITERATUURONDERZOEK	14
2.5 ‘DENK VOORUIT’ CAMPAGNE	16
2.6 THEORETISCHE VISIES	17
2.7 VRAAGSTELLING + ONDERZOEKSVRAGEN	20
2.8 VERANTWOORDING VRAAGSTELLING EN ONDERZOEKSVRAGEN	20
2.9 DOELSTELLING	21
2.10 METHODEN EN TECHNIEKEN VAN ONDERZOEK	21
2.11 SAMENVATTING	23
HOOFDSTUK 3 - ANALYSE GEMEENTEN	24
3.1 INLEIDING	24
3.2 GEMEENTE DIRKSLAND	24
3.3 GEMEENTE ROZENBURG	26
3.4 GEMEENTE SCHIEDAM	27
3.5 SAMENVATTING	29
HOOFDSTUK 4 - ANALYSE ONDERZOCHE ORGANISATIES	30
4.1 INLEIDING	30
4.2 VOORBEREIDING OP RISICO’S	30
4.3 INFORMATIEBEHOEFTE OVER RISICO’S	37
4.4 SAMENVATTING	39
HOOFDSTUK 5 - CONCLUSIES VRAAGSTUK	40
5.1 INLEIDING	40
5.2 ONDERZOEKSVRAGEN	40
HOOFDSTUK 6 – BEANTWOORDING VRAAGSTELLING EN ADVIES	43
6.1 INLEIDING	43
6.2 VEILIGHEIDSREGIO ROTTERDAM-RIJNMOND	43
6.3 GEMEENTEN	44
LITERATUURLIJST	46
TABELLENINDEX	47
BIJLAGEN	48
BIJLAGE 1 – BEGRIPPENLIJST	49
BIJLAGE 2 - VRAGENLIJST GEMEENTEN	51
BIJLAGE 3 – VRAGENLIJST ONDERZOCHE ORGANISATIES	52
BIJLAGE 4 – RISICOWIJZER	55
BIJLAGE 5 - VOORBEELD CHECKLIST	56

Inleiding

Na de rampen in Enschede (2000) en Volendam (2001) is duidelijk geworden dat de overheid onvoldoende voorbereid is op de bestrijding van rampen en zware ongevallen. Daarom is er gesteld dat de hulpverleningsdiensten (brandweer, politie, Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen (GHOR) en de gemeenten meer samen moeten werken, zodat er in de toekomst beter gereageerd kan worden op incidenten, rampen en crises. Zo zijn de veiligheidsregio's ontstaan. Nog niet alle veiligheidsregio's zijn voltooid. De inwerkingtreding van de Wet veiligheidsregio's wordt beoogd op 1 juli 2008 (zie verder pagina 12).²

Deze veiligheidsregio's zijn er omdat schaalvergroting belangrijke mogelijkheden voor verbetering biedt en er een betere multidisciplinaire samenwerking kan ontstaan door samenhangend beleid. Verder beoogt de veiligheidsregio de burgers beter te beschermen tegen risico's, betere hulpverlening en nazorg te bieden bij brand, zwaar ongeval, ramp of crisis. Daarnaast wordt een samenwerking van de brandweezorg, GHOR, rampenbestrijding en crisisbeheersing onder één regionale bestuurlijke regie en het versterken van bestuurlijke en operationele slagkracht beoogt.³

Dit onderzoek gaat over risicocommunicatie die verloopt vanuit de gemeente naar de organisaties toe. Risicocommunicatie valt binnen de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond onder de afdeling Stafdirectie Risico- en Crisisbeheersing (SRC). Twintig gemeenten zijn onderdeel van de veiligheidsregio en zijn verplicht om risicocommunicatie uit te voeren. De veiligheidsregio kan hierin ondersteunen en richtlijnen geven. Volgens de website van Relevant - het landelijke netwerk externe veiligheid - voelen burgers die goed op de hoogte zijn van risico's in hun omgeving zich veiliger en reageren zij beter als er een ramp gebeurt.

Op dit moment is de risicocommunicatie van de gemeenten naar de organisaties toe niet optimaal. De gemeenten hebben aangegeven meer inzicht te willen in hoe bepaalde organisaties op dit moment voorbereid zijn op een crisis en welke informatie zij graag willen ontvangen. Daarom is dit onderzoek uitgevoerd. Binnen dit onderzoek gaat het om externe veiligheidsrisico's en dan vooral de elf maatramptypen die gebruikt worden bij de 'Denk Vooruit' Campagne van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het onderzoek is uitgevoerd binnen drie gemeenten, namelijk Dirksland, Rozenburg en Schiedam.

In hoofdstuk 1 worden de onderzochte organisaties binnen de probleemanalyse behandeld. Vervolgens komt in hoofdstuk 2 het theoretische kader en de onderzoeksverantwoording aan bod. Hoofdstuk 3 staat in het teken van de drie gemeenten die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek. De uitwerking van de interviews met de onderzochte organisaties en de analyse hiervan worden uiteengezet in hoofdstuk 4. Daarna wordt de conclusie gegeven in hoofdstuk 5 om vervolgens tot een advies te komen in hoofdstuk 6. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de belangrijkste begrippen. De bijlagen bevatten daarnaast de vragenlijsten voor gemeente en onderzochte organisaties en een voorbeeld van een risicowijzer en een checklist die gebruikt kan worden door de gemeenten bij risicocommunicatie.

² Brochure De Veiligheidsregio; Wetsvoorstel van de Wet Veiligheidsregio's: hoe, wat en waarom? Van ministerie van Binnenlandse Zaken, programmabureau veiligheidsregio's, november 2007.

³ Brochure De Veiligheidsregio; Wetsvoorstel van de Wet Veiligheidsregio's: hoe, wat en waarom? Van ministerie van Binnenlandse Zaken, programmabureau veiligheidsregio's, november 2007.

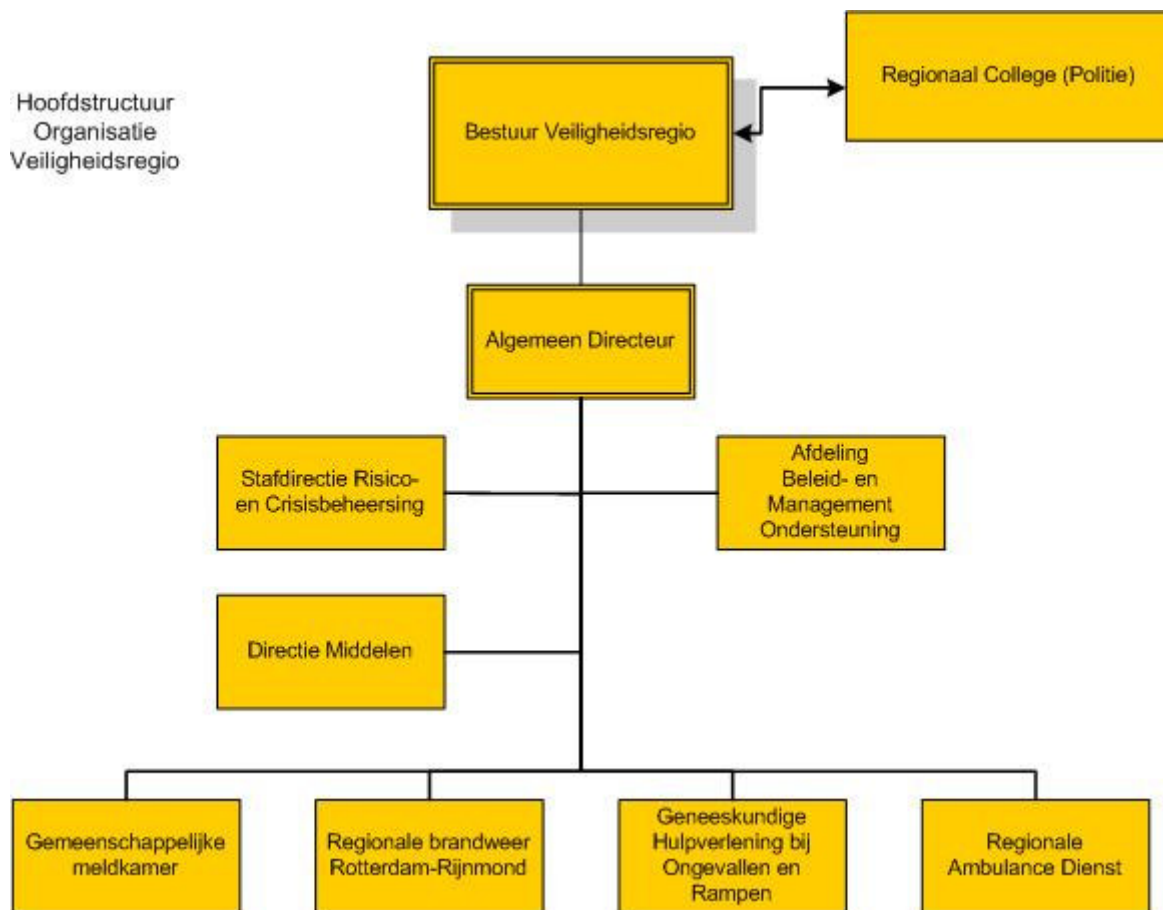
Hoofdstuk 1 – Probleemanalyse

1.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft de probleemanalyse weer. Er zal omschreven worden, vanuit welke organisatie dit onderzoek uitgevoerd wordt, wat de aanleiding is, wat risicocommunicatie is, wie de opdrachtgever is en welke verwachtingen er zijn betreffende het onderzoek. In het vervolg van dit rapport zal de term ‘de gemeente’ gebruikt worden, echter de gemeente bestaat niet. De burgemeester is verantwoordelijk voor de veiligheid binnen de gemeente en heeft deze taak gedelegeerd naar een ambtenaar. Toch wordt deze term gebruikt om de leesbaarheid van het rapport te bevorderen.

1.2 Probleemanalyse

De Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR) is een multidisciplinaire organisatie, waar onder andere twintig gemeenten onderdeel van uit maken en houdt zich bezig met vele facetten van veiligheid. Dit onderzoek wordt uitgevoerd vanuit de Stafdirectie Risico- en Crisisbeheersing (SRC).



De hoofdstructuur is een lijn-staf organisatie⁴. Dit betekent dat de beslissingen in de lijnorganisatie worden genomen. De lijn geeft de hiërarchie aan en wordt gekenmerkt door de verticale lijn. Staf organisaties zijn in principe ondersteunend aan de lijnorganisatie. De stafafdeling “Stafdirectie Risico en Crisisbeheersing” werkt onderzoeken uit en bereidt beleidsstukken

⁴ Dr.D.Keuning (1988). *Interne organisatie en het besturen van een bedrijf*, Tweede druk.Leiden:, Stenfert Kroese

voor. Het voorliggende onderzoek, is verricht in opdracht van “Stafdirectie Risico en Crisisbeheersing” en dient als onderlegger voor nader te ontwikkelen beleid.

De afdeling Stafdirectie Risico- en Crisisbeheersing houdt zich bezig met crisisbeheersing (ontwikkelen crisisplannen, evaluaties crises en oefeningen) en risicobeheersing (externe veiligheidsadviezen, ontwikkelen beleid en risico- en crisiscommunicatie)

Risicocommunicatie kan omschreven worden als: communicatie over risico's waaraan mensen blootstaan voordat zich een ramp of incident voordoet. Mensen weten aan welke risico's zij blootstaan, welke maatregelen getroffen zijn en wat zij moeten doen als er onverhoopt toch iets mis gaat.⁵ Risicocommunicatie heeft per definitie te maken met emoties van de ontvangers van de boodschap (burgers en organisaties), omdat risico's een bedreiging vormen voor gezondheid, veiligheid of welbevinden. Het gaat bij risicocommunicatie altijd om het communiceren over de kans of mogelijkheid op letsel, schade en verlies. De boodschappen bevatten een emotionele inhoud, omdat er altijd een grote mate van onzekerheid is over de vraag of en wat er precies zou kunnen gebeuren. Zodra zich daadwerkelijk een crisis zich manifesteert, gaat het niet meer over risicocommunicatie maar over crisiscommunicatie⁶.

Risicocommunicatie is voor de gemeente een wettelijk verplicht beleids- en uitvoerend onderdeel. Met risicocommunicatie worden de volgende effecten nagestreefd (meer uitleg in hoofdstuk 2, literatuuronderzoek):

- Het vergroot de zelfredzaamheid van burgers.
- Er kan actief gewerkt worden aan het vertrouwen dat burgers in de overheid hebben.
- De informatievoorziening kan de burgers waakzaam maken⁷.

Om deze effecten te bereiken moet risicocommunicatie voldoen aan de volgende voorwaarden (meer uitleg in hoofdstuk 2, literatuuronderzoek)⁸:

- Betrouwbaarheid en eerlijkheid.
- Deskundigheid hebben, maar onzekerheid erkennen.
- Rekening houden met gevoelens en emoties.
- Invloed.

Risicocommunicatie moet geen reputatie-, maar een relatie-instrument zijn.⁹ Het is niet gemakkelijk voor de gemeenten om risicocommunicatie adequaat in te vullen.

Er is eerder een behoefteonderzoek uitgevoerd onder de burgers van de regio Rijnmond. Dit onderzoek is uitgevoerd door de Beleid & Advies groep (B&A groep) in opdracht van de VRR. Dit onderzoek is uitgevoerd door de B&A groep om een zo goed mogelijk aan te sluiten bij de behoefte van burgers aan informatie over veiligheidsrisico's in regio Rijnmond. B&A heeft zich een beeld gevormd van de kennis van de bevolking over aanwezige risico's en van de behoefte aan informatie en eventuele verdere communicatie. De aanpak die de B&A groep heeft gehanteerd is geïnspireerd op de publicatie van de 'Wegwijzer risicocommunicatie – Sleutelbos binnen handbereik' door het Interprovinciaal Overleg (IPO). B&A groep heeft gebruik gemaakt van het sturen van een schriftelijke vragenlijst naar 4.000 inwoners van regio Rijnmond. Ook is er bij deze vragenlijst ingegaan op de elf maatramptypen die de 'Denk

⁵ Actieplan Risicocommunicatie van Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

⁶ Zie begrippenlijst in bijlage 1.

⁷ Frank Regtvoort, Hans Siepel (2007). *Risico- en Crisiscommunicatie*. Eerste druk. Bussum: Uitgeverij Coutinho

⁸ Frank Regtvoort, Hans Siepel (2007). *Risico- en Crisiscommunicatie*. Eerste druk. Bussum: Uitgeverij Coutinho

⁹ Frank Regtvoort, Hans Siepel (2007). *Risico- en Crisiscommunicatie*. Eerste druk. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Vooruit' campagne hanteert. Deze maatramptypen vallen onder externe veiligheidsrisico's. Dit houdt in, dat deze risico's buiten het vermogen van mensen liggen om er zelf invloed op uit te oefenen.

De elf maatramptypen zijn: grote brand, terroristische aanslag, verkeersramp, ziektegolf, instortingsgevaar, ordeverstoring, extreem weer, uitval stroom, gas, water en telefoon, overstroming, kernongeval en gevaarlijke stoffen.

In de rapportage levert B&A groep een aantal handvatten voor risicocommunicatie, waarmee gemeenten aan de slag kunnen. De meest opvallende aangereikte handvatten zijn¹⁰:

- Informatie over verschillende soorten risicobronnen en hun locaties aan een breed publiek communiceren, bijvoorbeeld met gebruik van de digitale risicowijzer.
- De inwoners beter informeren over de manier waarop de gemeente haar controletaken uitoefent en welke effecten dat heeft: meldt de gemeente wel eens welke bedrijven onder de maat presteren op veiligheidsgebied?
- Met betrekking tot ontwikkelingsgebieden waar nieuwe woningen en/of risicovolle bedrijven zijn gepland, de betrokken doelgroepen (toekomstige bewoners, bedrijven) informeren.
- De overheid staat voor een keuze: óf informatie over zelfredzaamheid beschikbaar stellen en het aan de verantwoordelijkheid van de burger overlaten om zich te informeren; óf de wettelijke plicht tot risicocommunicatie ruimer interpreteren en een grotere inspanning plegen om tot de burger door te dringen.
- De overheid dient te doen wat in haar vermogen ligt om zoveel mogelijk mensen te alarmeren. In het Rijnmondgebied wordt al gewerkt met 'sms-alert'. Te denken valt verder aan nieuwe vormen van alarmering zoals 'narrow casting'. Het Expertisecentrum Risico- en Crisiscommunicatie heeft expertise beschikbaar op het gebied van dergelijke alternatieven.

De uitkomsten van het onderzoek van de B&A groep komen terug in het Actieplan Risicocommunicatie van de VRR. Deze is opgesteld voor de twintig gemeenten die deel uitmaken van de VRR. Het actieplan beschrijft de wijze waarop in de VRR de twintig gemeenten vanuit een aantal gemeenschappelijke vertrekpunten en toegespitst op hun eigen situaties, risicocommunicatie-activiteiten ondernemen. Dit actieplan is bedoeld als leidraad om in elk van de twintig gemeenten de risicocommunicatie gestructureerd ter hand te nemen. Het plan is toegespitst op de organisatie van de communicatie gericht op het bijbrengen van kennis over risico's, het kweken van begrip voor het bestaan van risico's en het verhogen van zelfredzaamheid onder de bevolking (=risicocommunicatie). Dit actieplan bevat vertrekpunten van waaruit risicocommunicatie toegepast dient te worden. Daarnaast bevat het een plan van aanpak en doelstellingen. Met dit plan zou de gemeente een goede start kunnen maken met risicocommunicatie.

Tijdens het onderzoek is gebleken dat het voor de gemeenten lastig blijft om risicocommunicatie adequaat in te vullen. Hiervoor is te weinig inzicht in wat nou precies wenselijk is aan informatie. Daarom is de afdeling SRC gekomen met het voorstel om een praktijkonderzoek te laten uitvoeren naar de behoeften van organisaties bij gemeentelijke risicocommunicatie. Dit vonden de gemeenten een goed idee en het geeft weer dat de VRR haar ondersteunende

¹⁰ Vincent Boekhoorn, Catharina Kolar, Karen Groeneveld, Bas Naber (2006). *Behoeftesonderzoek Risicocommunicatie Rijnmond*. Eerste druk. Den Haag: B&A Groep.

taak invulling wil geven. In samenspraak¹¹ met de gemeenten is bepaald dat de volgende organisaties onderzocht worden in het onderliggende onderzoek:

- Organisaties die werken met jongeren tot 12 jaar (basisscholen, kinderopvang, peuterspeelzalen);
- Zorgcentra;
- Verpleeghuizen;
- Ziekenhuizen.

Deze organisaties zijn gekozen omdat zij een groot risico lopen bij een crisis. Dit omdat het hier gaat om groepen mensen die niet altijd zelfstandig kunnen handelen: kinderen, ouderen, zieken. De gemeenten willen graag meer inzicht in welke mate de organisaties op dit moment zijn voorbereid op risico's en dan op welke risico's. Daarnaast willen de gemeenten inzicht in welke informatie de organisaties willen ontvangen over risico's. Hiermee kan aangegeven worden dat het onderzoek een verdieping is op het onderzoek van de B&A groep. De B&A groep onderzocht deze zaken en maakte gebruik van een schriftelijke vragenlijst. In het voorliggende onderzoek wordt er meer diepgang gecreëerd door bepaalde organisaties te onderzoeken door middel van face to face interviews.

