



Risicocommunicatie

- **Bestuursvoorstel**
- **Beleids- en uitvoeringskader risicocommunicatie Overijssel**

Bestuursvoorstel

Aan : Bestuurscommissie Veiligheid van de Hulpverleningsdienst Regio Twente
Bestuur Veiligheidsregio IJsselland i.o. / Regionale brandweer IJssel-Vecht

Van : Projectgroep Risicocommunicatie;
Atze Schuiringa (projectleider risicocommunicatie, provincie Overijssel)

Datum : 31 maart 2008

Betreft : Bestuursvoorstel risicocommunicatie

Bijlage : Beleids- en Uitvoeringskader Risicocommunicatie Overijssel

1 VOORSTEL / BESLUIT

Het Beleids- en Uitvoeringskader Risicocommunicatie Overijssel is de uitwerking van het project risicocommunicatie uit het Meerjarenprogramma Externe Veiligheid Overijssel (MEVO) 2006-2010, een gezamenlijk programma van gemeenten, regio's en provincie Overijssel.

Overwegende dat:

- Gemeenten in hun externe veiligheidsvisie beleid hebben opgenomen of dienen op te nemen ten aanzien van risicocommunicatie.
- Gemeenten wettelijk verplicht zijn uitvoering te geven aan risicocommunicatie.
- Met het Beleids- en Uitvoeringskader Risicocommunicatie Overijssel invulling kan worden gegeven aan de wettelijke eis dat het gemeentelijke rampenplan een plan bevat met betrekking tot de wijze waarop het college van burgemeester en wethouders de informatie verschaft als bedoeld in artikel 10b, eerste en tweede lid, en 10c van de Wet rampen en zware ongevallen.

Besluit het bestuur:

- Tot het vaststellen van het Beleids- en Uitvoeringskader Risicocommunicatie Overijssel.
- De gemeenten in de regio te verzoeken uitvoering te geven aan risicocommunicatie aan de hand van het beleids- en uitvoeringskader en hierover regionaal af te stemmen.

2 INLEIDING

Risicocommunicatie levert een wezenlijke bijdrage aan de beheersing van fysieke veiligheid. Een geïnformeerde bevolking kent de risico's en weet wat 'de overheid' doet om rampen te voorkomen en te bestrijden. Kennis van het eigen handelingsperspectief verhoogt de zelfredzaamheid van burgers. Risicocommunicatie richt zich ook op hulpverleners. Door rampbestrijders te informeren over de risico's die zij kunnen lopen, wordt ook hun veiligheid vergroot.

Het bestuurlijk vastgestelde Meerjarenprogramma Externe Veiligheid Overijssel (MEVO) 2006-2010 en het provinciale uitvoeringsprogramma externe veiligheid 2007 bevatten een project rond risicocommunicatie. Het project richt zich op de verplichting tot risicocommunicatie van gemeenten¹ bij rampenbestrijding en op alle soorten risico's die kunnen leiden tot een ramp. Realisatie vindt plaats met gebruikmaking van de 'Subsidieregeling programmafianciering EV-beleid voor andere overheden 2006-2010' van het Ministerie van VROM. Dit beleid- en uitvoeringskader risicocommunicatie geeft invulling aan het project risicocommunicatie. De wettelijke plicht voor gemeenten om aan risicocommunicatie te doen gaat verder dan alleen

¹ Na invoering Wet veiligheidsregio is dit naar alle waarschijnlijkheid de veiligheidsregio.

externe veiligheid. Dit project richt zich op alle risico's die kunnen leiden tot een ramp of zwaar ongeval.

3 DOEL EN RESULTAAT

Doel van het document is het bieden van een praktisch kader waarmee gemeenten c.q. regio's² risicocommunicatieplannen kunnen opstellen en uitvoeren. Het Beleids- en Uitvoeringskader Risicocommunicatie Overijssel (BURO) biedt vanuit een gezamenlijk kader, nadrukkelijk de mogelijkheid om de aanpak van risicocommunicatie af te stemmen op de lokale omstandigheden. Centraal in die aanpak blijven de wettelijke verplichtingen om informatie over risico's en over gedragsmaatregelen voor de bevolking bij een mogelijke ramp of zwaar ongeval te geven. Het project voorziet ook in het aanbieden van een zogenoemde 'toolbox' voor risicocommunicatie.