De opdrachtgever voor het praktijkonderzoek naar behoeften van organisaties bij gemeentelijke risicocommunicatie is Anja Boogaard, senior beleidsmedewerker risico- en crisiscommunicatie, van afdeling SRC binnen de VRR. De gemeenten zijn gevraagd of zij deel willen nemen aan dit onderzoek. Zoals in de inleiding van dit rapport staat vermeld zijn er drie gemeenten bereid mee te werken aan dit onderzoek: Dirksland, Rozenburg en Schiedam. Zij zijn echter geen opdrachtgever maar onderzoekseenheden. De gemeenten hebben wel aan kunnen geven wat zij van belang achten voor dit onderzoek en hebben meegewerkt tijdens de formulering van de onderzoeksvragen. De onderzoeker heeft zelfstandig bepaald welke onderdelen en in welke vorm zijn opgenomen in het onderzoek. Het onderzoek heeft hiermee haar onafhankelijke karakter bewaard, zowel ten opzichte van de opdrachtgever als de onderzochte gemeenten en organisaties.

De afdeling SRC en de gemeenten hebben een aantal verwachtingen geuit ten behoeve van het praktijkonderzoek. In onderstaand tabel is een overzicht te zien waar deze verwachtingen zijn verwoord. Ook wordt het doel van de organisatie en de werkwijze weergegeven. In de conclusie van dit rapport zal dit schema vergeleken worden met de uitkomsten van het onderzoek. Hierdoor ontstaat er inzicht in hoeverre de verwachtingen van SRC en gemeenten overeenkomen met de daadwerkelijk wensen van de onderzochte organisaties. Deze informatie is van belang om een goede uitvoering van risicocommunicatie te bewerkstelligen.

¹¹ 28 juni 2007, bijeenkomst met Anja Boogaard (senior beleidsmedewerker, SRC, VRR) en de aanwezige gemeenten.

Tabel 1: overzicht doel, werkwijze en verwachtingen van opdrachtgever/gemeenten.

Opdrachtgever/ gemeenten	Doel organisatie	Werkwijze	Verwachtingen uitkomst onderzoek
Stafdirectie Risico- en Crisisbeheersing (SRC)	Bewustzijn van de gemeente en burger bevorderen op het gebied van veiligheid. Zorg dragen dat er middelen komen om dit te bereiken.	<ul style="list-style-type: none"> - Overleggen; - plannen maken en uitvoeren; - beleid maken voor gemeenten; - gemeenten aansturen en ondersteunen. 	<ul style="list-style-type: none"> - DVD met informatie over risico's en voorbeelden van handelingsperspectieven, - presentaties door experts, - lespakket voor basisscholen over externe veiligheid.
Gemeenten	Veiligheid van de burgers bevorderen en in stand houden. Preventie en voorlichting geven.	<ul style="list-style-type: none"> - overleggen; - plannen maken; - uitvoeren hoger beleid; - uitvoeren eigen beleid. 	<ul style="list-style-type: none"> - DVD met informatie over risico's en voorbeelden van handelingsperspectieven, - presentaties door experts, - lespakket voor basisscholen over externe veiligheid.

De afdeling SRC en de gemeenten verwachten, dat er uit het onderzoek concrete middelen komen die zij kunnen ontwikkelen om te gebruiken bij risicocommunicatie. Na de volgende hoofdstukken zal duidelijk worden of dit ook daadwerkelijk overeen komt met wat de onderzochte organisaties zelf hebben aangegeven.

Door deze probleemanalyse kan er een aantal hypothesen geformuleerd worden:

1. De behoeften van de gemeenten en VRR sluiten niet aan op de verwachtingen van de onderzochte organisaties.
2. De onderzochte organisaties weten goed welke informatie zij willen ontvangen en in welke vorm deze informatie gecommuniceerd moet worden.
3. De onderzochte organisaties kunnen risicocommunicatie niet adequaat invullen en weten niet goed hoe ze bepaalde informatie naar hun personeel, cliënten en familie kunnen overbrengen.

Deze hypothesen zullen uiteindelijk in de conclusie worden vergeleken met de uitkomsten van het onderzoek.

1.3 Samenvatting

Na aanleiding van het behoeftenonderzoek van B&A groep en het actieplan is dit praktijkonderzoek opgestart. De informatie die voortkomt uit het B&A onderzoek en het actieplan blijken niet voldoende te zijn. Gemeenten hebben moeite om adequaat invulling te geven aan risicocommunicatie. Zij willen meer inzicht in bepaalde organisaties over in welke mate men is voorbereid op risico's en welke informatie men graag nog zou willen ontvangen over risico's. De organisaties die onderzocht zullen worden zijn: organisaties die werken met jongeren tot 12 jaar (basisscholen, kleuterspeelzalen, kinderopvang), zorgcentra, verpleeghuizen en ziekenhuizen. De verwachtingen zijn dat deze organisaties zullen vragen om een DVD met informatie over risico's, een presentatie willen van experts of een lespakket voor de kinderen. Uit het onderzoek moet blijken of deze verwachtingen kloppen met de wens vanuit de organisaties.

Hoofdstuk 2 – Theoretisch kader

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal het theoretisch kader uiteen gezet worden. Als eerste zal in §2.2 kort uitgelegd worden wat communicatie in zijn algemeenheid inhoudt. Daarna komen de belangrijkste wettelijke bepalingen voor dit onderzoek aan bod in §2.3. Het literatuuronderzoek wordt beschreven in §2.4 en daarna de ‘Denk Vooruit’ campagne in §2.5. Risicocommunicatie kan ingevuld worden aan de hand van verschillende theoretische visies. Drie van deze visies worden uitgelegd in §2.6. In deze paragraaf wordt ook bepaald vanuit welke theoretische visie op risicocommunicatie het voorliggende onderzoek wordt uitgevoerd. In §2.7 is de centrale vraagstelling met onderzoeksvragen geformuleerd en deze wordt verantwoord in §2.8. De doelstelling van het onderzoek wordt uitgelegd in §2.9 en in §2.10 komen de methoden en technieken van onderzoek aan bod. Tot slot zal in §2.11 een samenvatting gegeven worden van dit hoofdstuk.

2.2 Communicatie algemeen

Bij communiceren zijn minimaal twee partijen aanwezig: een ontvanger en een zender. De zender zendt informatie uit naar de ontvanger. Als de ontvanger hierop reageert, ontstaat er communicatie. Er kan een discrepantie ontstaan tussen de zender en de ontvanger, bijvoorbeeld wanneer de boodschap van de zender niet op de juiste manier aankomt bij de ontvanger. Volgens “Leren communiceren” van onder andere Michaël Steehouder (1999) moet je bij communiceren vooral mensen boeien en overtuigen. Naast overtuiging moet de kwaliteit van communicatie aan drie criteria worden getoetst:

- de effectiviteit (doeltreffendheid): de mate waarin iemand erin slaagt zijn doelen te bereiken;
- de efficiëntie (doelmatigheid): het gemak waarmee de communicatie verloopt (hoe minder tijd en moeite, des te geslaagder de communicatie vanuit dit oogpunt);
- de aanvaardbaarheid: de vraag of men zich bij communicatie houdt aan ethische en sociale normen, variërend van niet liegen tot het tonen van respect en waardering tegenover de overige deelnemers.

Niet altijd zullen deze drie criteria even veel aandacht vragen. In het voorliggende onderzoek gaat het over risicocommunicatie. Bij elke communicatievorm gelden er verschillende regels. Voor risicocommunicatie geldt dat het proces veel aandacht en energie vereist van de gemeente. De gemeente krijgt te maken met de emoties van de personen en daarmee is terug te vallen op het boek van Frank Regtvoort en Hans Siepel (zie ook §2.4).

Op het gebied van het toepassen van risicocommunicatie zijn er verschillende visies te onderscheiden. Deze komen later dit hoofdstuk aan bod.

2.3 Relevante wetsbepalingen

Er is een aantal wetsbepalingen van belang bij dit onderzoek. Deze hebben vooral te maken met de taken en verantwoordelijkheden van de gemeenten en andere overheden. Deze wetten zijn hieronder uiteengezet waarbij ook de rol van de VRR is meegenomen.

- **Wetsvoorstel veiligheidsregio’s.** Dit voorstel is juli 2007 ingediend bij de Tweede kamer. Dit voorstel integreert de Brandweerwet 1985, de Wet geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen en de Wet rampen en zware ongevallen (Wrzo). Verder vindt in dit wetsvoorstel ook de verankering plaats van het beleid over de informa-

tie- en communicatievoorziening bij de rampenbestrijding en crisisbeheersing, zoals deze is verwoord in het kabinetsstandpunt Adviescommissie Coördinatie ICT Rampenbestrijding (ACIR). Beoogd wordt om de Wet veiligheidsregio's op 1 juli 2008 in werking te laten treden. Het wetsvoorstel brengt geen wijziging aan in de bevoegdheidsverdeling tussen actoren op nationaal niveau en de decentrale gezagsdragers. Veiligheid is vooral een lokale aangelegenheid, maar het komt vaak voor dat gemeenten te klein zijn om zich goed voor te bereiden op alle typen rampen. Daarom biedt regionalisering belangrijke mogelijkheden voor verbetering. Volgens de brochure¹² kunnen gemeenten met deze schaalvergroting zich beter voorbereiden op nieuwe dreigingen zoals pandemie en terrorisme en andere ongevallen. Ook kan er beter en meer multidisciplinair samengewerkt en geoefend worden, omdat het bestuur van de veiligheidsregio samenhangend beleid voor alle diensten en gemeenten kan opstellen. In dit wetsvoorstel staat ook, dat door de veiligheidsregio een drietal plannen moet worden opgesteld. Namelijk een beleidsplan, crisisplan en rampbestrijdingsplannen. Door het bestuur van de veiligheidsregio moeten deze worden vastgesteld. Verder heeft het bestuur van de veiligheidsregio de verantwoordelijkheid voor de informatievoorziening aan burgers over de rampen en crisis die de bevolking en het milieu kunnen treffen en over de maatregelen die zijn getroffen ter voorkoming en bestrijding ervan. Het bestuur van de veiligheidsregio kan informatie en kennis verkrijgen bij het Expertisecentrum Risico- en Crisiscommunicatie. De aanleiding van deze wet is dezelfde als de aanleiding van het opzetten van de veiligheidsregio's: om multidisciplinaire samenwerking te bevorderen en uit te laten voeren, zodat er meer overeenstemming komt en betere samenwerking ten tijde van een crisis.

- **Wet Rampen en Zware Ongevallen (Wrzo).** In deze wet wordt bepaald dat overheden verplicht zijn om informatie te verschaffen aan haar burgers over aanwezige risico's¹³. Het is opvallend, dat er pas een paar jaar aandacht is voor het uitvoeren van risicocommunicatie vanuit de gemeenten, terwijl dit sinds 1985 verplicht is. Deze wet regelt de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de overheden, bij de bestrijding van rampen. Het Rijk heeft een groot deel van de taken van de rampenbestrijding bij de gemeenten gelegd. Hierin staat omschreven welke taken de gemeenten hebben, hoe zij zich moeten voorbereiden en hoe de bevelsstructuur is bij een ramp of een zwaar ongeval.¹⁴ Deze wet is nu verankerd in het wetsvoorstel veiligheidsregio's.
- **Verdrag van Helsinki.** De landen die dit verdrag hebben ondertekend, verbinden zich ertoe passende maatregelen te nemen en onderling samen te werken om de mens en het milieu te beschermen tegen industriële ongevallen met grensoverschrijdende gevolgen waarbij gevaarlijke stoffen betrokken zijn. Hier moet rekening mee gehouden worden bij de ontwikkeling van beleid binnen de veiligheidsregio.¹⁵
- **Seveso-II richtlijn.** Deze richtlijn geldt binnen de Europese Unie. Het heeft betrekking op de preventie van zware ongevallen en op de beperking van de gevolgen daarvan voor mens en milieu. Deze bevat tevens ook bepalingen over grensoverschrijdende samenwerking.¹⁶
- **Regionaal beheersplan rampenbestrijding (2003).** Dit plan is een wettelijk verplicht beleidsplan, hierin wordt vooruit gelopen op de invoering van de Wet Kwaliteitsbe-

¹² Brochure De Veiligheidsregio; Wetsvoorstel van de Wet Veiligheidsregio's: hoe, wat en waarom? Van ministerie van Binnenlandse Zaken, programmabureau veiligheidsregio's, november 2007.

¹³ Wrzo, paragraaf 4, artikel 10b lid 1.

¹⁴ De Wet Rampen en Zware Ongevallen, paragraaf 1, paragraaf 4, hoofdstuk III,

¹⁵ Brochure De Veiligheidsregio; Wetsvoorstel van de Wet Veiligheidsregio's: hoe, wat en waarom? Van ministerie van Binnenlandse Zaken, programmabureau veiligheidsregio's, november 2007.

¹⁶ Brochure De Veiligheidsregio; Wetsvoorstel van de Wet Veiligheidsregio's: hoe, wat en waarom? Van ministerie van Binnenlandse Zaken, programmabureau veiligheidsregio's, november 2007.

vordering Rampenbestrijding. Het is opgesteld door de Nederlandse Vereniging voor Brandweezorg en Rampenbestrijding (NVBR), in samenwerking met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties (BZK) en met ondersteuning van B&A groep. Dit plan vormt de basis voor de voorbereiding op de rampenbestrijding en wordt tenminste eenmaal in de vier jaar door het bestuur van de regionale brandweer, met instemming van het regionale college politie en het bestuur van de GHOR vastgesteld. Het plan is een multidisciplinair beleidsplan, waarin de stand van zaken met betrekking tot de voorbereiding op de rampenbestrijding in de regio is vastgelegd, wat de knelpunten zijn en welke maatregelen de regio de komende vier jaar wil nemen om tot een verbetering van de voorbereiding op de rampenbestrijding te komen. Een onderdeel van het plan is communicatie en daarin wordt ook specifiek ingegaan op risicocommunicatie. De regio legt in dat deel uit wat haar concrete doelstellingen zijn ten aanzien van communicatie en beschrijft op welke wijze de verschillende disciplines hun voorlichtings- en communicatiebeleid ten aanzien van rampenbeheersing en –bestrijding hebben ingevuld.¹⁷

2.4 Literatuuronderzoek

Bij het opstarten van dit praktijkonderzoek werd gauw duidelijk dat het onderzoek van de B&A groep en het actieplan voor een deel leidend zijn en de basis vormen voor het onderzoek. Door deze publicaties is duidelijk geworden wat risicocommunicatie is en wat er bij komt kijken als gemeenten hier invulling aan moeten geven. Deze twee publicaties zijn aan bod gekomen in het hoofdstuk probleemanalyse en komen daarom niet meer aan de orde in deze paragraaf.

Volgens Frank Regtvoort en Hans Siepel wordt met risicocommunicatie de volgende effecten nagestreefd:

- Het vergroot de zelfredzaamheid van burgers. Met beter geïnformeerde burgers zal een crisis minder snel escaleren dan wanneer de burgers minder of niet zelfredzaam zijn. Daarnaast nemen burgers signalen (bijvoorbeeld sirene) sneller serieus als zij risicobewust zijn.
- Er kan actief gewerkt worden aan het vertrouwen dat burgers in de overheid hebben. In onzekere en risicovolle situaties vallen burgers namelijk terug op de mensen en instanties die ze vertrouwen.
- De informatievoorziening kan de burgers waakzaam maken. Daardoor kan het risicobeleid wellicht beter gehandhaafd worden en de veiligheid mogelijk verbeteren¹⁸.

Om deze effecten te bereiken moet risicocommunicatie voldoen aan de volgende voorwaarden¹⁹:

- Betrouwbaarheid en eerlijkheid. Het vertrouwen in de overheid is afgenomen. Informatie van de overheid wordt vaak opgevat als paternalistisch of aangezien voor pogingen om de zaak te sussen. De belangrijkste strategie om betrouwbaar en eerlijk te worden gevonden is betrouwbaar en eerlijk te zijn. Het is onmogelijk om een grote groep mensen een lange tijd voor de gek te houden.
- Deskundigheid hebben, maar onzekerheid erkennen. Deskundigheid houdt meer in dan een vakgebied beheersen. Minstens zo belangrijk is het kunnen omgaan met onzekerheden. Het is aan te raden om onzekerheid te erkennen en uit te leggen. De deskundig-

¹⁷ Model Regionaal Beheersplan Rampenbestrijding, versie 2003. (Map RAK 5, Gerrit Olde Hartman, Saxion Hogeschool Enschede)

¹⁸ Frank Regtvoort, Hans Siepel (2007). *Risico- en Crisiscommunicatie*. Eerste druk. Bussum: Uitgeverij Coutinho

¹⁹ Frank Regtvoort, Hans Siepel (2007). *Risico- en Crisiscommunicatie*. Eerste druk. Bussum: Uitgeverij Coutinho

heid moet wel voldoende vakkennis hebben en niet bij elk wissewasje toegeven het niet te weten. Dit zou ook niet erg veel vertrouwen wekken.

- Rekening houden met gevoelens en emoties. De betrokkenen hebben meestal een ander risicobegrip dan deskundigen. Dit vloeit voort uit het feit dat hun risicobeleving door meerdere factoren wordt bepaald. Aandacht voor emoties en gevoelens die er leven is essentieel, want als die worden onderkend en serieus genomen, kan de overheid betrokkenen beter begrijpen en kan er dus beter worden gecommuniceerd.
- Invloed. Als betrokkenen al in een vroeg stadium invloed kunnen uitoefenen op bijvoorbeeld de aanpak van een risico, verloopt de risicocommunicatie vaker succesvol. Er moet sprake zijn van tweerichtingsverkeer, van een gedeelde betekenisgeving.

Met het bovenstaande is meer invulling te geven aan de term risicocommunicatie. Ook is op te merken dat met risicocommunicatie ingegaan moet worden op de relatie met de burgers en organisaties en niet op louter informatieverstrekking.

Verder kwam naar voren dat de “Wegwijzer Risicocommunicatie – Sleutelbos binnen handbereik” van het Interprovinciaal Overleg (IPO) uit 2006 een bruikbaar naslagwerk is rond het onderwerp risicocommunicatie. Het bestaat uit twee delen. Deel I bevat praktische informatie. In dit deel wordt ingegaan op het feit dat risicocommunicatie ontvangersgericht moet zijn. Dit wil zeggen dat de gemeente haar communicatieactiviteiten en –middelen afstemt op de beoogde doelgroepen. Om dit te kunnen doen heeft de gemeente veel informatie nodig over die doelgroepen. In de wegwijzer wordt ingegaan op het uitvoeren van een publieksonderzoek, in de bijlagen van deze wegwijzer is ook een basisvragenlijst te vinden voor een dergelijk onderzoek. Verder in dit hoofdstuk zal blijken dat deze werkwijze aansluit op het voorliggende onderzoek.

Deel twee van de Wegwijzer bevat een theoretisch kader. Belangrijkste informatie uit dit deel van de wegwijzer, voor het voorliggende onderzoek, bestaat uit het aangeven van aspecten die van belang zijn bij risicocommunicatie:

- Neem verontwaardiging en ongerustheid bij de bevolking serieus, door 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.
- Geef zo goed mogelijk uitleg over de bestaande risico's.

In 2003 is er een handreiking risicocommunicatie uitgebracht door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in samenwerking met Ministerie van Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Deze handreiking is uitgebracht voor een ieder die binnen de overheid zich met risicocommunicatie bezig houdt. Dus ook voor de VRR en twintig gemeenten. In deze publicatie is aangegeven dat aan de verplichting om over risico's te communiceren, de verplichting aan vooraf gaat de risico's binnen de gemeentegrenzen te inventariseren. De resultaten hiervan worden dan op de risicokaart gepresenteerd (www.risicokaart.nl). Deze informatie is een belangrijk vertrekpunt voor risicocommunicatie omdat het iets zegt over de aard van de risico's en de mogelijke effecten bij een eventuele crisis. Ook is aangegeven dat risicocommunicatie een eigen tak van

sport is binnen het communicatievak. De communicatiedeskundige moet met risicocommunicatie op een constructieve manier met angst en onlustgevoelens om kunnen gaan. Een aantal punten waar opgelet kan worden om risicocommunicatie goed uit te voeren zijn:

- Doe niet denigrerend over angst; heb oog voor het feit dat een verwaarloosbaar kleine kans op en risico weliswaar rechtvaardigt dat de gemeente misschien relatief weinig doet, maar de gevolgen voor het individu kan nog steeds dramatisch zijn. Wees zakelijk, nuchter maar ook respectvol.
- Zeg nooit dat het allemaal wel meevalt of dat er niets aan de hand is; het is algemeen bekend dat de burger mondiger is geworden de laatste jaar. Maar toch wordt het publiek gesust en gerustgesteld ten tijde van een crisis. Het publiek wordt zo lang mogelijk op afstand gehouden en als dat onhoudbaar wordt, kalmerend toegesproken. Met als gevaar dat men woedend wordt als het geruststellende bericht niet blijkt te kloppen. Of dat het publiek niet in beweging komt als dat alsnog verlangd wordt. Wees open over wat je weet en nog niet weet, wat je kunt en nog niet kunt.
- Leer het publiek wat men moet met angst; geef een handelingsperspectief. Hier zijn twee redenen voor. Ten eerste omdat mensen minder gefrustreerd raken als ze invloed hebben op de risico's waaraan ze blootgesteld worden. Ten tweede omdat het mensen de gelegenheid biedt zich voor te bereiden. Zorg er voor dat het publiek zich praktisch kan voorbereiden en geef invloed op het ontstaan van risicovolle situaties. Zodat men weet dat er risicovolle bedrijven in de omgeving aanwezig zijn.

Bovenstaande informatie uit Handreiking Risicocommunicatie is het meest van belang voor het voorliggende onderzoek. Daarnaast staat er nog meer informatie in die voor gemeenten van belang kan zijn.

Het voorliggende praktijkonderzoek richt zich op externe veiligheidsrisico's en daarom is er ook literatuur gezocht over externe veiligheid. Wat houdt dit in en wat komt er bij kijken voor gemeenten en risicocommunicatie. Op dit gebied kwam één publicatie naar voren. Deze is: samenwerken aan externe veiligheid – een hulpmiddel voor gemeenten van SGBO (onderzoek>advies> implementatie), opgesteld in 2005. In deze publicatie wordt uitgelegd dat externe veiligheid gaat over het beheersen van de risico's die ontstaan voor de omgeving bij het gebruik, de opslag en het vervoer van gevaarlijke stoffen zoals vuurwerk en LPG over weg, water, spoor en door buisleidingen. De term 'externe' veiligheid wordt gehanteerd omdat het risico van derden (de omgeving) hierin centraal staat. Zij nemen geen deel aan de activiteit die het risico met zich meebrengt. Het gaat dus om mensen die extern zijn ten opzichte van die activiteit. De twee doelen van externe veiligheidsbeleid is zorgen dat: 1. de kans op incidenten zo klein mogelijk is en 2. het schadelijke effect zo klein mogelijk is in het geval van een incident.

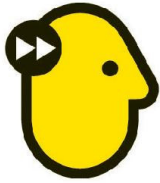
Verder informatie uit deze publicatie is minder van belang voor het voorliggende onderzoek.

Naast deze publicaties zijn er nog veel meer publicaties te vinden over risicocommunicatie. Voor dit onderzoek zijn bovenstaande genoemde publicaties het meest relevant en vormt een goede basis voor het onderzoek.

2.5 'Denk Vooruit' campagne

Op 25 september 2007 is een tweede 'Denk Vooruit' campagne gestart. Deze campagne is opgezet vanuit het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. In het eerste deel (2006) van de campagne stond centraal: 'Weet wat je te doen staat, als de sirene gaat'. De tweede campagne gaat een stukje verder. Hier wordt ingegaan op wat mensen zelf kunnen doen aan voorbereiding op een crisis. Er worden handelingsperspectieven geboden. Door middel van tv- en radiospotjes wordt dit onder de aandacht gebracht met de spreuk: 'Rampen

vallen niet te plannen, voorbereidingen wel'. Met deze slagzin wordt geprobeerd om de mensen bewust te maken van de risico's die zij lopen in hun buurt of regio. Niet om ze schrik aan te jagen, maar om ze in staat te stellen de noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te treffen zodat men beter voorbereid is.



DENK VOORUIT

In de campagne zijn de elf maatramptypen uitgewerkt, namelijk: grote brand, terroristische aanslag, verkeersramp, ziektegolf, instortingsgevaar, ordeverstoring, extreem weer, uitval stroom, gas, water of telefoon, overstroming, kernongeval en gevaarlijke stoffen. Per ramptype is dan aangegeven wat de overheid doet en wat mensen zelf kunnen doen om beter voorbereid te zijn. De mensen kunnen op www.crisis.nl hun postcode invoeren en dan komt er een risicowijzer te voorschijn voor dat postcodegebied. Voor mensen die minder zelfredzaam zijn, is er een website ontwikkeld genaamd www.nietbangmaarvoorbereid.nl. Op deze website kan gekeken worden in welke mate men zelfredzaam is en wat men kan verbeteren aan de eigen veiligheid en daarmee beter voorbereid te zijn op een crisis.



2.6 Theoretische visies

In §2.2 is duidelijk gemaakt wat communicatie globaal inhoudt en waar het aan moet voldoen. Ook is aangegeven dat bij risicocommunicatie rekening gehouden moet worden met de emoties van de ontvanger van de informatie. Er zijn verschillende theoretische visies te hanteren bij de invulling van risicocommunicatie. Hieronder worden er drie uiteengezet om uiteindelijk te eindigen met de theorie waar in het voorliggende onderzoek vanuit wordt gegaan.

Theorie I: Risicocommunicatie met als doel zelfredzaamheid.

Dit onderzoek betreft het vooral externe veiligheidsrisico's. Hieronder vallen ook de elf maatramptypen van de 'Denk Vooruit' campagne. Het betreft de grotere risico's die buiten het vermogen van burgers en organisaties liggen om direct invloed op uit te oefenen. Men kan zich hier hoogstens op voorbereiden en als er zich iets voordoet zich proberen te redden en instructies op te volgen van de overheid. De mate waarin men zich zelf kan redden ten tijde van een crisis wordt zelfredzaamheid genoemd.

Vaak is het zo, dat als er iets misgaat de organisaties daar meestal direct of indirect de gemeente op aanspreken. In de ogen van de organisaties is de gemeente verplicht om voor de persoonlijke veiligheid te zorgen. Ze zijn vaak niet geneigd er rekening mee te houden dat het handhaven en bewaken van de openbare veiligheid ingewikkeld is en dat er veel valkuilen zijn.²⁰ Toch wil de gemeente een zeker verantwoordelijkheidsgevoel bij de burger ontwikkelen. Dit kan door de zelfredzaamheid te bevorderen. Een middel om dit te doen is het toepassen van risicocommunicatie. Als de gemeente risicocommunicatie op een adequate wijze toepast, is het mogelijk om de zelfredzaamheid te bevorderen.

In de probleemanalyse is te zien dat het onderzoek van de B&A groep ook spreekt over het bevorderen van de zelfredzaamheid onder burgers. Dit onderzoek heeft geleid tot het actieplan dat de twintig gemeenten uit de regio hebben ondertekend. Hiermee wordt duidelijk dat de gemeenten zich ook actief bezig willen houden met risicocommunicatie en het bevorderen

²⁰ Wegwijzer risicocommunicatie – Sleutelbos binnen handbereik door het Interprovinciaal Overleg (IPO). 2006. Deel 2: Theoretisch kader.

van zelfredzaamheid. Frank Regtvoort en Hans Siepel benadrukken in hun boek *Risico- & Crisiscommunicatie* het belang van het vergroten van zelfredzaamheid.

Bij het toepassen van risicocommunicatie met als doel het bevorderen van zelfredzaamheid moet er op een aantal zaken gelet worden. De informatie moet eenduidig zijn en aansluiten op de wensen van de organisatie. Ook moet risicocommunicatie handelingsperspectieven bieden. Op deze manier weten de organisaties wat zij zelf kunnen doen ter voorbereiding op bepaalde risico's. Het is daarnaast ook van belang de risico's uit te leggen en aan te geven wat de gemeente doet in geval van bepaalde crises.

Theorie II: Risicocommunicatie met als doel het geven van grip aan mensen.

Uit het eindrapport risicocommunicatie van de B&A groep van 2002 komt naar voren dat mensen zich over het algemeen alleen druk maken over risico's die direct hen zelf of hun dierbaren treffen en waar ze zich niet tegen kunnen weren of invloed op uit kunnen oefenen. Objectief gezien is de kans groter dat een persoon omkomt bij een verkeersongeval dan bij een explosie van een fabriek. Toch reageren mensen anders op het risico van verkeersveiligheid, omdat ze dan het stuur in eigen handen hebben. Als een fabriek ontploft en het slachtoffer geen weet had van het doen en laten van de fabriek dan is de verontwaardiging groot. Hieruit is te concluderen dat statistische gegevens niet overtuigend zijn. Mensen gaan eerder af op eigen bevindingen en gevoel dan op gegevens die feitelijk naar buiten komen. Dit is van belang bij risicocommunicatie omdat het hierbij deels om feitelijke gegevens gaat.

Ook is gebleken dat het grip hebben op eigen lijf en leden, paniek en angst reducerend werkt. Maar hoe ontwikkel je het gevoel, dat de mensen hier daadwerkelijk grip op hebben. Ook hiertoe kan risicocommunicatie een grote rol spelen.

In deel twee van de wegwijzer risicocommunicatie van het IPO (Interprovinciaal Overleg) wordt hier het volgende over gezegd; een belangrijke factor die invloed heeft op de manier waarom iemand reageert wordt *self-efficacy* genoemd. Dit is een psychologisch mechanisme dat iemand zich veiliger voelt als hij denkt, dat hij invloed kan uitoefenen op het risico. Of als hij denkt, dat hij het risico onder controle heeft. Dit beoordeelt hij dan op basis van persoonlijke ervaringen met het risico.

Risicocommunicatie kan de mensen grip geven op de situatie. Als van te voren duidelijk is wat er kan gebeuren en hoe de mensen hierop kunnen reageren, geeft dat ze grip. De mensen hebben het gevoel controle uit te kunnen oefenen op de situatie en hierdoor gaan ze de situatie ook anders bekijken. Dus als er zich daadwerkelijk een crisis voordoet zijn de mensen eerder geneigd te kijken wat ze kunnen doen in plaats van angst te hebben voor de situatie. Deze ontwikkeling kan echter alleen tot stand gebracht worden als risicocommunicatie op de juiste wijze wordt toegepast.

Kortom, deze theorie komt er op neer dat risicocommunicatie de mensen een veiliger gevoel en kennis wil geven rond om een crisis. Dit in tegenstelling tot theorie I waarbij risicocommunicatie de mensen wil laten handelen tijdens een crisis. Als de gemeente zorgt dat de mensen grip krijgen op de situatie, is het voor de gemeente makkelijker mee om te gaan ten tijde van een crisis. Mensen werken immers makkelijker mee als ze niet bang zijn.

Theorie III: Risicocommunicatie met als doel het bevorderen van burgerparticipatie.

Burgerparticipatie wordt soms gezien als zelfredzaamheid. Toch wordt burgerparticipatie in dit onderzoek separaat beschouwd. Op het symposium over zelfredzaamheid (29 november 2007 bij het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid) ging het vooral over burgerparticipatie.

Dit houdt in, dat burgers meehelpen op straat als er hulpverleningsdiensten komen helpen of dat de burger zelf al voorbereidend werk doet bij het slachtoffer. Kortom, dat op straat de burger klaarstaat voor het slachtoffer en bereid is te helpen ook als de hulpverleningsdiensten zijn gearriveerd. In dit onderzoek wordt onder zelfredzaamheid verstaan: 'alle handelingen die burgers ter voorbereiding tijdens en na rampen verrichten om zichzelf te helpen de gevolgen van de ramp te beperken.' Dit is wat anders dan helpen als ze op straat iets zien gebeuren.

Burgerparticipatie heeft ook te maken met de relatie tussen overheid en burger. Een burger helpt niet mee als ze geen vertrouwen hebben in de hulpverleningsdiensten die het slachtoffer zal helpen. In deel twee van de Wegwijzer Risicocommunicatie van IPO wordt deze theorie als volgt omschreven: risicocommunicatie is een manier om het publiek meer te betrekken bij de besluitvorming over gezondheid, veiligheid en milieu. Of op een andere manier gezegd, risicocommunicatie is er op gericht om een duurzame relatie op te bouwen tussen lokale overheden, risicobedrijven en burgers.

Als de gemeente risicocommunicatie adequaat invult en het voldoet aan de eisen van Frank Regtvoort en Hans Siepel dan zal een logisch vervolg zijn, dat de relatie tussen gemeente en organisatie verbetert. Dit geldt in principe voor elke theorie die in deze paragraaf genoemd wordt.

Bij burgerparticipatie gaat het om vertrouwen van de burger naar de hulpverleningsdiensten toe maar ook andersom. De hulpverleningsdiensten moeten er ook vanuit kunnen gaan dat de burger weet wat er gedaan moet worden en dit ook op de juiste manier doet. Deze goede onderlinge relatie is daarom erg van belang. Daarom is juiste risicocommunicatie van belang en kan het bijdragen aan een goede relatie tussen de twee partijen en burgerparticipatie bevorderen.

Gekozen theorie risicocommunicatie:

Zoals eerder aangegeven is het voorliggende onderzoek een verdieping op eerder uitgevoerde onderzoeken en ontwikkelde publicaties. Het begon bij het behoefteonderzoek van B&A groep, hieruit volgde het Actieplan Risicocommunicatie welke is ondertekend door de twintig gemeenten van regio Rotterdam-Rijnmond. In deze twee publicaties wordt er gepraat over het bevorderen van zelfredzaamheid. Een logisch gevolg is, dat dit onderzoek ook uitgevoerd wordt met als doel het bevorderen van zelfredzaamheid bij de organisaties. Dan vooral gericht op de rol van de gemeente, hoe zij hier het beste invulling aan kan geven. Kortom, in dit onderzoek wordt uitgegaan van theorie I: Risicocommunicatie met als doel zelfredzaamheid. De overheid is er van overtuigd dat als mensen meer zelfredzaam zijn er meer begrip komt voor het overheidsbeleid op het gebied van veiligheid en dat men minder strenge eisen heeft naar de overheid toe.

2.7 Vraagstelling + onderzoeksvragen

Uit de probleemanalyse blijkt, dat er een afstand bestaat tussen de gemeente en de organisaties met betrekking tot kennis van preventie rond risico's en het niet adequaat kunnen invullen van risicocommunicatie. Om dit probleem te verhelpen door middel van risicocommunicatie is er informatie nodig van de onderzochte organisaties. De vraagstelling ziet er als volgt uit:

Op welke wijze kunnen gemeenten en Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond risicocommunicatie toepassen om de zelfredzaamheid ten tijde van een crisis te bevorderen bij de onderzochte organisaties anno 2007?

Om dit te onderzoeken moet een aantal aspecten onderzocht worden, welke verwoord zijn in de volgende onderzoeksvragen:

1. Welke organisaties willen de gemeenten onderzocht hebben?
2. Aan welke specifieke informatie, van de organisaties, heeft de gemeente behoefte?
3. Welke risico's op het gebied van externe veiligheid zijn er in de gemeenten aanwezig?
4. Wat doen de gemeenten al aan risicocommunicatie?
5. Hoe is de huidige situatie bij de organisaties op het gebied van zelfredzaamheid en risicocommunicatie?
6. Welke hulpmiddelen zijn er binnen de organisatie aanwezig die van dienst kunnen zijn ten tijde van een crisis?
7. Welke informatiebehoefte hebben de organisaties op het gebied van risico's?
8. Hoe zien de organisaties de rolverdeling tussen gemeente en eigen organisatie?

2.8 Verantwoording vraagstelling en onderzoeksvragen

Deze centrale vraagstelling en bijbehorende onderzoeksvragen zijn tot stand gekomen in samspraak met de VRR en de gemeenten. Tijdens bijeenkomsten tussen deze partijen is er gesproken over dit onderzoek. De VRR biedt goede ondersteuning aan de gemeente door het opzetten van dit onderzoek.

Er is ook gesproken over welke organisaties in het onderzoek zou moeten worden betrokken en welke informatie van de organisaties gewenst is.

Met deze centrale vraagstelling wordt de huidige situatie van de organisaties onderzocht aan de hand van onder andere vragen over:

- of de organisaties zelf aan risicocommunicatie doen binnen de eigen organisatie;
- of de organisatie bewust is van de aanwezige risico's intern en in de omgeving;
- of de organisatie rampenplannen heeft ontwikkeld over wat te doen ten tijde van een crisis.

Daarnaast wordt de gewenste situatie onderzocht door middel van het vragen naar onder andere:

- welke informatie de organisaties nog willen ontvangen over risico's;
- in welke hoeveelheid de organisaties dit willen ontvangen;
- van wie ze de informatie willen ontvangen;
- hoe de organisatie de rolverdeling ziet tussen overheid en eigen organisatie.

De relevantie van de vraagstelling en de onderzoeksvragen is duidelijk aanwezig. De gemeenten hebben zelf aangegeven wat ze graag willen weten en de VRR heeft dat ook gedaan. Dit heeft geleid tot een onderzoeksomschrijving en deze heeft geleid tot de vraagstelling en onderzoeksvragen. De gemeenten en VRR willen dit onderzocht hebben, zodat ze meer diep-

gaande kennis hebben van bepaalde risicogroepen en hier verder mee kunnen gaan in de ontwikkeling en uitvoering van risicocommunicatie.

2.9 Doelstelling

Zelfredzaamheid van de burger bevorderen is op dit moment een actueel onderwerp bij de overheid. Zelfredzaamheid houdt alle handelingen in die burgers ter voorbereiding, tijdens en na rampen verrichten om zichzelf te helpen de gevolgen van de ramp te beperken.²¹

De ‘Denk Vooruit’ campagne is voor de tweede keer van start gegaan en nu gericht op wat de burger zelf kan doen ten tijde van een crisis (zelfredzaamheid). De gemeente speelt hierbij een belangrijke rol, omdat zij risicocommunicatie moet uitvoeren naar de burger en organisaties toe.