4 PROJECTUITWERKING EN ORGANISATIE

De provinciale projectgroep risicocommunicatie is verantwoordelijk voor het ontwerp en ontwikkeling van het beleid- en uitvoeringskader. De projectgroep kent vertegenwoordigers van provincie Overijssel, Hulpverleningsdienst Regio Twente, Veiligheidsregio IJsselland i.o en gemeenten in Overijssel. De gemeentelijke leden van de projectgroep zijn afgevaardigd door overkoepelende regionale netwerken van AOV'ers (openbare veiligheid) en voorlichters. De projectgroep heeft zich extern laten adviseren door AcUtHas, een samenwerking van Actorion Communicatie Adviseurs, Royal Haskoning en Universiteit Twente die in opdracht van de gezamenlijke provincies de 'Wegwijzer Risicocommunicatie' ontwikkelden.

Gedurende het project zijn op diverse momenten (workshops) concepten voor kaders en toolbox voorgelegd aan een klankbordgroep, die bestaat uit de communicatieadviseurs van alle Overijsselse gemeenten. Tenslotte zijn definitieve concepten voorgelegd voor een tussentijds bestuurlijk oordeel in de persoon van de burgemeesters Van Overbeeke (Hellendoorn) en Alsema (Staphorst) als vertegenwoordigers van de respectievelijke regio's.

Risicocommunicatie en de regio

Rampenbestrijding wordt in toenemende mate door gemeenten in regionaal verband voorbereid en uitgevoerd. Daarnaast zijn inwoners zeer mobiel en kunnen de gevolgen van rampen en zware ongevallen gemeentegrensoverschrijdend zijn. Die gedachte vormt de grondslag van het Overijsselse beleid- en uitvoeringskader risicocommunicatie: in aangrenzende gemeenten moet op dezelfde manier over risico's worden gecommuniceerd.

Het fenomeen van gemeentegrensoverschrijdende effecten accentueert het nut en de noodzaak van regionale structuren voor risicocommunicatie. De op stapel staande 'Wet op de Veiligheidsregio's', die naar verwachting medio 2008 of begin 2009 in werking zal treden, voorziet een belangrijke regisserende en coördinerende taak voor de veiligheidsregio's. Samen met gemeenten zal de regio veiligheidstaken ter hand nemen, waaronder taken op het gebied van risico- en crisiscommunicatie. Het bestuur van de (veiligheids)regio (i.c. de burgemeesters van de deelnemende gemeenten) speelt een sleutelrol in realisatie van risicocommunicatie.

Met inachtneming van de wens tot provinciebrede consistentie in risicocommunicatie zal vooral op regionaal niveau (Hulpverleningsdienst regio Twente, Veiligheidsregio IJsselland i.o) met de daarin deelnemende gemeenten aan risicocommunicatie worden gewerkt.

De in beide regio's functionerende werkgroepen voor crisiscommunicatie voegen risicocommunicatie toe aan hun takenpakket, waarmee de regionale afstemming en de continuïteit wordt gewaarborgd.

² Hiermee anticipeert het project op de veranderingen in taken en bevoegdheden als gevolg van de invoering van de Wet Veiligheidsregio's medio 2008 / begin 2009.

Leeswijzer

Paragraaf 5 vervolgt met een toelichting op risicocommunicatie, zowel vanuit juridisch als beleidsmatig oogpunt. In paragraaf 6 staat de huidige situatie als legitimatie van uitgangspunten en ambities in paragraaf 7 centraal. Paragraaf 8 gaat in op uitvoeringsaspecten, die moeten leiden tot gewenst resultaat zoals beschreven in paragraaf 9. Tenslotte gaat paragraaf 10 in op financiële aspecten.