Om gericht te kunnen communiceren vanuit de gemeente naar de organisaties toe is er behoefte aan bepaalde informatie, welke is vertaald in de centrale vraagstelling. Het doel van dit onderzoek is dan ook inzicht krijgen in welke behoefte er is onder de onderzochte organisaties op het gebied van risicocommunicatie. Dit onderzoek komt voort uit de volgende doelstellingen:

- in kaart brengen wat de organisaties al doen aan risicocommunicatie;
- in kaart brengen welke kennis aanwezig is binnen de organisatie over risico's en preventiemaatregelen;
- in kaart brengen welke hulpmiddelen de organisatie aanwezig heeft binnen de organisatie welke van dienst kunnen zijn ten tijde van een crisis;
- in kaart brengen welke informatie de organisaties nog willen ontvangen over risico's;
- in kaart brengen van de overeenkomsten en verschillen tussen de verwachtingen van de gemeente en VRR enerzijds en de organisaties anderzijds.

Als deze doelen worden behaald, is er een beeld ontstaan van de deelnemende gemeenten en organisaties. Met het inzicht wat hiermee verkregen wordt, kan de afstand tussen gemeente en inwoners worden verkleind en door een betere afstemming van behoeften en middelen kan de implementatie van het actieplan doelgerichter worden uitgevoerd.

2.10 Methoden en technieken van onderzoek

Hieronder vindt een tweedeling plaats. Allereerst wordt weergegeven welke vraag door middel van literatuuronderzoek is onderzocht en op welke wijze dit is gebeurd. Daarna komt aan bod welke vragen door middel van het afnemen van interviews zijn onderzocht. Daarbij zal ook de wijze worden omschreven hoe de vraag is onderzocht.

Door middel van literatuuronderzoek

1. Welke risico's op het gebied van externe veiligheid zijn er in de gemeenten aanwezig?
Dit is gedaan via de website www.risicokaart.nl, waarbij is gezocht op gemeente. Alle plekken die zichtbaar werden, zijn aangeklikt en er is gekeken om wat voor risico het ging. Verder is tijdens het gesprek met de gemeente ook duidelijk geworden welke risico's er aanwezig zijn bij de desbetreffende gemeente.

²¹ I. Helsloot: bijzonder hoogleraar Crisisbeheersing en Fysieke veiligheid aan de Vrije Universiteit. Onderzoek naar zelfredzaamheid van mensen tijdens een crisis. (2005)

Door middel van afnemen interviews

De vragenlijst die is gebruikt voor de gemeenten en de vragenlijst voor de onderzochte organisaties is te vinden in de bijlagen 2 en 3. De onderzoeksvragen zijn soms letterlijk gesteld aan de personen en soms in een andere vorm. Dit is terug te zien in desbetreffende vragenlijst. Daarnaast hebben de personen die ondervraagd zijn de kans gehad om de uitwerking te controleren. De uitwerking is per email opgestuurd. In enkele gevallen is er op gereageerd en zijn er opmerkingen geplaatst welke ook verwerkt zijn.

Per onderzoeksvraag wordt behandeld op welke wijze deze is onderzocht.

2. Welke organisaties willen de gemeenten onderzocht hebben?

Op 28 juni 2007 is er door senior beleidsmedewerker Anja Boogaard van de Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond gesproken met de gemeenten. Hieruit is naar voren gekomen welke organisaties onderzocht zullen worden binnen dit praktijkonderzoek: organisaties die werken met jongeren tot 12 jaar (basisscholen, peuterspeelzalen, kinderopvang), zorgcentra, verpleeghuizen en ziekenhuizen. Deze organisaties zijn gekozen omdat zij een groot risico lopen als een extern veiligheidsrisico een crisis wordt. Dit omdat het hier gaat om groepen mensen die niet altijd zelfstandig kunnen handelen: kinderen, ouderen, zieken. De organisaties zullen onderzocht worden betreffende risicocommunicatie vanuit de gemeente naar de organisaties toe.

3. Aan welke specifieke informatie van de organisaties heeft de gemeente behoefte?

Deze vraag is aan de gemeenten gesteld en is ook terug te vinden in de vragenlijst voor de gemeenten (bijlage 2). Zo is er een beeld ontstaan wat de verwachtingen zijn van het onderzoek en wat de gemeenten wensen te weten te komen van de onderzochte organisaties.

4. Wat doen de organisaties al aan risicocommunicatie?

Deze vraag is aan de gemeente gesteld en is ook terug te vinden in de vragenlijst gemeenten (bijlage 2). Zo is er een beeld ontstaan in hoeverre de drie gemeenten al invulling geven aan risicocommunicatie.

5. Hoe is de huidige situatie bij de organisaties op het gebied van zelfredzaamheid en risicocommunicatie?

Deze vraag is aan de onderzochte organisaties gesteld. De antwoorden op deze vraag geven het beeld in hoeverre de organisaties op dit moment zijn voorbereid op risico's, welke (rampen)plannen zij ontwikkeld hebben en of zij invulling geven aan risicocommunicatie naar hun personeel, kinderen/ouderen/bewoners en ouders/naaste familie toe.

6. Welke hulpmiddelen zijn er binnen de organisatie aanwezig die van dienst kunnen zijn ten tijde van een crisis?

Deze vraag is onderverdeeld in een aantal vragen (bijlage 3). Door het beantwoorden van deze vragen geven de organisaties concreet aan hoe de stand van zaken op dit moment is binnen de organisatie. Of de organisaties hulpmiddelen hebben om de communicatie te onderhouden en welke andere hulpmiddelen in de organisatie aanwezig zijn die hulp kunnen bieden ten tijde van een crisis.

7. Welke informatiebehoefte hebben de organisaties op het gebied van risico's?

Dit is een belangrijke vraag in de vragenlijst voor de onderzochte organisaties (bijlage 3). Zo komt aan het licht welke informatie de organisaties graag willen ontvangen over risico's. Dan komt ook naar voren of de verwachtingen van de gemeente en de VRR juist waren. Ook wordt gevraagd aan de organisaties hoe vaak, van wie en op welke manier ze deze informatie willen ontvangen.

8. Hoe zien de organisaties de rolverdeling tussen gemeente en eigen organisatie?

Dit wordt met de organisaties besproken (zie bijlage 3). Uit de antwoorden op deze vraag kan worden afgeleid hoe de organisaties aankijken tegen de verdeling van de taken en zelfredzaamheid. Zo wordt gekeken of men bereid is zelf wat te doen of dat ze misschien teveel verwachten van de overheid.

2.11 Samenvatting

Op grond van het theoretische kader zijn de vraagstelling en onderzoeksvragen opgesteld. Deze hebben geleid tot een vragenlijst waarmee de ondervraagden zijn geïnterviewd. Een deel van de vragen is door middel van literatuuronderzoek onderzocht. Het doel van dit onderzoek is het inzichtelijk maken van de huidige kennis van de organisaties op het gebied van preventie en communicatie rondom de risico's. Daarnaast moet het onderzoek inzicht bieden in welke informatie de organisaties nog willen ontvangen over risico's en hoe de gemeenten hierop kunnen inspringen. Met dit inzicht kan risicocommunicatie meer aansluiting vinden met de organisaties die onderzocht zijn.

Hoofdstuk 3 - Analyse gemeenten

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de drie gemeenten uiteengezet. De kerngetallen, soorten risico's en analyse van de vragenlijst uit bijlage 1 worden weergegeven per gemeente. In §3.2 komt gemeente Dirksland aan bod, de gemeente Rozenburg in §3.3 en in §3.4 de gemeente Schiedam. Tot slot wordt een samenvatting gegeven in §3.5 door middel van een schematisch overzicht.



Bron: Google maps. 1= Gemeente Dirksland
2= Gemeente Rozenburg
3= Gemeente Schiedam

3.2 Gemeente Dirksland

De gemeente Dirksland bestaat uit drie kernen, namelijk Dirksland, Melissant en Herkingen. De gemeente bevindt zich op het eiland Goeree-Overflakkee. Het aantal inwoners van de gemeente Dirksland is ongeveer 8300 en heeft een oppervlakte van 74 km². Zoals op onderstaande kaart is te zien, is Goeree-Overflakkee een eiland en heeft het vier uitvalswegen: twee richting Rotterdam en twee richting Zeeland.



De volgende (externe) veiligheidsrisico's voor de gemeente Dirksland komen van de risicokaart (www.risicokaart.nl):

- Propaan: propaan is net als LPG een explosief brandbaar gas. Het gevaar ontstaat als het gas vrijkomt en door open vuur of een vonk wordt ontstoken. Een zware explosie kan daarvan het gevolg zijn.
- Overige inrichtingen: dit zijn inrichtingen (bedrijven) welke niet afzonderlijk als categorie zijn genoemd op de risicokaart. Ook worden inrichtingen onder overige opgenomen als er een kans is dat bij een ongeval gewonden kunnen vallen buiten de inrichting. Dit is aan de gemeente zelf om te bepalen.

Tijdens overleg met de gemeente kwamen de volgende risico's naar voren:

- Vervoer gevaarlijke stoffen.
- Overstromingen/wateroverlast.
- Klimaatveranderingen.
- Stroomuitval.
- Ongeval met kerncentrale.
- Industriegebied Pernis; als de windrichting verkeerd staat krijgt Dirksland de gevolgen mee van een crisis in dat gebied.
- Terroristische aanslag: eventueel vergiftiging mogelijk van het water.

Tijdens het onderzoek heeft de gemeente Dirksland aangegeven nog weinig te doen aan risicocommunicatie, maar dat de gemeente wel bezig is orde op zaken te stellen. Zo is de website van de gemeente in ontwikkeling en wil Dirksland graag aan de slag met de uitkomst van dit onderzoek. De gemeente heeft moeite de organisaties in te schatten. Zo dachten ze dat enkele zorginstellingen wel een noodaggregaat en rampenplannen hadden. Op het gebied van scholen vonden ze het lastig te zeggen. Als dit onderzoek er niet zou zijn geweest was de gemeente voornemens om zelf de informatie te achterhalen door middel van bijeenkomsten en het geven van voorlichting. Ook gaf de gemeente aan, dat de hulpmiddelen naar haar idee het beste door de veiligheidsregio ontwikkeld kunnen worden. Dit zodat het er regionaal hetzelfde uit ziet en dezelfde boodschap wordt gegeven.

Binnen de gemeente Dirksland ligt de verantwoordelijkheid voor risicocommunicatie bij twee functies. De ambtenaar rampenbestrijding is leidend met betrekking tot risicocommunicatie en de voorlichter van de gemeente is de uitvoerder van risicocommunicatie.

Op de aangeleverde lijst met organisaties stonden vijf basisscholen, drie peuterspeelzalen, drie zorginstellingen en één ziekenhuis. Op één basisschool na (wegens interne zaken) zijn alle organisaties geïnterviewd. In totaal zijn er elf interviews gehouden. De analyse van deze interviews komt aan bod in hoofdstuk 3.

3.3 Gemeente Rozenburg

De gemeente Rozenburg is een kleine gemeente met een oppervlakte van 6,4 km² en een inwonersaantal van 13.095. De gemeente Rozenburg noemt zichzelf het groene hart van de Europoort en de Botlek.



Hiermee zijn direct de grootste risicobronnen aangegeven. De gemeente Rozenburg bevindt zich namelijk midden in een groot industriegebied.

De gemeente Rozenburg heeft bewust een groengordel gekregen als visuele bescherming tegen de industrie.

Er zijn twee uitvalswegen aanwezig in de gemeente Rozenburg en een waterovergang naar Maassluis.

Bron: www.rozenburg.nl

De risico's die volgens de risicokaart (www.risicokaart.nl) aanwezig zijn in de gemeente Rozenburg zijn de volgende:

- LPG: dit is een brandbaar gas dat onder andere wordt gebruikt als brandstof voor auto's. Als LPG vrijkomt, vormt zich een gaswolk die door een vonk of een andere ontstekingsbron kan worden ontstoken en explosief kan ontbranden.
- Opslag van verpakte gevaarlijke stoffen: sommige inrichtingen zijn een risicobron omdat ze gevaarlijke stoffen opslaan.
- Propaan: propaan is net als LPG een explosief brandbaar gas. Het gevaar ontstaat als het gas vrijkomt en door open vuur of een vonk wordt ontstoken. Een zware explosie kan daarvan het gevolg zijn.
- Emplacement: een emplacement of een rangeerterrein wordt gebruikt voor het samenstellen of splitsen van treinen. Deze terreinen staan op de risicokaart als er goederenwagens met gevaarlijke stoffen worden gerangeerd. Registratie hiervan is verplicht.

Tijdens overleg met de gemeente is ook naar voren gekomen dat de gemeente te maken heeft met het risico wateroverlast.

Verder geeft de gemeente aan een achterstand in te willen lopen, men is bezig zaken orde op zaken te stellen. De website is geactualiseerd en er is een boekje van de 'Denk Vooruit' campagne verstuurd naar alle inwoners van de gemeente. Ook heeft de gemeente Rozenburg een

klankbordgroep waarmee regelmatig een bijeenkomst wordt georganiseerd. Hier komen burgers en bedrijven bij elkaar om over onderwerpen rond veiligheid te praten.

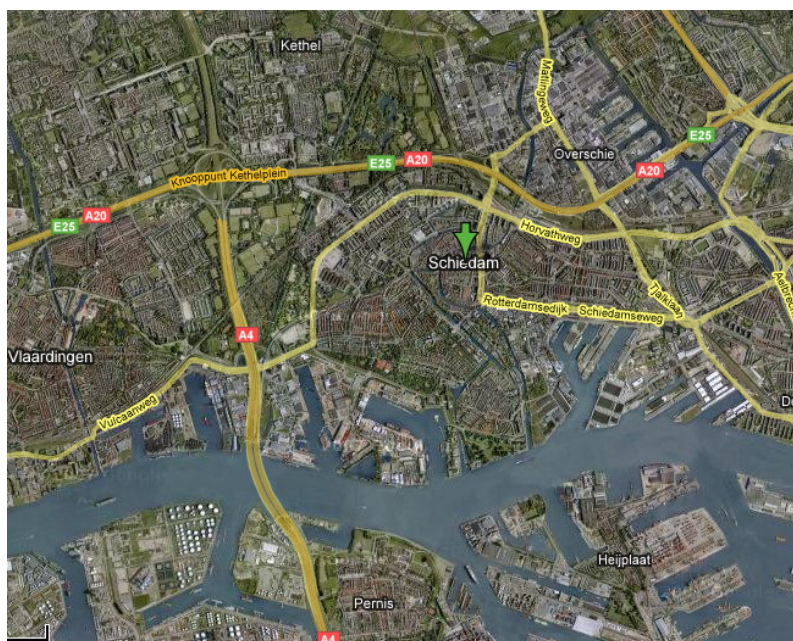
De gemeente geeft aan dat de risicobewustheid van de organisaties moeilijk in te schatten is. Daarom zou de gemeente, als dit onderzoek er niet was geweest, zelf langs de organisaties gaan om informatie in te winnen over dit onderwerp. Verder is aangegeven dat, net als de gemeente Dirksland, het goed is als de VRR het uiteindelijke hulpmiddel ontwikkelt. Vooral als het gaat om een hulpmiddel dat regionaal gebruikt kan worden. Daarnaast wenst de gemeente bijvoorbeeld een format van al het campagnemateriaal openbaar te maken voor de gemeente. De gemeente kan het materiaal dan desgewenst aanpassen aan de eigen specifieke situatie.

De verantwoordelijkheid op het gebied van risicocommunicatie ligt binnen de gemeente Rozenburg iets anders dan bij de gemeente Dirksland. In Rozenburg leidt de voorlichter risicocommunicatie en de ambtenaar rampenbestrijding houdt zich bezig met de uitvoering van risicocommunicatie.

Op de aangeleverde lijst met organisaties staan vier basisscholen, één kinderopvang, één peuterspeelzaal, één buitenschoolse opvang en drie zorginstellingen. Deze buitenschoolse opvang is helaas niet meegenomen in het onderzoek. Het is wel aan te raden deze alsnog te ondervragen omdat de gemeente dan de schoolgaande kinderen kan vergelijken met het aantal kinderen dat naar de buitenschoolse opvang gaat. Daarnaast behoren twee zorginstellingen onder dezelfde organisatie, deze zijn daarom samengenomen in het interview. In totaal zijn er 8 interviews gehouden. De analyse hiervan komt aan bod in hoofdstuk 3.

3.4 Gemeente Schiedam

De gemeente Schiedam is een middelgrote gemeente met 75.464 inwoners. De gemeente heeft een oppervlakte van 19 km². Op onderstaande kaart is te zien dat de gemeente Schiedam voor een deel grenst aan het water. Er is een eigen haven met industrie. Ook is te zien dat de gemeente en haar haven dichtbij het industriegebied Pernis liggen. Daar is ook veel industrie aanwezig waar veel externe veiligheidsrisico's vandaan komen.



Bron: Google maps.

De externe veiligheidsrisico's die volgens de risicokaart (www.risicokaart.nl) voor de gemeente Schiedam gelden zijn als volgt:

- Propaan: propaan is net als LPG een explosief brandbaar gas. Het gevaar ontstaat als het gas vrijkomt en door open vuur of een vonk wordt ontstoken. Een zware explosie kan daarvan het gevolg zijn.
- Overige inrichtingen: dit zijn inrichtingen (bedrijven) welke niet afzonderlijk als categorie zijn genoemd op de risicokaart. Ook worden inrichtingen onder overige opgenomen als er een kans is dat bij een ongeval gewonden kunnen vallen buiten de inrichting. Dit is aan de gemeente zelf om te bepalen.

Tijdens overleg met de gemeente kwamen de volgende risico's naar voren:

- Wateroverlast.
- Vervoer gevaarlijke stoffen.

Uit een bijeenkomst met de gemeente is gebleken dat de gemeente al een aantal acties ondernomen heeft rond risicocommunicatie. De website is hernieuwd met informatie over de 'Denk Vooruit' campagne en informatie over de risico's. Ook is er een tabblad toegevoegd aan de gemeentegids. De mensen kunnen deze eruit halen en op een daartoe aangewezen plek neerleggen. Verder liggen er bij het informatiepunt in het gemeentehuis boekjes van de 'Denk Vooruit' campagne met informatie over de risico's. De mensen weten echter niet dat deze er liggen, zij moeten hier zelf achter komen.

De gemeente Schiedam gaat er vanuit dat de organisaties zich waarschijnlijk wel bewust zouden zijn van de aanwezige risico's. De gemeente houdt zich steeds intensiever bezig met risicocommunicatie en verwelkomt dit onderzoek. Dit geeft aan dat Schiedam echt op zoek is naar informatie om meer inzicht te krijgen in de organisaties.

Daarnaast geeft de gemeente Schiedam aan, dat zij van het Rijk de volgende hulpmiddelen verwacht: zij verwacht van het Rijk informatie- en/of voorlichtingfolders. Verder specificeert dit onderzoek de informatiebehoefte en aan de hand daarvan moet gekeken worden wie deze informatie zal ontwikkelen tot een vorm die leverbaar is aan de organisaties. Ook wil de gemeente kijken of hulpmiddelen regionaal opgesteld kunnen worden. Dit zorgt voor consistentie en het regionaal overbrengen van dezelfde boodschap.

Bij de gemeente Schiedam ligt de verantwoordelijkheid bij dezelfde functies als bij de gemeente Rozenburg. De voorlichter is leidend en de ambtenaar rampenbestrijding houdt zich bezig met de uitvoering van risicocommunicatie.

In totaal zijn er veertien organisaties ondervraagd. Er stonden in totaal circa zestig organisaties op de lijst. Er zijn uiteindelijk acht basisscholen, één overkoepelende Stichting kinderopvang voor meerdere organisaties, vier zorginstellingen en één ziekenhuis ondervraagd.

3.5 Samenvatting

In onderstaand tabel is per gemeente aangegeven hoeveel inwoners de gemeente bevat, hoe groot de gemeente is qua oppervlakte in km², welke risico's er kenmerkend zijn voor die gemeente en wie er binnen de gemeente verantwoordelijk is voor risicocommunicatie.

Tabel 2: kerngetallen, risico's en verantwoordelijkheid risicocommunicatie per onderzochte gemeente.

Gemeente	Inwo- nersaan- tal	Oppervlakte	Specifieke risico's per gemeente	Verantwoordelijke binnen gemeente voor risicocommu- nicatie
Dirksland	8300	74 km ²	-Wateroverlast (overstro- ming, terroristische aan- slag, gevaarlijke stoffen vanuit industrie)	Ambtenaar rampen- bestrijding is lei- dend en voorlichter is de uitvoerend.
Rozenburg	13095	6,4 km ²	- Omringende industrie met alle risico's van dien. - Wateroverlast.	Voorlichter is lei- dend en ambtenaar rampenbestrijding is de uitvoerend.
Schiedam	75464	19 km ²	- Industrie (eigen haven en vanuit andere industriege- bieden), - vervoer gevaarlijke stof- fen en - wateroverlast (overstro- ming en vervoer gevaarlij- ke stoffen).	Voorlichter is lei- dend en ambtenaar rampenbestrijding is de uitvoerend.

De gemeente Dirksland is een kleine gemeente met de minste inwoners maar wel met de meeste oppervlakte. Dit is omdat het een plattelandsgemeente is.

Verder willen alle drie de gemeenten aan de slag met de uitkomsten van dit rapport om risicocommunicatie adequaat in te vullen. Ze konden het niveau van de organisaties niet goed schatten en daarom is de informatie ook echt nodig. De externe veiligheidsrisico's die voor de gemeenten gelden, zijn niet heel erg verschillend van elkaar. Alleen de gevolgen ervan zijn anders en er zijn andere zaken om rekening mee te houden. Bijvoorbeeld elke gemeente heeft te maken met water en de risico's die hieraan zijn verbonden. Maar voor de gemeente Dirksland heeft deze meer prioriteit dan voor de gemeente Rozenburg. Dit omdat de gemeente Rozenburg te maken heeft met alle industrie waar ze middenin zit. De gemeente Dirksland heeft dat niet en richt zich daarom op wateroverlast. Verder is men zich ervan bewust dat met alle maatramptypen rekening gehouden moet worden.

Hoofdstuk 4 - Analyse onderzochte organisaties

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de organisaties centraal die onderzocht zijn. Er wordt niet per gemeente een analyse gegeven, maar opvallende zaken die per gemeente aanwezig zijn, worden wel afzonderlijk uitgelicht. In de schematische overzichten wordt soms een scheiding aangegeven tussen de drie gemeenten. Aan de hand van de twee thema's van de vragenlijst (zie bijlage 3) zijn de paragrafen opgesteld. In §4.2 komt aan bod welke risico's er volgens de organisaties zijn en in welke mate de organisaties voorbereid zijn op deze risico's. In §4.3 komt vervolgens de informatiebehoefte aan bod die de organisaties hebben ten opzichte van risico's. Kortom, welke informatie zij graag willen ontvangen en van wie zij dit willen ontvangen. Tot slot zal in §4.4 een samenvatting gegeven worden.

4.2 Voorbereiding op risico's

In dit thema is aandacht geschonken aan de mate waarin de organisaties kennis hebben van de aanwezige risico's. Ook kwam aan bod welke plannen zij hebben ontwikkeld en of zij deze twee zaken communiceren met hun eigen mensen binnen de organisatie. In onderstaand tabel is de prioritering van de organisaties weergegeven op het gebied van welke risico's zij zien voor de eigen organisatie. Het gaat hierbij om de benoeming van de elf maatramptypen. De elf maatramptypen zijn afgeleid van de 'Denk Vooruit' campagne. In de tabel is in de rij totaal gemeente te zien, dat er in de gemeente Dirksland zeven onderwijsinstellingen zijn onderzocht en vier zorginstellingen, voor de gemeente Rozenburg zijn dat zes onderwijsinstellingen en twee zorginstellingen en voor de gemeente Schiedam zijn het negen onderwijsinstellingen en vijf zorginstellingen. Totaal is er tweeëntwintig onderwijsinstellingen onderzocht en elf zorginstellingen ondervraagd. De meeste organisaties noemden industrie als risico, deze is genoemd onder de term gevaarlijke stoffen.

Tabel 3: de aanwezige risico's volgens onderzochte organisaties voor de eigen organisatie.

Elf maatramptypen	Dirksland		Rozenburg		Schiedam		Totaal overzicht	
	Onderwijs	Zorg	Onderwijs	Zorg	Onderwijs	Zorg	Onderwijs	Zorg
Totaal onderzochte organisaties per gemeente	7	4	6	2	9	5	22	11
Grote brand	7	4	6	2	9	5	22	11
Terroristische aanslag	0	1	1	0	1	1	2	2
Verkeersramp	3	1	2	1	5	1	10	3
Ziektegolf	1	1	0	1	1	2	2	4
Instortingsgevaar	0	1	2	1	1	2	3	4
Ordeverstoring	0	1	1	0	0	2	1	3
Extreem weer	1	2	2	1	2	3	5	6
Uitval stroom	3	3	3	1	2	4	8	8
Uitval gas	1	1	3	1	2	3	6	5
Uitval water	2	1	2	1	2	3	6	5
Uitval telefoon	3	3	2	1	2	3	7	7
Overstroming	2	1	4	1	1	2	7	4
Kernongeval	1	1	0	0	1	1	2	2
Gevaarlijke stoffen	5	2	6	1	9	4	20	7

(Totaal 22 onderwijsinstellingen en 11 zorginstellingen.)

Het werken met deze tabel kent ook enkele beperkingen. De onderzochte organisaties benoemen soms risico's die zich moeilijk in de maatramptypen laten voegen. In de interviews gaf men regelmatig aan dat de standaardrisico's van kracht waren. Het echt benoemen van deze risico's vond men lastig, daarom is bovenstaand tabel een globaal overzicht te noemen.

In bovenstaand tabel is te zien alle tweeëntwintig onderwijsinstellingen en alle elf zorginstellingen grote brand als risico zien. Hierbij is een onderscheid tussen een externe brand (bijvoorbeeld bij industrie) en een interne brand (in het gebouw). Alle organisaties gaven aan zowel de interne als externe brand als risico te zien. Daarnaast werd gevaarlijke stoffen (industrie) aangemerkt als grootste risico voor de organisatie. Een ruime meerderheid gaf dit aan.

Bij de gemeente Dirkland werd, onder de onderwijsinstellingen, de uitval van stroom en telefoon als derde grootste risico genoemd. Dit geldt ook voor de zorginstellingen in de gemeente Dirksland. In de gemeente Rozenburg wordt als derde risico overstroming genoemd. Dit klopt met het gegeven, dat de gemeente Rozenburg dit ook als externe veiligheidsrisico heeft om rekening mee te houden.

Alle drie de gemeenten hebben te maken met het externe veiligheidsrisico wateroverlast, waaronder overstroming valt. Toch wordt dit risico door de onderzochte organisaties niet altijd gezien als een risico. Alleen bij de gemeente Rozenburg wordt dit door de onderwijsinstellingen vaak genoemd als risico. Daarnaast wordt bij deze onderwijsinstellingen de uitval van stroom en gas als derde grootste risico gezien. Ook bij de gemeente Schiedam wordt, onder de zorginstellingen, uitval van stroom vaak benoemd als risico.

Bij de gemeente Schiedam is een opvallend gegeven dat de Islamitische school, het risico van terroristische aanslag als een bedreiging ziet voor de eigen organisatie.

Verder noemde een enkele organisatie industrie niet als risico, omdat er geen fabriek dicht in de buurt van de organisatie aanwezig is. Ook gaf een enkele organisatie aan, dat stroomstoring en overstroming niet als risico aangekaart wordt omdat, deze niet worden gezien als levensbedreigend.

Uit het onderzoek is gebleken dat de 'Denk Vooruit' campagne niet erg bekend was, wat een oorzaak kan zijn van de uitkomst van tabel 3. Dit omdat de elf maatramptypen uitvoerig aan bod komen in deze campagne en specifiek benoemd worden voor verschillende regio's.

Naast tabel 1 zijn nog enkele risico's aangegeven door de organisaties:

1. Vervoer gevaarlijke stoffen.
2. Verkeerstechnische problemen rondom het gebouw.
3. Ongelukken in en om het gebouw met betrekking tot kinderen.
4. Bommelding.
5. Rookontwikkeling.
6. Kleinschalige ziekte.
7. Inbraak/inluipers.
8. Agressie cliënten.
9. Slecht onderhouden gebouw.
10. Wijkproblematiek met betrekking tot criminaliteit.
11. Vliegveld in de buurt, met betrekking tot de aanvliegroute.

Het meest genoemde risico uit deze rij is verkeerstechnische problemen rondom het gebouw. Dit geldt vooral bij de scholen. Ouders die hun kinderen komen brengen en halen met de auto zorgen voor gevaarlijke situaties rondom de school. Sommige scholen proberen hier zelf wat aan te doen door de ouders hier persoonlijk op te wijzen of door vermelding in de nieuwsbrief.

Verschillende benamingen door organisaties voor (rampen)plannen

Op de vraag of de organisaties (rampen)plannen hebben ontwikkeld over wat te doen ten tijde van een crisis kwamen verschillende antwoorden. Bijna elke organisatie heeft een andere benaming voor de ontwikkelde (rampen)plannen.

Bij de gemeente Dirksland kwamen de volgende benamingen naar voren bij de onderwijsinstellingen: draaiboek, vluchtplan, protocollen en ontruimingsplan.

Drie organisaties hadden geen plannen. Zij zijn wel van plan deze te ontwikkelen maar door verhuizing, verbouwing of nog niet afgeronde BHV-cursus (bijlage 1) cursus is dit er nog niet van gekomen. De zorginstellingen van de gemeente Dirksland hanteerden te volgende namen: ontruimingsplan, protocollen, BHV plan, ZIROP (ziekenhuis) en brandplan.

Het plan ZIROP is een plan speciaal voor ziekenhuizen. Dit is een regionaal vastgesteld plan en elk ziekenhuis past dit aan op de eigen situatie. De GHOR (bijlage 1) heeft het overzicht van elk ziekenhuis binnen de regio met betrekking tot de bezetting van het ziekenhuis. Als er een grootschalige ramp of crisis voordoet, kan de GHOR kijken waar hoeveel slachtoffers heen gebracht worden.

Bij de onderwijsinstellingen van de gemeente Rozenburg kwamen de volgende benamingen naar voren: ontruimingsplan, veiligheidsmap, plan interne zaken, veiligheidsplan en brandplan. De zorginstellingen hanteerden de volgende namen: rampenplannen, brandplan en ontruimingsplan.

In de gemeente Schiedam kwamen de volgende benamingen bij de onderwijsinstellingen naar voren: ontruimingsplan, calamiteitenplan en veiligheidsplan. Bij de zorginstellingen kwamen de volgende namen naar voren: BHV-plan, ontruimingsplan, noodplan en ZIROP (ziekenhuis). Deze ZIROP is hetzelfde plan als in de gemeente Dirksland.

Aandachtspunt:

Geconstateerd wordt dat in elke gemeente men gebruik maakt van verschillende benamingen voor (in principe) dezelfde plannen. De meeste plannen zijn ontwikkeld voor brand en voor andere gevallen waarbij je het gebouw moet verlaten. In de diverse plannen wordt beschreven hoe het gebouw ontruimd moet worden en in enkele gevallen staat er ook in wat er moet gebeuren als de (regionale) sirene gaat. De ene organisatie beschrijft meer ramptypen dan de andere organisatie. Dit ligt er ook aan hoeveel prioriteit de organisatie geeft aan het onderwerp veiligheid.

Meerdere organisaties vallen onder een Stichting en deze stuurt vaak plannen of richtlijnen naar de organisaties toe. Deze kunnen dan aangepast worden aan de eigen organisatie. De GGD wordt vaak benaderd in geval van ziekte. Men denkt dan niet aan grootschalige ziektegolven maar aan kleinschalige ziekte binnen de organisatie. Ziekte onder het personeel wordt vaak zelf opgevangen en als het gaat om de kinderen worden de ouders ingeschakeld of de GGD.

Communicatie vanuit de onderzochte organisatie

De organisaties communiceren met de mensen binnen de organisatie (personeel, kinderen, patiënten/bewoners) en buiten de organisatie (ouders, naaste familie). Een vraag in het interview was of de organisatie met deze groepen communiceert over de aanwezige risico's en ontwikkelde (rampen)plannen.

Onderstaand tabel geeft aan in welke mate de onderwijsinstellingen de risico's en plannen communiceert met hun personeel, kinderen en ouders van de kinderen. Het cijfer in de tabel geeft het aantal positieve antwoorden weer.

Tabel 4: het aantal onderwijsinstellingen dat communiceert met personeel, kinderen en ouders.

Gemeente	Onderwijs		
	Personeel	Kinderen	Ouders
Dirksland	5	3	2
Rozenburg	5	2	2
Schiedam	9	8	4

Binnen de gemeente Dirksland zijn er zeven onderwijsinstellingen ondervraagd. Een meerderheid hiervan communiceert met het personeel over risico's en plannen. De communicatie naar de kinderen en ouders toe is minimaal. Voor de gemeente Rozenburg zijn er in totaal 6 onderwijsinstellingen geïnterviewd en hier is de uitslag hetzelfde te noemen als bij gemeente Dirksland. In de gemeente Schiedam is opvallend dat ook een meerderheid met de kinderen communiceert over risico's en plannen, net als met het personeel. In deze gemeente zijn in totaal 9 onderwijsinstellingen geïnterviewd.

Hieronder is in de tabel te zien in welke mate de zorginstellingen communiceren met hun personeel, patiënten/bewoners en naaste familie van deze patiënten/bewoners.

Tabel 5: het aantal zorginstellingen dat communiceert met personeel, patiënten/bewoners en naaste familie.

Gemeente	Zorg		
	Personeel	Patiënten/bewoners	Naaste familie
Dirksland	4	1	0
Rozenburg	2	0	2
Schiedam	5	3	3

Bij alle drie de gemeenten communiceren alle zorginstellingen naar hun personeel. Het merendeel van de organisaties in de gemeente Schiedam (drie van de vijf organisaties) communiceert ook met hun patiënten/bewoners en naaste familie. Bij de gemeente Rozenburg communiceren alle organisaties wel met de naaste familie maar niet met hun patiënten/bewoners. De zorgorganisaties in gemeente Dirksland communiceren niet tot nauwelijks met hun patiënten/bewoners en naaste familie.

Uit het onderzoek is gebleken dat men veelal meer communiceert over de aanwezige plannen dan over de risico's. Door enkele organisaties is aangegeven, dat de risico's niet gecommuniceerd dienen te worden, omdat de risico's algemeen bekend zijn: de risico's worden als vanzelfsprekend gezien. Hierbij kan het gaan om een klein dorp waar de mensen in nauw contact staan met elkaar en bepaald nieuws snel bij iedereen bekend is.

In de zorg wordt vaak niet met de patiënten/bewoners gecommuniceerd over de risico's, omdat men de huiselijkheid wil bewaren en de mensen rustig willen laten leven. De patiënten/bewoners weten wel, dat het personeel weet wat zij moeten doen in geval van een crisis. Door middel van het oefenen van de (rampen)plannen krijgen de patiënten/bewoners ook bepaalde kennis mee over de aanwezige plannen binnen de organisatie.

Uit de interviews met de organisaties is gebleken dat de communicatie alleen gericht is op het aangeven van de aanwezige (rampen)plannen. De communicatie naar de kinderen toe is veelal alleen als een oefening plaatsvindt. Een enkele school besteedt meer aandacht aan het onderwerp veiligheid onder de kinderen en ziet het als algemene ontwikkeling. Andere scholen gaan op bezoek bij bedrijven in de industrie. Maar vaak is het zo, dat rond een oefening over de risico's en (rampen)plannen wordt gesproken. De ouders krijgen informatie over de oefeningen en (rampen)plannen van hun kind te horen of lezen het in de nieuwsbrief of schoolgids. Bij de kinderen onder de vier jaar zijn er verschillende aanpakken om de kinderen bij crises te leiden. Met de kinderen in deze leeftijdsgroep is niet gemakkelijk te communiceren over risico's. Daarom worden er alternatieve hulpmiddelen ingezet om de kinderen te coördineren ten tijde van een crisis. Deze hulpmiddelen zijn bijvoorbeeld een touw/buis die de kinderen vast moeten houden die hun naar buiten leidt en die zij pas los mogen laten als de leider dat zegt. Dit kan samengaan met het zingen van een liedje. Door dit liedje blijven de kinderen rustig, omdat ze het kennen. Dit liedje wordt vaak geoefend bij het naar buiten gaan met de groep. Op deze manier raken de kinderen er bekend mee.

Een ander opvallende manier om met het personeel te praten over risico's en calamiteiten is om tijdens elke teamvergadering een soort spel te doen waarbij je telkens een ander scenario bespreekt. Dit doet één organisatie. Er is voor elke scenario een stel kaarten met vragen erop. Aan de hand van die vragen praten de werknemers over het scenario en wordt de kennis opgefrist. Hierdoor kan men ook tot nieuwe inzichten komen.

Bij de communicatie naar de mensen binnen de organisaties toe is het voor de gemeente van belang te weten wie dit zijn. Bij enkele organisaties gaat het om mensen met een handicap die werkzaam zijn in een werkplaats of mensen die niet zelf aanspreekbaar zijn door hun persoonlijke situatie. De organisaties willen graag, dat de gemeente weet wie zij in hun organisatie hebben. Dus dat het kan gaan om kinderen, zieke mensen of ouderen. Toch hoeft de gemeente hier niet specifiek rekening mee te houden als zij met de organisatie communiceren. Dit omdat er veelal met de directie gecommuniceerd wordt. De directie kan dan zelf bepalen, hoe zij de informatie doorcommuniceren naar hun eigen mensen toe. Waarom de gemeente dan wel moet weten wie deze mensen zijn is omdat de organisaties graag zekerheid willen hebben dat de gemeente weet dat zij er zijn. Dat er rekening met hun wordt gehouden.