5 OVER RISICOCOMMUNICATIE

Beheersing van fysieke veiligheidsrisico's vindt plaats door toepassing van maatregelen op basis van de zogenoemde veiligheidsketen. In die veiligheidsketen is een specifieke plaats ingeruimd voor risicocommunicatie. Het restrisico dat overblijft na bestuurlijke keuzes over pro-actieve, preventieve en preparatieve maatregelen kan verder worden verkleind door burgers en hulpverleners (zelf)redzamer te maken. Door hen te informeren over risico's en hun handelingsperspectieven. Voor goed begrip: risicocommunicatie vindt plaats onder 'normale' omstandigheden. Crisiscommunicatie echter is aan de orde als er een calamiteit dreigt plaats te vinden of plaats heeft gevonden.

Voor burgers en hulpverleners in Overijssel betekent dit dat zij op de hoogte worden gebracht van:

- De ligging, aard en omvang en mogelijke gevolgen van risico's in hun woon- en werk-omgeving.
- De door de overheid en het bedrijf getroffen maatregelen.
- Hoe te handelen in het geval er iets mis gaat (handelingsperspectief) of dreigt te gaan.

Wet- en regelgeving

De verplichting om over risico's te communiceren met de bevolking en met hulpverleners is neergelegd in een aantal wetten en besluiten. Het belangrijkste wettelijke kader is te vinden in de Wet rampen en zware ongevallen (Wrzo), 30 januari 1985. Deze wet richt zich tot burgemeester en wethouders, die – als bestuurlijk verantwoordelijke van Openbare Orde en Veiligheid – uitvoering geeft aan de informatieverstrekking over 'rampen en zware ongevallen'. Vanuit deze wet zijn in de loop der tijd een aantal besluiten ontstaan die ingaan op wettelijke risicocommunicatie rond de betreffende onderwerpen. Het gaat in het bijzonder om het Besluit Rampen en Zware Ongevallen 1999 (BRZO 1999), het Besluit Rampbestrijdingsplannen Inrichtingen (BRI) en het Besluit Informatie inzake Rampen (BIR).

Conceptteksten van de eerdergenoemde op stapel staande Wet op de Veiligheidsregio's zullen eveneens eisen stellen aan het bestuur van de veiligheidsregio (en in het verlengde daarvan de gemeenten) waar het gaat om risicocommunicatie.

Bestaand beleid

In veel gevallen hebben gemeenten beleid geformuleerd rond het thema (externe) veiligheid. Beleidsambities op het gebied van veiligheid bevatten vaak uitspraken over het belang dat bestuurders hechten aan het informeren van bevolking (en hulpverleners).

6 HUIDIGE SITUATIE

Hoewel wettelijk verplicht, wordt er -uitzonderingen daargelaten- zowel landelijk als in Overijssel nog weinig gestructureerd uitvoering gegeven aan risicocommunicatie door gemeenten. De laatste jaren is er in toenemende mate aandacht voor risicocommunicatie. De uitgebreide evaluaties van rampen en incidenten, wetenschappelijke betrokkenheid, maar ook de lancering van de risicokaart en de 'denk vooruit'-campagne hebben daaraan in belangrijke mate bijgedragen. Aanleiding tot het formuleren van uitgangspunten en ambities op het gebied van risicocommunicatie zijn onder andere:

Behoeft - recente publieksonderzoeken in Nederland naar risicobeleving en gewenste informatie over risico's tonen aan dat de bevolking wil worden geïnformeerd. In het algemeen vraagt men naar de locatie, aard en effecten van risico's evenals de maatregelen die overheid en risicoverorzakers hebben getroffen. Daarnaast is er behoefte aan informatie over het eigen handelingsperspectief.

Wettelijke plicht - er zijn diverse wettelijke regimes aan te wijzen die de overheid verplichten om burgers en hulpverleners 'te informeren over de risico's waaraan zij zijn blootgesteld'. De komende Wet op de Veiligheidsregio's zal inhoudelijk geen grote wijzigingen ten aanzien van risicocommunicatie tot gevolg hebben, wel komt er een rol voor de veiligheidsregio voor regionale coördinatie.