Daarnaast werd gevraagd of het personeel getraind was te handelen en of de personeelsleden de verantwoordelijkheden kennen die zij hebben ten tijde van een crisis. Op een paar zorginstellingen na heeft elke organisatie personeelsleden die opgeleid zijn tot BHV'er (zie bijlage 1). Hiermee voldoen ze aan de wettelijke plicht. De zorginstellingen hebben personeelsleden die opgeleid zijn in de zorg en in die opleiding een deel mee over veiligheid hebben meege-

kregen. De organisaties achten dit als voldoende training. De verantwoordelijkheden waren duidelijk bij het personeel. Vaak is het zo geregeld, dat tijdens een crisis de BHV'ers de leiding hebben en dat de rest instructies van deze mensen opvolgt. Enkele organisaties hadden deze verantwoordelijkheden en taken ook opgeschreven in hun plannen.

Aanwezige hulpmiddelen

De organisaties zijn ook gevraagd aan te geven of er communicatiemiddelen in de organisatie aanwezig zijn, die van dienst kunnen zijn ten tijde van een crisis. Hierbij is vooral gekeken naar communicatiemiddelen wanneer bijvoorbeeld de stroom is uitgevallen. Enkele zorgorganisaties hebben een analoge telefoon en een noodaggregaat. Opvallend is, dat een minderheid van de organisaties een radio op batterijen heeft. Andere organisaties zeggen wel een radio te hebben die kan werken op batterijen, maar dat er waarschijnlijk geen batterijen in de organisatie aanwezig zijn. Dit is opvallend, omdat meerdere organisaties aangeven stroom- en telefoonuitval wel als risico te zien voor de eigen organisatie (schema: de aanwezige risico's volgens onderzochte organisaties voor de eigen organisatie).

Als de stroom uitvalt, om wat voor reden dan ook, is het van belang te kunnen luisteren naar de instructies die gegeven worden via radio Rijnmond. Dit kan niet zonder radio op batterijen. Veel mensen reageren ook met het feit, dat zij altijd een mobiele telefoon bij zich dragen. Er is echter niet het besef, dat ook de batterij van deze mobiele telefoon leeg kan raken of dat het netwerk overbezet kan raken.

Daarnaast is gekeken welke andere hulpmiddelen de organisaties in huis hebben die van dienst kunnen zijn ten tijde van een crisis. Hierbij is gebleken dat elke organisatie (op een enkeling na) de hulpmiddelen die gebruikt worden bij brand, op orde heeft. Alleen de ene organisatie heeft het wat beter voor elkaar dan de andere. Een voorbeeld is een peuterspeelzaal, die geen gebruiksvergunning krijgt omdat de brandweer bij de controle het niet in orde vond. Het probleem is echter, dat diegene die dit op orde moet brengen, de gemeente is. Deze organisatie bevindt zich in een situatie waar ze zelf moeilijk iets aan kon doen en zij vindt, dat zij weinig gedaan krijgt bij de gemeente. Bij een andere organisatie gaat het wel goed, deze kan aangeven bij de gemeente wat ze graag zien veranderen of wat volgens de brandweer aangepast moet worden. De gemeente doet dit dan ook. Bij dezelfde gemeente komt het voor dat een peuterspeelzaal niet gecontroleerd is door de brandweer en zelfs geen brandblusser in de organisatie aanwezig heeft. Ook was onduidelijk wie hier verantwoordelijk voor is. Weer bij een andere gemeente was het geval, dat een school in een heel oud gebouw zit waar veel aan mankeert, zoals slechte ventilatie, gehorigheid en achterstallig onderhoud. Hierdoor is de leefbaarheid en veiligheid voor de kinderen in het gebouw niet voldoende. Deze school is al in gesprek met de gemeente om tot een oplossing te komen.

Aandachtspunt:

Ga na, als gemeente, of elke organisatie een gebruiksvergunning heeft en of de brandweer jaarlijks controleert bij de organisatie. Als blijkt dat er achterstallige onderhoud is of dat het personeel van de organisatie tegen zaken aanloopt, ga hierover in gesprek met die personen. Zorg dat de zaken op orde komen als deze nog niet op orde zijn.

Elke organisatie is dus in zekere mate voorbereid op het ontruimen van het gebouw bij bijvoorbeeld brand en heeft ook de middelen in huis om eventueel zelf een brand te blussen. Daarnaast is echter gebleken, dat men geen noodvoorraad in huis heeft om bijvoorbeeld één

dag of twee dagen in het gebouw te verblijven. Er zijn geen extra eten, drinken of dekens aanwezig. In zorgcentra soms wel maar dat ligt aan het soort zorginstelling. Bijvoorbeeld bij dagopvang is er minder voorraad dan bij een verzorgingstehuis.

Als de sirene gaat

Op de vraag wat de organisaties zullen doen als de sirene gaat, wordt veelal geantwoord: ramen en deuren sluiten, iedereen naar binnen en radio of tv aan en luisteren naar de instructies. Toch geven meerdere organisaties aan, dat ze het toch eigenlijk niet weten ondanks dat ze zeggen dat ze het bovenstaande zullen doen. Vaak is het ook niet opgeschreven welk stappenplan opgevolgd gaat worden als de sirene afgaat. Ook geven de organisaties aan eigenlijk niets te kunnen doen in dit geval, dan alleen maar wachten op informatie en instructies. Daarnaast wordt er door meerdere organisaties aangegeven dat ze de gemeente of andere hulpverleningsinstanties zullen bellen om te achterhalen wat er aan de hand is. Terwijl ze ook aangeven dat ze het niet prettig vinden als ouders of familieleden gaan bellen omdat dan de telefoonlijn bezet zal zijn.

De meeste organisaties zien graag dat de gemeente telefonisch contact opneemt met de organisaties om door te geven wat er aan de hand is. Ook kwam naar voren dat het misschien een goed idee is om de gemeente de mobiele nummers te geven van de directie van de organisatie. Als er dan een crisis is en de stroom is uitgevallen en alleen de mobiele telefoons nog een mogelijkheid bieden om mensen te bereiken, dan kan de gemeente deze nummers gebruiken.

Verder werd gevraagd of de scholen, peuterspeelzalen en kinderopvang met ouders communiceren, dat zij de kinderen niet op hoeven te halen als de sirene is afgegaan. Want als de sirene af is gegaan, is het voor de ouders ook zaak om binnen te blijven en instructies af te wachten. De meeste organisaties zien in, dat deze communicatie naar de ouders toe nuttig is maar doen dit nog niet. Ze geven aan dit moeilijk te vinden, omdat ze niet goed weten op welke manier ze deze boodschap over kunnen brengen. Verder beseft iedereen dat het eigenlijk niet mogelijk is om de ouders te overtuigen thuis te blijven. Er zullen altijd ouders zijn die hun kind willen ophalen, net als dat er altijd mensen zullen zijn die niet adequaat zullen reageren als ze de sirene horen.

Verder geven enkele organisaties aan, dat de sirene niet te horen is binnen het gebouw. In één gemeente was het zo, dat naast het laten afgaan van de sirene ook de organisaties werden gebeld met de instructie dat ze binnen moeten blijven en ramen, deuren en ventilatie moeten sluiten. Dit werd als zeer prettig ervaren, omdat zij de sirene niet konden horen.

Daarnaast werd er gevraagd of men voorbereid was om te evacueren en of men daarbij onderdak had voor de mensen. De meeste organisaties hebben geen onderdak geregeld in hun plannen maar wachten op instructies van de brandweer.

Iedereen heeft een ontruimingsplan dat zij in werking zullen stellen als er geëvacueerd moet worden. Zij zien ontruimen als evacueren. De verwachtingen die ze hierbij hebben van de overheid komen in de volgende paragraaf aan bod.

Aandachtspunt:

De organisaties hebben het idee dat zij in een situatie, waarbij de sirene is afgegaan, alleen kunnen afwachten. Deze afwachterende rol is mogelijk de oorzaak van het feit dat ze niet goed weten wat ze zelf kunnen doen in een dergelijke situatie. Wat hier op aansluit is het gegeven dat de organisaties willen dat de gemeente met hen contact opneemt om te communiceren hoe de situatie is en wat er precies aan de hand is. Daarnaast geven de organisaties aan dat ze het belang er van in zien dat zij naar de ouders/naaste familie communiceren dat de organisatie goed weet wat zij moeten doen in een dergelijke situatie. De vraag vanuit de organisaties is meer duidelijkheid van wat de gemeente zal ondernemen en wat de organisaties zelf kan doen ter voorbereiding en ten tijde van een dergelijke situatie.

4.3 Informatiebehoefte over risico's

De gemeenten willen graag van de organisaties weten welke informatie zij willen ontvangen over risico's. Deze vraag is gesteld tijdens het interview en vaak werd het dan even stil. De organisaties vonden het lastig om een specifieke informatiewens te formuleren. Uiteindelijk kwamen de volgende concrete antwoorden naar voren:

- Standaard protocollen/richtlijnen voor het opstellen van plannen.
- Een overzicht van welke risico's er in de omgeving aanwezig zijn met desbetreffende handelingsperspectieven.
- Punten welke de organisatie kan verbeteren op het gebied van voorbereiding op risico's. Wat de organisatie zelf kan doen aan voorbereiding.
- Welke hulpmiddelen er in de organisatie aanwezig moeten zijn.
- Hoe het communicatieplan van de gemeente er uit ziet ten tijde van een crisis en hoe er gecommuniceerd wordt naar de organisaties toe. De organisaties zien in dat het niet ideaal is als zij in een tijd van crisis massaal contact op nemen met de gemeente.
- Hoe de communicatie naar de ouders toe aangepakt kan worden en welke informatie er dan gecommuniceerd moet worden.
- Elk jaar een overzicht van wat de gemeente en de organisatie van elkaar kunnen verwachten. Beide partijen controleren hun eigen rampenplannen en hebben daarna contact met elkaar of er wijzingen zijn en of er belangrijke zaken zijn die besproken moeten worden.
- Een vernieuwing van de informatie die een jaar geleden is gegeven over "wat te doen als de sirene gaat".
- Een risicowijzer voor in de klassen.
- Wat de organisaties kunnen verwachten van de lokale overheid bij de voorbereiding en ten tijde van een crisis.
- Meer duidelijkheid over het risico overstromingen.
- Welke stappen worden direct na het ontstaan van een crisis genomen en hoe het zit met de informatievoorziening in het eerste uur nadat een crisis is geconstateerd.
- De mogelijkheid om een grootschalige oefening te houden in de gemeente.
- Inzicht in het rampenplan van de gemeente.
- Inzicht in de bedrijven en voor de gemeente Rozenburg: meer informatie over de klankbordgroep.

Het ziekenhuis van Dirksland heeft geen specifieke informatiebehoefte. Men zou graag de mogelijkheid willen bespreken, dat elk personeelslid leert omgaan met een brandblusapparaat. Het ziekenhuis van Schiedam geeft aan, dat het haast onmogelijk is om een informatiewens te hebben, omdat zij veel mogelijkheden hebben om informatie te krijgen en zij vaak als eerste

de informatie ontvangen. Het ziekenhuis weet vaak al wat er aan de hand is, voordat de sirene gaat. Ook geeft het ziekenhuis aan dat het misschien wel andersom geldt, dat het ziekenhuis de gemeente kan inlichten over risico's.

Er zijn meer zorginstellingen en scholen die geen informatiewens hebben, omdat zij vinden dat zij goed voorbereid zijn. Toch moeten deze niet uitgesloten worden van de uiteindelijke risicocommunicatie.

Aandachtspunt:

Sommige organisaties zouden graag een gesprek willen met de gemeente om hun moeilijkheden te bespreken en de zaken op elkaar af te stemmen. Bekijk of organisaties hier behoefte aan hebben en de mogelijkheid om dit gesprek aan te gaan.

Het maakt voor de organisaties over het algemeen niet uit van wie de gevraagde informatie komt, als die informatie maar komt. Een enkeling zei, dat het misschien een idee was als de VRR richtlijnen opstelt voor welke plannen er aanwezig moeten zijn in de organisatie. Een andere gaf aan dat het Rijk meer aandacht kan schenken aan het onderwerp veiligheid met betrekking tot de inhoud van de schoolgids. Het Rijk geeft nu aan wat de scholen in de schoolgids moeten vermelden. Het idee was dat het Rijk dan kan aangeven dat er meer over veiligheid in moet en op welke manier. Bijvoorbeeld voor wat betreft de informatie naar de ouders toe.

De meeste organisaties ontvangen de informatie het liefst per e-mail of post en dan in overzichtelijke en concrete vorm. Een risicowijzer die je bijvoorbeeld in de meterkast kan hangen wordt als een goed idee gezien. Ook gaven veel organisaties aan het interview te waarderen omdat het onderwerp veiligheid zo weer op de agenda komt binnen de organisatie en er nieuwe inzichten opgedaan kunnen worden. Herhaling elk jaar is daarom van belang en dat geven ze ook aan. De informatie moet ook komen als er belangrijke wijzigingen of aanvullingen zijn.

Verder werd er gevraagd naar wat de organisatie verwacht van de overheid ten tijde van een crisis. De volgende verwachtingen kwamen naar voren:

- Ondersteuning na het uitvoeren van de eigen plannen. Bijvoorbeeld er is brand en het gebouw moet ontruimd worden. Na het uitvoeren van het ontruimingsplan staan bijvoorbeeld de leerkrachten met de kinderen buiten of zitten in een gymzaal of dergelijke. Vanaf dit punt weet de organisatie niet goed wat zij moeten doen, omdat zij hier geen plannen voor hebben ontwikkeld. Ze willen graag weten wat zij dan het beste kunnen doen en verwachten hierbij hulp van de overheid.
- Dat de overheid zelf goed weet wat zij moeten doen ten tijde van een crisis en over een goed rampenplan beschikt. Daarmee wordt verwacht, dat de overheid slagvaardig handelt.
- Dat de overheid steunt, begeleiding en goede uitleg biedt over wat er gedaan moet worden ten tijde van een crisis.
- Dat de overheid informatie en hulpmiddelen (eten, drinken, e.d.) verzorgt, indien dit nodig mocht zijn.
- Dat de overheid een luisterend oor biedt en dat er voldoende communicatie is tussen de overheid en de organisatie.

- als de gemeente een wettelijke bepaling uitvoert of een verordening oplegt en de organisaties geen keus hebben in de uitvoering, vinden zij dat de gemeente of de Rijksoverheid hen een financiële tegemoetkoming moet bieden.
- Als de gemeente een richtlijn doorgeeft aan de organisatie kan deze zelf bekijken of ze die opvolgen en hoe ze dat gaan doen, hier verwachten zij geen financiële tegemoetkoming.

Over de rolverdeling tussen de gemeente en de organisaties zijn er veel overeenkomsten te zien. De meesten vinden dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor de interne zaken en het op orde maken van de plannen en dat de gemeente verantwoordelijk is voor de eigen plannen en de communicatie naar de organisaties toe en dat gemeenten hulp moeten bieden indien dit nodig is.

Verder waren er geen bijzondere omstandigheden of andere zaken van de organisaties waar de gemeente rekening mee moet houden als zij met de organisaties communiceren. Dit omdat, zoals eerder aangegeven, de gemeente met de directie communiceert en deze kan dan zelf bepalen, hoe zij dat doorcommuniceren naar de mensen binnen en buiten de organisatie.

4.4 Samenvatting

De elf maatramptypen van de ‘Denk Vooruit’ campagne zijn niet zodanig bekend dat de meeste organisaties meer dan twee typen aankaarten als risico. Ze zijn meer bezig met de interne risico’s zoals brand en ongelukken in en om het gebouw. De plannen zijn over het algemeen ontwikkeld voor brand en kunnen gebruikt worden bij elke situatie wanneer het gebouw ontruimd moet worden. De benamingen van de plannen lopen uiteen en de inhoud loopt ook uiteen. De ene organisatie besteedt meer aandacht aan veiligheid dan de andere.

Wat duidelijk naar voren komt bij de informatiebehoefte vanuit de organisaties, is dat de basale informatie nog onvoldoende aanwezig is. Bij de organisaties is er vooral behoefte aan informatie over welke risico’s er precies in hun omgeving zitten en welke gevolgen dit kan hebben voor hun organisatie. Ook is inzicht in de werkwijze van de gemeente gewenst. De organisaties verwachten wel wat van de gemeente ten tijde van een crisis maar ook buiten een crisis om. Veelal kwam de opmerking, dat een financiële tegemoetkoming gewenst is als de gemeente een wettelijke bepaling wil opleggen aan de organisatie.

De organisaties zelf vinden het niet nodig om een noodvoorraad aan te leggen van eten, drinken en dekens. Daarnaast verwachten ze wel dat de overheid deze middelen beschikbaar stelt als dit nodig mocht zijn.

Hoofdstuk 5 - Conclusies vraagstuk

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal een conclusie gegeven worden van de vorige twee hoofdstukken. De centrale vraagstelling zal niet in dit hoofdstuk beantwoordt worden. Het antwoord op de centrale vraag is het advies en zal daarom in hoofdstuk 6 aan bod komen. In dit hoofdstuk worden de antwoorden gegeven op de onderzoeksvragen in §5.2. Ook komt in deze paragraaf aan bod, of de hypothesen bevestigd kunnen worden en of de verwachtingen van gemeenten/SRC overeenkomen met de analyse van de onderzochte organisaties.

5.2 Onderzoeksvragen

De gemeenten waren alle drie enthousiast om mee te doen aan dit onderzoek en willen ook graag risicocommunicatie adequaat invullen en uitvoeren. Dit omdat dit nu niet optimaal lukt. Hieronder zal per onderzoeksvraag het antwoord gegeven worden, dat is afgeleid uit de analyse van de gemeenten en onderzochte organisaties.

1. Welke organisaties willen de gemeenten onderzocht hebben?

Op 28 juni 2007 is bij een bijeenkomst tussen de Anja Boogaard²² en de aanwezige gemeenten benoemd welke organisaties onderzocht gaan worden in dit onderzoek. Het zijn de volgende organisaties geworden: organisaties die werken met jongeren tot 12 jaar (basisscholen, peuterspeelzalen, kinderopvang), zorgcentra, verpleeghuizen en ziekenhuizen.

2. Aan welke specifieke informatie, van de organisaties, heeft de gemeente behoefte?

De gemeenten hebben aangegeven tijdens het gesprek welke informatie zij graag willen ontvangen van de organisaties. Men wil graag meer inzicht in de huidige situatie (op welke wijze zijn de organisaties op dit moment voorbereid op een crisis) en in de gewenste situatie (welke informatie willen de organisaties ontvangen over risico's). Deze wensen zijn verwoord in de onderzoeksvragen.

3. Welke risico's op het gebied van externe veiligheid zijn er in de gemeenten aanwezig?

De drie gemeenten hebben overlapping in de externe veiligheidsrisico's. De gemeente Rozenburg heeft het meest te maken met omringende industrie en wateroverlast, bij de gemeente Dirksland komt wateroverlast op de eerste plaats en daarna industrie. Gemeente Schiedam heeft als grootste risico de industrie uit de havens, vervoer gevaarlijke stoffen en wateroverlast.

4. Wat doen de gemeenten al aan risicocommunicatie?

De gemeenten proberen risicocommunicatie adequaat in te vullen, maar dit lukt nog niet optimaal. Daarom is dit onderzoek van belang. Alle drie de gemeenten hebben hun website op orde gemaakt met informatie over de 'Denk Vooruit' campagne en uitleg over de verschillende externe veiligheidsrisico's. De gemeente Rozenburg heeft een boekje van de 'Denk Vooruit' campagne naar alle organisaties gestuurd. Dit boekje bevat eveneens specifieke informatie van de gemeente Rozenburg op het gebied van externe veiligheid. Gemeente Schiedam heeft een tabblad toegevoegd aan de gemeentegids met informatie over risico's en de 'Denk

²² Senior beleidsmedewerker, Afdeling Stafdirectie Risico- en Crisisbeheersing, Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond.

Vooruit' campagne. Dit tabblad kan men er uit halen en ergens ophangen op een herkenbare plek.

5. Hoe is de huidige situatie bij de organisaties op het gebied van zelfredzaamheid en risicocommunicatie?

Om deze vraag te beantwoorden is er bij de organisaties gevraagd welke risico's zij zien voor de eigen organisatie en welke (rampen) plannen zij hebben ontwikkeld. Daarnaast is gevraagd of zij deze twee zaken communiceren met de mensen binnen en buiten de organisatie. Voor de onderwijsinstellingen is dat het personeel, de kinderen en de ouders van deze kinderen. De zorginstellingen hebben te maken met hun personeel, patiënten/bewoners en naaste familie van deze patiënten/bewoners. Ook is er gevraagd of het personeel getraind is om te handelen ten tijde van een crisis en of het personeel zijn/haar verantwoordelijkheden kennen ten tijde van een crisis. Er is gebleken uit de analyse, dat de organisaties voornamelijk brand en industrie als grootste risico zien voor de eigen organisatie. Daarnaast wordt ook wel uitval van stroom en telefoon genoemd. Bijna elke organisatie heeft een (rampen)plan ontwikkeld. Echter is het zo, dat elke organisatie een eigen benaming heeft voor praktisch hetzelfde plan. In de gemeente Dirksland zijn drie onderwijsorganisaties die geen plannen hebben ontwikkeld door interne ontwikkelingen. Deze organisaties zijn wel van plan om dergelijke (rampen)plannen te ontwikkelen. De organisaties (zowel onderwijs als zorg) communiceren voornamelijk over de ontwikkelde plannen. Deze communicatie vindt voornamelijk plaats met het personeel. De kinderen en patiënten/bewoners krijgen meestal de informatie mee als de (rampen)plannen worden geoefend. De ouders van de kinderen krijgen het ook op deze manier mee omdat de kinderen dit thuis vertellen en het staat vermeld in de nieuwsbrief of schoolgids.

Bijna elke organisatie heeft personeel wat is opgeleid tot BHV'er. Men kent zijn verantwoordelijkheden. Deze staan niet altijd vermeld in de aanwezige (rampen)plannen.

6. Welke hulpmiddelen zijn er binnen de organisatie aanwezig die van dienst kunnen zijn ten tijde van een crisis?

De analyse brengt naar voren, dat de organisaties voorbereid zijn op kleinschalige incidenten zoals brand en ongelukken in en rond het gebouw. Hiervoor zijn de hulpmiddelen ook op orde. Als het gaat om grotere incidenten die te maken hebben met externe veiligheid wisten maar weinige de elf maatramptypen te benoemen als risico voor de organisatie. Het merendeel heeft geen radio op batterijen en geen noodvoorraad van eten, drinken en/of dekens. Terwijl men wel heeft aangegeven uitval van stroom en telefoon als een redelijk groot risico te zien voor de organisatie. Men acht deze radio en noodvoorraad niet noodzakelijk omdat de organisaties verwachten dat de overheid deze middelen beschikbaar stelt als dit nodig mocht zijn.

7. Welke informatiebehoefte hebben de organisaties op het gebied van risico's?

Dit gebrek aan kennis over externe veiligheidsrisico's komt ook naar voren bij de vraag welke informatie ze graag wilden ontvangen. Veelal gaven de organisaties aan, dat ze graag willen weten welke risico's er precies in hun omgeving zitten. Ook over welke gevolgen deze risico's hebben wil men graag informatie ontvangen. Daarnaast willen de organisaties duidelijk weten wat zij zelf kunnen doen als organisatie om op deze risico's voorbereid te zijn. Ook kwam naar voren, dat de organisaties meer inzicht willen hebben in hoe de gemeente te werk gaat als er zich daadwerkelijk een crisis voordoet. Daarmee wordt ook vooral ingegaan op de communicatie naar de organisaties toe. De organisaties willen zo snel mogelijk informatie ontvangen en willen, dat de gemeente contact opneemt met de organisaties in plaats van dat zij zelf naar de gemeente bellen. Verder kwam er naar voren dat de organisaties het een goed

idee vinden om te communiceren naar de ouders en naaste familie over wat de organisatie onderneemt als er wat gebeurt en dat de ouders en naaste familie niet naar de organisatie toe hoeven te komen. De organisaties geven aan dat zij dit lastig vinden om te doen, omdat zij niet goed weten welke informatie zij moeten communiceren en het belangrijkste, op welke manier dit het beste kan. Hier zouden ze graag meer inzicht in willen hebben.

8. Hoe zien de organisaties de rolverdeling tussen gemeente en eigen organisatie?

Op het gebied van de rolverdeling zijn uit de analyse weinig opvallende zaken naar voren gekomen. Organisaties zijn van mening, dat ze verantwoordelijk zijn voor de eigen mensen, het ontwikkelen van de plannen, het oefenen van plannen en het trainen van personeel. Zij verwachten, dat de gemeente hetzelfde doet en dat het plan van de gemeente goed werkt en ook voldoet aan alle eisen.

Op basis van de beantwoording van de onderzoeksvragen kan er beoordeeld worden of de hypothesen uit hoofdstuk 1 kunnen worden bevestigd of worden ontkracht. In onderstaand figuur is nog eens te zien welke verwachtingen de VRR en de gemeenten hadden van de informatiebehoefte vanuit de organisaties.

Tabel 6: overzicht opdrachtgever/gemeenten met betrekking tot verwachtingen uitkomst van het onderzoek

Opdrachtgever	Verwachtingen uitkomst onderzoek
Stafdirectie Risico- en Crisisbeheersing (SRC)	DVD met informatie over risico's en voorbeelden van handelingsperspectieven, presentaties door experts, lespakket voor basisscholen over externe veiligheid.
Gemeenten	DVD met informatie over risico's en voorbeelden van handelingsperspectieven, presentaties door experts, lespakket voor basisscholen over externe veiligheid.

Hypothese 1: de behoeften van de gemeenten en VRR sluiten niet aan op de verwachtingen van de onderzochte organisaties. Deze hypothese kan worden bevestigd. Uit het onderzoek is gebleken dat de organisaties niet zitten te wachten op een lespakket of DVD. De onderwijs- en zorginstellingen willen de basisinformatie ontvangen en daarmee zelf een communicatiepakket samenstellen om te communiceren naar de mensen binnen en buiten de organisatie.

Hypothese 2: de onderzochte organisaties weten goed welke informatie zij willen ontvangen en in welke vorm deze informatie gecommuniceerd moet worden. Deze hypothese kan voor een deel bevestigd worden en voor een deel ontkracht worden. Veel mensen wisten niet goed wat ze moesten antwoorden op de vraag welke informatie ze graag nog wilden ontvangen. Toch zijn er concrete antwoorden uitgekomen die voor elke organisatie van belang kunnen zijn.

Hypothese 3: de onderzochte organisaties kunnen risicocommunicatie niet adequaat invullen en weten niet goed hoe ze bepaalde informatie naar hun personeel, cliënten en familie kunnen overbrengen. Ook deze hypothese kan bevestigd worden. Het is gebleken dat de risicocommunicatie vanuit de organisatie naar de mensen toe minimaal en lastig is om in te vullen door de organisatie. Bijvoorbeeld dat het goed is om ouders in te lichten over bepaalde zaken en dit ook regelmatig te doen (risicocommunicatie). De organisaties geven aan niet goed te weten hoe ze dat moeten doen dus ze kunnen risicocommunicatie niet adequaat invullen. Op het gebied van risicocommunicatie naar de kinderen en personeel toe vindt elke organisatie de manier waarop dat nu gebeurt voldoende. Het is moeilijk te toetsen of dit ook daadwerkelijk voldoende is.

Hoofdstuk 6 – Beantwoording vraagstelling en advies

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het advies naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek beschreven. Het advies zal bestaan uit punten waarmee de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond en de gemeenten hun risicocommunicatie kunnen verbeteren.

Allereerst wordt in §6.2 het advies voor Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond beschreven, waarna in §6.3 het advies voor de gemeenten is opgenomen.

In het advies wordt niet ingegaan op de basisprincipes van risicocommunicatie (inhoudelijke aanpak van risicocommunicatie). Er zijn allerlei onderzoeken en publicaties hierover verschenen. Hierbij is te denken aan de publicaties, die in het theoretische kader zijn genoemd. Verder is het aan te raden de actualiteiten te volgen en kennis op te doen over risicocommunicatie. In dit advies gaat het vooral om wat er gecommuniceerd moet worden en waar op gelet moet worden bij de specifieke doelgroep. Ook zal er verder ingegaan worden op de beantwoording van de centrale vraagstelling:

Op welke wijze kunnen gemeenten en Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond risicocommunicatie toepassen om de zelfredzaamheid ten tijde van een crisis te bevorderen bij de onderzochte organisaties anno 2007?

Het antwoord op deze centrale vraagstelling is positief. De VRR en de gemeenten kunnen op een bepaalde wijze risicocommunicatie toepassen om de zelfredzaamheid te bevorderen bij de onderzochte organisaties. De invulling van deze wijze bevat tevens het advies, welke in de volgende paragrafen aan bod komt.

6.2 Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

De Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond vervult een coördinerende en ondersteunende rol ten opzichte van de twintig gemeenten. Zij kan beleid opstellen en hulpmiddelen aanbieden die regionaal voor alle gemeenten van dienst kunnen zijn. Het advies bevat de volgende punten:

1. Stel een checklist op (zie voorbeeld voor onderwijsinstellingen bijlage 5), die de gemeenten jaarlijks kunnen toezenden naar de organisaties. Zodat de organisaties jaarlijks de belangrijkste zaken kunnen nakijken en de gemeenten hiermee kunnen zorgen, dat de aandacht weer gevestigd is op externe veiligheidsrisico's en de voorbereiding hierop. In bijlage 5 is ook te zien welke punten raadzaam zijn om op de checklist te plaatsen. Er moet minimaal aandachtspunten op staan die gaan over de risicocommunicatie vanuit de organisatie naar de ouders toe. Ook het hebben van een radio die werkt op batterijen, moet er op staan. Verder staan er belangrijke punten op rond het controleren van aanwezige plannen en schoolgids.
2. Vanuit het onderzoek is gebleken, dat de onderzochte organisaties verschillende benamingen hanteren voor (in principe) hetzelfde plan. Ook is aangegeven dat er behoefte is aan algemene richtlijnen die de organisaties kunnen toepassen op de eigen situatie. Het advies is daarom: het opstellen van een handboek welke richtlijnen bevat voor het opstellen van (rampen)plannen. Geef dit handboek de naam 'Handboek Veiligheid' en laat de organisaties dezelfde naam hanteren voor hun invulling van dit handboek. Als iedereen dezelfde titel en structuur hanteert kan er geen verwarring ontstaan.

3. Betrek de organisaties bij de totstandkoming van het 'Handboek Veiligheid'. Dit kan door middel van werkbijeenkomsten. Door deze werkwijze levert de gemeente maatwerk aan de organisaties.

6.3 Gemeenten

De gemeenten moeten de daadwerkelijke risicocommunicatie uitvoeren naar de organisaties toe. Zij kunnen wel hulpmiddelen krijgen van de veiligheidsregio, maar zij zijn zelf verantwoordelijk voor het begeleidende schrijven en voor diverse, te ondernemen acties. Bij het communiceren naar de organisaties toe moeten de gemeenten een aantal basisregels in het achterhoofd houden. Namelijk dat risicocommunicatie moet voldoen aan de volgende voorwaarden²³:

- Betrouwbaarheid en eerlijkheid.
- Deskundigheid hebben, maar onzekerheid erkennen.
- Rekening houden met gevoelens en emoties.
- Betrokkenen invloed laten uitoefenen.

Uitgangspunt is, dat de gemeente aandacht schenkt aan de perceptie van de organisaties. De organisaties denken nu, dat de gemeente veel gaat doen aan risicocommunicatie en dat de gemeente contact met hen opneemt ten tijde van een crisis (crisiscommunicatie). Ook hebben de organisaties verwachtingen en wensen uitgesproken en zij gaan er vanuit, dat deze waargemaakt gaan worden. Geef aan, in de communicatie naar de organisaties toe, dat dit niet allemaal mogelijk is. Daarnaast kan er aangegeven worden wat er wel aangeboden kan worden aan de organisaties vanuit de gemeente.

Gemeenten zijn ook verantwoordelijk voor het informeren van de organisaties aan welke specifieke risico's ze zijn blootgesteld en welke maatregelen ze hier voor moeten treffen. In punt drie is verwerkt hoe de gemeente dit op kan starten.

Het advies is verder om de volgende punten aan te houden. De eerste drie punten gaan voornamelijk over brandveiligheid. Het op orde hebben van de brandveiligheid vormt de basis van een veilige organisatie. De organisaties hebben ook in het onderzoek aangegeven brand (zowel intern als externe) als een groot risico te zien voor de eigen organisatie.

1. Ga na of elke organisatie een gebruiksvergunning heeft, dit is ook wettelijk verplicht. Als blijkt dat dit niet zo is, bekijk dan wie er verantwoordelijk is voor het op orde maken van zaken die van belang zijn voor het verkrijgen van een gebruiksvergunning. Op deze manier kan er orde op zaken gesteld worden en open gecommuniceerd worden met de organisatie. Ook wordt de organisatie er veiliger op.
2. Ga na of de brandweer bij elke organisatie controleert en de (rampen)plannen goedkeurt. Hiermee wordt verzekerd, dat de brandveiligheid op orde is.
3. Zorg dat er regelmatig gecommuniceerd wordt en niet maar één keer per jaar. Bij risicocommunicatie is herhaling van uiterst belang. De checklist die ontwikkeld wordt kan jaarlijks gestuurd worden. Ook rond Kerst kan er een brief gestuurd worden waar men op moet letten met de versieringen. Een andere mogelijkheid is om aan het begin van het jaar een terugblik te geven op het voorgaande jaar. Hierin kan worden ingegaan op het bedrijvenverloop in de industrie, wat de gemeente heeft gedaan aan risicocommunicatie en de organisaties te bedanken voor hun inzet en begrip.

²³ Frank Regtvoort en Hans Siepel (2007). *Risico- en crisiscommunicatie – Succesfactor in crisissituaties*. Eerste druk. Bussum: Uitgeverij coutinho.

4. Zorg dat er een duidelijke risicokaart is van de gemeente met een duidelijke handleiding erbij. Op deze manier kan elke organisatie voor zichzelf zien welke risico's er in de omgeving zijn en welke gevolgen deze kunnen hebben voor de organisatie.
5. Zorg dat iedereen een risicowijzer (zie bijlage 4) toegestuurd krijgt met de mogelijkheid voor de organisatie om er meer te ontvangen. Of geef aan waar zij deze kunnen downloaden (www.crisis.nl) met een begeleidende brief erbij waarom het van belang is.
6. Communiceer het Handboek Veiligheid (welke de VRR gaat ontwikkelen) naar de organisaties toe. Zorg dat iedereen dit handboek ontvangt. Organiseer bijeenkomsten waarbij uitleg gegeven wordt en de organisaties vragen kunnen stellen.
7. Geef de organisaties aan hoe het rampenplan van de gemeente er uit ziet en hoe de communicatie zal verlopen ten tijde van een crisis. Dit kan door middel van een begeleidende brief bij de andere punten of het organiseren van een bijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst kunnen bijvoorbeeld ook alle voornemens rond risicocommunicatie naar voren worden gebracht.

Bovenstaande punten sluiten aan op de 'Denk Vooruit' campagne. Het is aan te raden om deze campagne meer onder de aandacht te brengen van de organisaties. Hiermee kan de gemeente zorgen voor voldoende kennis van de elf maatramptypen met de daarbij behorende handelingsperspectieven. Ook kan met behulp van de campagne de nadruk gelegd worden op het hebben van een noodvoorraad (zaklantaarns, radio's met batterijen, etc.) binnen de organisatie, zodat bij een daadwerkelijke crisis invulling gegeven kan worden aan zelfredzaamheid.

Een vermelding van de campagne in een gemeentegids is een start maar men zal meer moeten doen om risicocommunicatie te laten leven en meer bewustzijn bij de organisaties te creëren. Het navolgen van deze adviezen zal bij de organisaties leiden tot het gewend raken aan risicocommunicatie. Navolging hiervan is, dat de gemeente stap voor stap adequaat invulling kan geven aan risicocommunicatie.

Literatuurlijst

Schriftelijke bronnen

- Michaël Steehouder, Carel Jansen, Kees Maat, Jan van der Staak, Dominique de Vet, Madelon Witteveen, Egbert Woudstra (1999). *Leren communiceren – Handboek voor mondelinge en schriftelijke communicatie*. Vierde druk. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- R.P.I.J. Schreuder Peters (2000). *Methoden & Technieken van Onderzoek*. Eerste druk. Schoonhoven: Academic Service.
- Frank Regtvoort en Hans Siepel (2007). *Risico- en crisiscommunicatie – Succesfactor in crisissituaties*. Eerste druk. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Gerrit Olde Hartman, Saxion Hogeschool Enschede (2006). *Map RAK 5 – Verzameling wetsartikelen rond risicocommunicatie*. Eerste druk. Enschede: Saxion Hogeschool Enschede.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken, programmabureau veiligheidsregio's (2007), *De Veiligheidsregio; Wetsvoorstel van de Wet Veiligheidsregio's: hoe, wat en waarom?*. Eerste druk. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken.
- Interprovinciaal Overleg (2006). *Wegwijzer risicocommunicatie – Sleutelbos binnen handbereik*. Eerste druk. Den Haag: Interprovinciaal Overleg (IPO)
- Stafdirectie Risico- en Crisisbeheersing (VRR) (2007). *Actieplan Risicocommunicatie*. Eerste druk. Rotterdam: Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR)
- Vincent Boekhoorn, Catharina Kolar, Karen Groeneveld, Bas Naber (2006). *Behoeftonderzoek Risicocommunicatie Rijnmond*. Eerste druk. Den Haag: B&A Groep.
- C. van Egten, R. Vergeer, W. Vos (2005). *Samenwerken aan externe veiligheid – Een hulpmiddel voor gemeenten*. Eerste druk. Den Haag: SGB, Onderzoek > Advies > Implementatie.
- B&A Groep in opdracht van Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties i.s.m. Ministerie van Volks-huisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer Vereniging Nederlandse Gemeenten (2003). *Handreiking Risicocommunicatie*. Eerste druk. Den Haag: B&A Groep.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (1997). *Nationaal Handboek Crisisbesluitvorming*. Eerste druk. Den Haag: geaccordeerd door Ministerraad.
- D. Keuning (1988) *interne organisatie en het besturen van een bedrijf*. Tweede druk, Leiden, Stenfert en Kroese.