Situatie in Overijssel - veel Overijsselse gemeenten hebben in hun extern veiligheidsbeleid ambities rond risicocommunicatie opgenomen. Anderzijds bestaat het beeld dat Overijsselse gemeenten hun wettelijke verplichtingen ten aanzien van risicocommunicatie en het verstrekken van risico-informatie verschillend invullen. Toetsing van rampenplannen toont aan³ dat vereiste plannen voor risicocommunicatie ontbreken.

7 UITGANGSPUNTEN EN AMBITIES

Op basis van voorgaande punten gelden de volgende uitgangspunten:

- De gemeenten c.q. regio's voldoen tenminste aan de geldende wet- en regelgeving rond risicocommunicatie;
- In de ontwikkeling en uitvoering van risicocommunicatie werken gemeenten c.q. regio's aan de hand van het Beleids- en Uitvoeringskader Risicocommunicatie Overijssel
- In de ontwikkeling en uitvoering van risicocommunicatie anticiperen gemeenten c.q. regio's op toekomstige wet- en regelgeving (bv 'Wet op de Veiligheidsregio's');
- Gemeenten c.q. regio's geven waar mogelijk invulling aan de eigen beleidsruimte welke rond risicocommunicatie mogelijk is.

In aanvulling op bovenstaande uitgangspunten kent dit beleidskader risicocommunicatie de volgende ambities:

- Provinciebreed is sprake van een consistente aanpak van risicocommunicatie, die transparantie en eenduidigheid bevordert;
- Gemeenten c.q. regio's verstrekken op uniforme wijze gelijke informatie over soortgelijke risico's aan burgers;
- Met behulp van het uitvoeringskader wordt communicatie over risico's passend gemaakt per gemeente;
- Op grond van hun uitgevoerde risico-inventarisatie kunnen gemeenten (gemotiveerd) kiezen voor eigen invalshoeken en accenten;
- Alle gemeenten / regio's voeren gezamenlijk een algemeen pakket risicocommunicatie uit. Het gaat hier om het A-pakket risicocommunicatie (zie onderstaand).

8 UITVOERINGSKADER

De bovenstaande uitgangspunten en ambities worden aan de hand van een stapsgewijze aanpak gerealiseerd.

Gebruik makend van de wettelijke verplichte risico-inventarisatie vullen gemeenten een *risicomatrix* in. Daarbij wijzen zij geïnventariseerde risico's toe aan een viertal categorieën van oplopende ernst: A – algemeen, B – beperkt, C – complex of D – dominant.

³ Provinciale toetsing van de rampenplannen in Overijssel in de periode 2005 – 2006. Het merendeel van de gemeenten in Overijssel is verzocht op dit punt verbeteringen aan te brengen.

Vervolgens wordt bij de gecategoriseerde risico's het betreffende communicatiepakket (ABCD) gekozen. Gemeenten kunnen (gemotiveerd) kiezen voor eigen invalshoeken en accenten en dus opschaling dan wel afschaling van de communicatie-aanpak, zolang aan de wettelijke eisen wordt voldaan.

Op basis van de gekozen insteek stellen gemeenten een plan van aanpak voor ontwikkeling en uitvoering van risicocommunicatie op. Gemeenten maken aanvullende communicatieplannen voor specifieke risico's. Daarbij maken zij gebruik van de in de *toolbox* aangeboden hulpmiddelen.

De toolbox biedt een bron waaruit gemeenten en regio's concrete instrumenten en adviezen kunnen putten om risicocommunicatie en -informatieverstrekking aan de bevolking zelfstandig of gezamenlijk te kunnen oppakken. De toolbox wordt digitaal via internet aangeboden. In de loop van de tijd wordt de toolbox verder gevuld en aangepast.

De Toolbox risicocommunicatie bestaat uit drie categorieën:

- Overijsselse documenten van het project risicocommunicatie;
- Voorbeelden risicocommunicatie uit Overijsselse gemeenten en regio's;
- Tools en voorbeelden uit het land.

9 RESULTAAT EN FASERING

Uitvoering van de opgaven uit het project risicocommunicatie moet in 2008 bij gemeenten leiden tot het opzetten en realiseren van een risicocommunicatiebeleid.

Door een heldere berichtgeving via de daartoe geëigende media zijn burgers en professionals op de hoogte van:

- de (grensoverschrijdende) risico's van productie, opslag, verwerking en vervoer van gevaarlijke stoffen;
- het externe veiligheidsbeleid van provincie en gemeenten;
- de concrete risico's in hun leefomgeving;
- en hebben burgers op basis daarvan een duidelijk handelingsperspectief over wat te doen in geval van calamiteiten.

Vanuit het project risicocommunicatie wordt gemeenten in 2008 eenmalig de mogelijkheid geboden ondersteuning in de vorm van een workshop te krijgen bij het starten van de uitvoering.

10 FINANCIËEL KADER

Het ontwikkelen en uitvoeren van risicocommunicatie kost de gemeenten en regio's, vooral in 2008, tijd. Voor financiële dekking van de benodigde tijdsbesteding kan door gemeenten een beroep worden gedaan op de gelden uit de 'Subsidieregeling programmafinanciering EV-beleid voor andere overheden 2006-2010' van het Ministerie van VROM. Deze gelden, aangevuld met een provinciale autonome bijdrage, worden door de provincie op basis van een verdeelsleutel tot 2011 aan de Overijsselse gemeenten ter beschikking gesteld, zoals is afgesproken in het Meerjarenprogramma Externe Veiligheid Overijssel 2006-2010. Gemeenten kunnen op basis van hun gemeentelijke externe veiligheidsvisie en de jaarlijks te actualiseren EV-uitvoeringsprogramma's de aan het MEVO gerelateerde en gemaakte uren voor risicocommunicatie declareren. Vanaf 2010 zal waarschijnlijk de landelijke subsidieregeling worden overgeheveld naar een generieke uitkering via het gemeentefonds.

Voor niet door de programmafinanciering vergoede taken wordt gewezen op het feit dat communicatie (ook over risico's) vanuit de gemeente naar de bevolking een reguliere en structurele gemeentelijke taak is.

Beleids- en Uitvoeringskader Risicocommunicatie Overijssel

Maart 2008



Inhoudsopgave

	pag.	
1	Beleidskader Risicocommunicatie	1
1.1	Inleiding	1
1.2	Wat is risicocommunicatie	1
1.3	Juridische en bestuurlijke basis voor risicocommunicatie	2
1.4	Communicatiestrategie	2
	1.4.1 We zien risicocommunicatie als een cyclisch proces:	3
	1.4.2 Risicocommunicatie moet ontvangersgericht zijn	3
	1.4.3 Proactief en reactief	3
	1.4.4 Het Overijsselse model: risicocommunicatie koppelen aan risicoprofielen	4
1.5	Regionale en provinciale samenwerking	5
2	Uitvoeringskader: handleiding bij de risicocommunicatiematrix	7
2.1	Algemeen principe risicocommunicatie en risicoprofiel	7
2.2	Stappenplan invullen risicomatrix	7
2.3	Risicocommunicatiematrix	8
	2.3.1 Strategische uitgangspunten	9
	2.3.2 Doelstellingen	9
	2.3.3 Doelgroepen	10
	2.3.4 Actoren	10
	2.3.5 Boodschap	10
	2.3.6 Contactvormen en middelen	11
	2.3.7 Planning en organisatie	11
	2.3.8 (Gemeente)grensoverschrijdende risico's/risicobronnen	12
2.4	Toelichting op Scenario A: basisuitvoering en plusvariant	12
2.5	Toelichting op scenario's B, C en D	12