Internetbronnen

- www.crisis.nl / www.denkvooruit.nl
- www.nietbangmaarvoorbereid.nl
- www.wetten.nl
- www.risicoencrisis.nl
- www.relevant.nl
- www.ghor-rr.pasform.nl

Tabellenindex

Tabel 1: overzicht doel, werkwijze en verwachtingen van opdrachtgever/gemeenten.

Tabel 2: kerngetallen, risico's en verantwoordelijkheid risicocommunicatie per onderzochte gemeente.

Tabel 3: de aanwezige risico's volgens onderzochte organisaties voor de eigen organisatie.

Tabel 4: het aantal onderwijsinstellingen dat communiceert met personeel, kinderen en ouders.

Tabel 5: het aantal zorginstellingen dat communiceert met personeel, patiënten/bewoners en naaste familie.

Tabel 6: overzicht opdrachtgever/gemeenten met betrekking tot verwachtingen uitkomst van het onderzoek.

Bijlagen

1. Begrippenlijst
2. Vragenlijst gemeente
3. Vragenlijst onderzochte organisaties
4. Risicowijzer
5. Voorbeeld checklist

Bijlage 1 – Begrippenlijst

In onderstaand schema zijn de belangrijkste begrippen uit dit onderzoek kort uitgelegd.

Begrip	Uitleg
BHV	Bedrijf Hulp Verlening; werkgevers en werknemers zijn samen verantwoordelijk voor het werken onder veilige en gezonde omstandigheden. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid schept randvoorwaarden en bepaalt het kader waarbinnen bedrijven zelf maatregelen nemen om de arbeidsomstandigheden te verbeteren ²⁴ . Één randvoorwaarde is dat een aantal leden van het personeel een cursus volgt tot BHV'er.
BHV'er	Bedrijf Hulp Verlener (zie ook BHV)
Crisis	Een crisis wordt in het Nationaal handboek crisisbesluitvorming omschreven als een ernstige verstoring van de basisstructuren dan wel aantasting van fundamentele waarden en normen van het maatschappelijk systeem. Incidenten, zware ongevallen en rampen kunnen worden opgevat als bijzondere vormen van een crisis.
Crisiscommunicatie	Crisiscommunicatie is communicatie ten tijde van een crisis. Mensen goed informeren over de stand van zaken en over de stappen die ondernomen worden. Deze vorm van communicatie heeft als doel de rampbestrijding zo goed mogelijk te laten verlopen en de gevolgen voor de burgers te minimaliseren. ²⁵
Externe veiligheid	Externe veiligheid gaat over het beheersen van de risico's voor de omgeving bij gebruik, opslag en vervoer van gevaarlijke stoffen als vuurwerk, LPG en munitie over weg, water en spoor en door buisleidingen. Ook de risico's van het gebruik van luchthavens vallen onder externe veiligheid. ²⁶
GHOR	Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen. Coördineert geneeskundige hulp bij ongevallen rampen en vervult een taak in de rampenbestrijding. ²⁷
Onderzochte organisaties	In dit geval zijn dat de organisaties die werken met jongeren tot 12 jaar (basisscholen, peuterspeelzalen, kinderopvang), zorgcentra, verpleeghuizen en ziekenhuizen.
Ramp	Volgens artikel 1 van de Wet Rampen en zware ongevallen moet onder een ramp of zwaar ongeval worden verstaan een gebeurtenis: <ul style="list-style-type: none"> - waardoor ernstige verstoring van de openbare veiligheid is ontstaan, waarbij het leven en de gezondheid van vele personen, het milieu of grote materiële belangen in ernstige mate worden bedreigd of zijn geschaad; - waarbij een gecoördineerde inzet van diensten en organisaties van verschillende disciplines is vereist om de dreiging weg te nemen of de schadelijke gevolgen te beperken.

²⁴ www.bhv.nl – wetgeving.

²⁵ Actieplan Risicocommunicatie van Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

²⁶ Dossier externe veiligheid van Ministerie van VROM

²⁷ www.ghor-rr.pasform.nl

Risicocommunicatie	Risicocommunicatie is communicatie over risico's waaraan mensen blootstaan voordat zich een ramp of incident voordoet. Mensen weten aan welke risico's zij blootstaan, welke maatregelen getroffen zijn en wat zij moeten doen als er onverhoopt toch iets mis gaat. ²⁸
Veiligheidsregio	Een overheidsinstantie die bestaat uit meerdere partijen (o.a. brandweer, politie, GHOR, gemeenten). Hierdoor ontstaat een multidisciplinaire samenwerking. De veiligheidsregio beoogt: <ul style="list-style-type: none"> - de burgers beter te beschermen tegen risico's; - betere hulpverlening en nazorg te bieden bij brand, zwaar ongeval, ramp of crisis; - brandweezorg, GHOR, rampenbestrijding en crisisbeheersing onder één regionale bestuurlijke regie; - versterken van bestuurlijke en operationele slagkracht.²⁹
VRR	Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
Zelfredzaamheid	Alle handelingen die burgers ter voorbereiding, tijdens en na rampen verrichten om zichzelf te helpen de gevolgen van de ramp te beperken. ³⁰

²⁸ Actieplan Risicocommunicatie van Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

²⁹ Brochure De Veiligheidsregio; Wetsvoorstel van de Wet Veiligheidsregio's: hoe, wat en waarom? Van ministerie van Binnenlandse Zaken, programmabureau veiligheidsregio's, november 2007

³⁰ I. Helsloot: bijzonder hoogleraar Crisisbeheersing en Fysieke veiligheid aan de Vrije Universiteit. Onderzoek naar zelfredzaamheid van mensen tijdens een crisis. (2005)

Bijlage 2 - Vragenlijst Gemeenten

1. Wat doen jullie al aan risicocommunicatie?
2. Hoe schatten jullie het niveau in van de doelgroep?
3. Wat willen jullie graag weten van de doelgroep?
4. Welke middelen zouden jullie inzetten als dit onderzoek niet gedaan zou worden?
5. Wie moeten volgens jullie die middelen ontwikkelen en leveren?
6. Hebben jullie ook contactpersonen van de instanties? Wie kan ik het makkelijkst aanspreken voor de vragen?
7. Stellen jullie zelf een brief op voor de organisaties of willen jullie dat wij dat doen?
8. Hoe zien jullie de terugrapportage?

Bijlage 3 – Vragenlijst onderzochte organisaties

Allereerst hartelijk bedankt voor uw medewerking aan mijn onderzoek.

Aanleiding van dit onderzoek is het actieplan risicocommunicatie welke de gemeenten hebben gekregen van Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. Deze dient als hulpmiddel om risicocommunicatie naar haar inwoners zo goed mogelijk uit te voeren. In dit actieplan zijn de uitkomsten van het behoefteonderzoek risicocommunicatie van de B&A-groep verwerkt. Dit onderzoek bestond uit enquêtes onder de inwoners van de 20 gemeenten die onder deze regio vallen. Hieruit is een basis gekomen waar de inwoners en bepaalde organisaties behoefte aan hebben op het gebied van kennis en hulpmiddelen over risico's. Deze risico's kunnen verschillen per gemeente, hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan overstromingen, stroomstoringen, extreem weer, kernongeval en ziektegolven.

Onder risicocommunicatie wordt die communicatie verstaan vanuit de gemeente naar haar inwoners/organisaties toe over welke risico's er in de omgeving zijn en wat de mensen kunnen doen als er zich een crisis voordoet. Ook is er een landelijke campagne gestart om de mensen te informeren over wat men zelf kan doen ten tijde van een crisis. Dit is de Denk Vooruit Campagne van ministerie van Binnenlandse Zaken. Met deze campagne wil de overheid de zelfredzaamheid van de burger bevorderen en dat men er van wordt doordrongen dat als men voorbereid is op een crisis de veiligheid meer gewaarborgd kan worden als er daadwerkelijk iets gebeurt. Daarnaast is een aanleiding dat de gemeenten graag bepaalde groepen gedetailleerder onderzocht hebben om het actieplan beter te kunnen implementeren.

Hiermee is de inhoud ook aangegeven. De organisaties die onderzocht worden in dit onderzoek zijn organisaties die werken met jongeren tot 12 jaar, zorgcentra, verpleeghuizen en ziekenhuizen. Drie gemeenten werken mee en hebben zelf een lijst aangeleverd met organisaties die onder deze doelgroep vallen en hebben ook vanuit de gemeente een brief gestuurd naar deze organisaties. Zodoende kom ik bij u terecht.

Doel van dit onderzoek is meer inzicht krijgen in welke behoefte er is bij de organisaties op het gebied van risicocommunicatie. Het in kaart brengen van wat men al doet aan risicocommunicatie, welke kennis is al aanwezig, welke hulpmiddelen zijn al aanwezig en aan welke hulpmiddelen is behoefte en wat verwacht men van de gemeente en/of veiligheidsregio. Zo wil de gemeente de afstand tussen gemeente en inwoners verkleinen en door een betere afstemming van behoeften en middelen de implementatie van het actieplan doelgerichter plaatsvinden.

De vragenlijst zal in eerste instantie niet anoniem worden verwerkt. Indien gewenst kan het wel anoniem worden verwerkt. De gemeente (...) krijgt een adviesrapport specifiek op de gemeente gericht. Daarnaast zal er nog een algemeen adviesrapport opgesteld worden waarmee de overige gemeenten aan de slag kunnen. De uitwerkingen van de interviews zullen alleen aan desbetreffende gemeente gerapporteerd worden.

De vragenlijst is opgebouwd uit twee thema's, namelijk de voorbereiding op een crisis, hierin wordt opgenomen of het personeel binnen de organisatie bewust zijn van bepaalde risico's en of men weet wat men moet doen ten tijde van een crisis en of de ouders van de kinderen zijn ingelicht over bepaalde zaken.

Tweede thema is de behoefte op het gebied van risicocommunicatie. Aan welke hulpmiddelen heeft de organisatie behoefte om hun personeel en kinderen in te lichten over bepaalde zaken.

Wat verwacht de organisatie van de overheid ten tijde van een crisis en wat kan men zelf doen op het gebied van risicocommunicatie.

Thema 1: Voorbereiding op een crisis

1. Weet u welke risico's er in uw omgeving aanwezig zijn?

Ja, welke?

Nee, waarom niet?

2. Communiqueert u deze risico's met uw personeel, kinderen en ouders? Zo ja, hoe? Met welke hulpmiddelen?

Personeel:

Kinderen/patiënten/bewoners:

Ouders/naaste familie:

3. Heeft u rampenplannen of ander soort plannen ontwikkeld over wat te doen ten tijde van verschillende soorten crisis?

Ja, welke? Voor welke risico's/scenario's zijn er plannen ontwikkeld?

Nee, waarom niet?

4. Communiqueert u deze plannen met uw personeel, kinderen en ouders?

Ja, hoe? (bijv. vluchtroute, nieuwsbrief)

Nee, waarom niet?

5. Is uw personeel getraind om te handelen ten tijde van een crisis? (anders dan vraag 6 omdat dat over verantwoordelijkheid gaat en dit in het algemeen)

Zo ja, op welke manier?

Zo nee, waarom niet? Hoe weten ze dan wat ze moeten doen?

6. Weet uw personeel waar ze verantwoordelijk voor zijn ten tijde van een crisis?

Zo ja, welke afspraken zijn er gemaakt? Staat dit op papier?

Zo nee, waarom niet? Zijn er dan andere afspraken gemaakt?

7. Heeft u hulpmiddelen binnen de organisatie om de communicatie met de buitenwereld te onderhouden? (vanuit gaande van het ergste)

Zo ja, welke?

Zo nee, waarom niet? Hoe communiceert u dan?

8. Heeft u verder hulpmiddelen in uw organisatie aanwezig die gebruikt kunnen worden bij een crisis? (bijv. brandslang, vluchtroutes).

Zo ja, welke?

Zo nee, waarom niet?

9. Als bijvoorbeeld de sirene gaat, wat gebeurt er dan binnen de organisatie? En hoe zit het met de ouders van de kinderen?

10. In het ergste geval moet u alle kinderen en personeel evacueren, bent u hier op voorbereid?

Zo ja, wat gaat er dan gebeuren?

Zo nee, waarom niet? (misschien verwacht de organisatie actie van overheid)

Thema 2: Behoeftte op het gebied van risicocommunicatie

11. Welke informatie over risico's zou u nog willen ontvangen?

Bijv. kaart waar alle gevaarlijke punten op staan aangegeven, informatie over hoe de 'gevaarlijke' bedrijven met risico's omgaan.

12. Van wie zou u deze informatie willen ontvangen?

13. Hoe vaak en op welke manier wilt u deze informatie ontvangen? (de hulpmiddelen)

14. Wat verwacht u van de overheid ten tijde van een crisis? (Welke overheid? Gemeente, politie, brandweer, etc.)

15. Hoe is volgens u de rolverdeling tussen overheid en uw organisatie? Wat kunt u zelf doen om beter voorbereid te zijn op een mogelijke crisis?

16. Zijn er bepaalde situaties of achtergronden van uw organisatie die een rol spelen voor de gemeente als zij willen communiceren met u? (bijv. geloofsovertuiging, eerdere gebeurtenissen)

17. Tot slot, heeft u zelf nog vragen of opmerkingen?

Bijlage 4 – Risicowijzer

Wat te doen bij een ramp. Een handige wijzer.

Rampen vallen niet te plannen. Voorbereidingen wel. Op deze wijzer staat wat u moet doen bij een ramp. Meer informatie over mogelijke rampen en wat u kunt doen, vindt u op www.crisis.nl.



- Hoort u de sirene? Ga naar binnen en sluit deuren en ramen.
- Zet radio op batterijen of tv aan op de rampenzender.
- Kijk op www.crisis.nl voor meer informatie.
- Volg de aanwijzingen van overheid en hulpverleners op.
- Haal uw kinderen niet uit school; de schoolleiding vangt uw kinderen op.
- Help anderen zoveel mogelijk.
- Ook al doet de telefoon het nog, ga niet onnodig bellen om overbelasting van het net te voorkomen.



Grote brand

- Kunt u niet meer door de rook kijken? Blijf dan laag bij de grond.
- Kunt u het gebouw niet meer verlaten? Ga dan voor een raam staan waar de brandweer u kan zien.
- Ga nooit terug een brandend gebouw in.



Terroristische aanslag

- Ga naar een open plek, uit de buurt van grote gebouwen.
- Geef (mobiele-telefoon)foto's die u gemaakt heeft aan de politie.
- Ga niet kijken op de plek van de aanslag.



Verkeersramp

- Bent u met de auto in een tunnel: verlaat uw auto en ga via de dichtstbijzijnde vluchtweg de tunnel uit.
- Loop niet onnodig over de snelweg.
- Houd de vluchstrook vrij voor brandweer, politie en ambulance.



Ziektegolf

- Gebruik altijd papieren zakdoekjes die u na gebruik meteen weggooit.
- Was vaak uw handen.
- Blijf thuis als u een besmettelijke ziekte heeft.



Instortingsgevaar

- Blijf laag bij de grond, schuil onder zwaar meubilair of een deurpost, blijf daar stil zitten en bescherm uw hoofd en nek met uw armen.
- Gebruik geen liften.
- Als u bedekt onder puin ligt, blijf dan zo stil mogelijk liggen en maak zo mogelijk geluiden op pijpen of buizen. Schreeuw alleen als het niet anders kan.



Ordeverstoring

- Als er tijdens een evenement paniek ontstaat, ga dan niet tegen de mensenstroom in.
- Blijf rustig en volg de aanwijzingen van de autoriteiten op.
- Ga niet naar de plek van de ordeverstoring toe.



Extreem weer

Bij extreem slecht weer:

- Ga niet de weg/het water op als dit wordt afgeraden of als een weeralarm is afgegeven.
- Als u toch de deur uit moet, neem genoeg eten, water, dekens en warme kleding mee.

Bij een hittegolf:

- Drink per dag twee liter water.
- Blijf binnen tussen 12.00 en 16.00 uur.



Uitval stroom, gas, water of telefoon

- Luister naar de rampenzender op uw radio op batterijen.
- Doet de telefoon het nog? Bel dan niet onnodig om overbelasting van het net te voorkomen.
- Doet de stroom het nog? Kijk dan op de website van uw gemeente of op www.crisis.nl.



Overstroming

- Wordt verwacht dat het water tot uw huis komt? Schakel gas en elektriciteit uit.
- Maak een evacuatiepakket klaar (radio op batterijen, zaklamp, batterijen, medicijnen, belangrijke documenten, eten en drinken, kleding en dekens).
- Als u niet weg kunt: luister naar de regionale rampenzender op uw draagbare radio.



Kernongeval

- Blijf binnen of ga naar binnen en sluit deuren en ramen en alles wat voor ventilatie dient, zoals afzuigkap, ontluchtungskoker, muur- en toiletrooster.
- Gebruik en drink geen kraanwater, geen regenwater, geen bladgroenten of moeilijk schoon te maken etenswaren.
- Houd huisdieren binnen en raak geen mensen en dieren aan die buiten zijn geweest.



Gevaarlijke stoffen

- Blijf binnen of ga naar binnen en sluit deuren en ramen en alles wat voor ventilatie dient, zoals afzuigkap, ontluchtungskoker, muur- en toiletrooster.
- Luister naar de rampenzender en kijk op www.crisis.nl.
- Ga naar een goed af te sluiten kamer waar het niet tocht, liefst midden in het huis of gebouw.
- Bent u buiten? Loop dwars op de wind in met een doek voor uw neus en mond.



DENK VOORUIT

Bijlage 5 - Voorbeeld checklist

Checklist: Denk Vooruit

Belangrijke punten voor in je organisatie!

Rampen vallen niet te plannen. Voorbereidingen wel. Hier is een checklist met punten die belangrijk zijn voor je organisatie. Deze lijst geeft alleen suggesties. Het ligt aan de organisatie of er nog andere zaken van belang zijn. Deze punten kunnen eventueel toegevoegd worden aan de lijst. Ga elke zes maanden deze lijst na of alles nog klopt of aangepast moet worden.



Specifiek op onderwijsorganisaties

Algemeen

- Een draadloze radio die afgestemd kan worden op RTV Rijnmond (93.4 FM), met extra batterijen aanwezig binnen de organisaties.
- Een zaklamp met extra batterijen.
- Een EHBO doos met een handleiding.
- Lucifers in waterbestendige verpakking.
- Een kaart van de omgeving, een wegenkaart en een lijst met belangrijke telefoonnummers.
- Gereedschap (schroevendraaiers, hamer, spijkers).

Communicatiegebied

- Nagaan of de schoolgids klopt met de huidige situatie.
- Nagaan of de (rampen)plannen kloppen met de huidige situatie.
- Nagaan of er naar de ouders is gecommuniceerd over dat het voor kan komen dat de kinderen in bepaalde situaties binnen de school moeten blijven. Dat het personeel hier op voorbereid is en het niet nodig is dat de ouders naar de school komen in dergelijke situaties.
- Kinderen inlichten over dat er zich situaties voor kunnen doen dat zij binnen de school moeten blijven.
- Nagaan of het personeel hun taken en verantwoordelijkheden kennen.

Overige zaken

- Controleer de rookmelder
- Controleer de nooduitganglampen
- Controleer of de uitgangen (deuren en dergelijke) veilig zijn voor kinderen.