1 Beleidskader Risicocommunicatie

1.1 Inleiding

Op de Nederlandse gemeenten – dus ook de Overijsselse – komt een steeds grotere druk te staan vanwege de rijksoverheid om actief met hun burgers over omgevingsrisico's te gaan communiceren. Hoewel de rampen in Enschede en Volendam en de daarna gevormde Commissie Oosting weliswaar de belangrijkste triggers zijn gebleken voor het in gang zetten van risicocommunicatie, zijn deze activiteiten al sinds jaar en dag een wettelijke plicht. Alleen hebben (de meeste) gemeenten er tot dusver weinig prioriteit aan gegeven. De komst van de Provinciaal Uitvoeringsprogramma Externe Veiligheid en het daarop volgende Meerjarenprogramma Externe Veiligheid Overijssel 2006-2011, lijkt in dit opzicht een katalysatorfunctie te hebben. Door het gehele land komen overheden, vooral gemeenten, provincies en hulpverlenings- c.q. veiligheidsregio's, in beweging.

De provincie Overijssel heeft in deze ook haar verantwoordelijkheid genomen en samen met de gemeenten en regio's een communicatiesystematiek en hulpmiddelen ontworpen, die de gemeenten en regio's kunnen ondersteunen bij het opzetten en uitvoeren van risicocommunicatie.

Deze hulpmiddelen bestaan uit:

- een bestuursvoorstel, dat gebruikt kan worden voor de bestuurlijke besluitvorming in de regio's en gemeenten;
- het Beleids- en Uitvoeringskader Risicocommunicatie Overijssel. Wat is risicocommunicatie en hoe kunnen we dit het beste organiseren? Hieraan gekoppeld is de risicocommunicatiematrix, die een systematiek voorstelt om de planning van risicocommunicatie (mede) afhankelijk te laten zijn van het risicoprofiel van een gemeente en de in de gemeente gelegen risicobronnen;
- een digitale toolbox met voorbeelden, waar gemeenten en regio's gebruik van kunnen maken.

1.2 Wat is risicocommunicatie

Risicocommunicatie is communicatie en informatie over omgevingsrisico's, meer concreet over de 18 Maatramptypen¹. Uiteraard zijn sociale en verkeersveiligheid ook zeer actuele veiligheidsthema's. Daar waar we spreken over risicocommunicatie, beperken we ons echter in beginsel tot de Maatramptypen. Uit publieksonderzoek, uitgevoerd in verscheidene regio's in Nederland, blijkt dat mensen vooral over de volgende veiligheidsthema's informatie willen ontvangen: productie, opslag en verwerking van gevaarlijke stoffen (w.o. lpg-tankstations), transport van gevaarlijke stoffen, overstroming, uitval watervoorziening en elektriciteit, epidemieën, bos en heidebrand.

Uit onderzoek blijkt verder dat mensen vooral geïnteresseerd zijn in wáár die risicobronnen zich precies bevinden, welke gevaarlijke stoffen er zijn en welke rampen kunnen gebeuren. Daarnaast wát overheid en bedrijven doen bij calamiteiten en wat ze doen om calamiteiten te voorkomen, en wat burgers zélf kunnen doen.

Bovendien blijkt dat mensen voor de algemene risicocommunicatie vooral gebruik willen maken van de gangbare communicatiemiddelen, zoals brieven, folders, website en huis-aan-huisbladen. Bijeenkomsten zijn niet zo nodig. Gaat het echter om concrete, lokale risicobronnen – al dan niet met een 'verleden' – dan kan dit anders liggen.

¹ Landelijk wordt uitgegaan van 18 ramptypes. In dit project is ook gekeken naar terreurdreiging, soms aangegeven als 19^e ramptype.

Risicocommunicatie is géén crisis- of calamiteitenvoorlichting. Crisiscommunicatie is een vorm van overheidscommunicatie en vindt, zoals de naam al zegt, plaats tijdens een calamiteit of incident. Uit onderzoek en praktijkervaring blijkt overigens wel dat tussen beide disciplines geen harde scheidslijn te trekken is. Sterker nog, goede risicocommunicatie, waarin sterk wordt ingezet op zelfredzaamheid van het publiek, vergroot het rendement en de effectiviteit van crisiscommunicatie. Immers, mensen weten al wat ze moeten doen, wat een grote hulp is voor hulpverleningsorganisaties.

1.3 Juridische en bestuurlijke basis voor risicocommunicatie

De opdracht voor het opstellen van dit beleids- en uitvoeringskader risicocommunicatie is geformuleerd in het Meerjarenprogramma Externe Veiligheid Overijssel 2006-2011:

“Het komen tot een afgestemd effectief risicocommunicatie en –informatiebeleid, zodat gemeenten voldoen aan de wettelijke verplichtingen de bevolking te informeren over risico's en over gedragsmaatregelen bij een mogelijke ramp of zwaar ongeval”.

We vinden in verscheidene wetteksten en besluiten passages over de actieve informatieverschaffing door het gemeentebestuur over omgevingsrisico's aan burgers.

De verplichting om actief over risico's te communiceren met de bevolking en met hulpverleners is neergelegd in een aantal wetten en besluiten.

Het belangrijkste wettelijke kader is te vinden in de Wet rampen en zware ongevallen (Wrzo), 30 januari 1985. Deze wet richt zich tot het college van burgemeester en wethouders, die uitvoering geeft aan de informatieverstrekking over mogelijke 'rampen en zware ongevallen'. Vanuit deze wet is in de loop der tijd een aantal besluiten ontstaan die ingaan op wettelijke risicocommunicatie rond de betreffende onderwerpen. Het gaat in het bijzonder om het Besluit Rampen en Zware Ongevallen 1999 (BRZO 1999), het Besluit Rampbestrijdingsplannen Inrichtingen (BRI) en het Besluit Informatie inzake Rampen (BIR).

De belangrijkste voorschriften/richtlijnen uit de Wrzo (artikel 10b):

“Het college van burgemeester en wethouder draagt er zorg voor dat de bevolking, de commissaris van de Koning, en Onze Minister op passende wijze informatie wordt verschaft over:

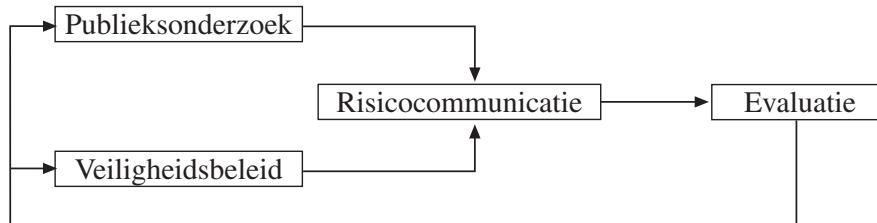
- *de rampen en zware ongevallen die de bevolking en het milieu kunnen treffen;*
- *de maatregelen die genomen zijn ter voorkoming en bestrijding van deze rampen en zware ongevallen;*
- *de bij deze rampen en zware ongevallen te volgen gedragslijn.”*

1.4 Communicatiestrategie

We beogen met de in dit document genoemde tools en instrumenten een uniformering van de risicocommunicatie in Overijssel (en misschien wel daarbuiten). Deze uniformering vergroot de effectiviteit en rendement van de risicocommunicatie en kan ondersteunend of zelfs als katalysator werken bij het starten van de risicocommunicatie.

Daar waar gemeenten al begonnen zijn met risicocommunicatie kan het als een check dienen om te bekijken of ze al 'genoeg doen', en zo niet, wat ze nog missen.

1.4.1 We zien risicocommunicatie als een cyclisch proces:



Uitleg figuur: Het risicocommunicatieproces begint bij het externe-veiligheidsbeleid van gemeenten en provincies. Welke omgevingsrisico's zijn er en wat doet de overheid om deze zo klein mogelijk te houden? Een publieksonderzoek maakt duidelijk welke informatie burgers willen ontvangen en hoe. Op basis van deze twee organiseert u de 'eigenlijke' risicocommunicatie (uitwisseling van informatie, voorlichting, discussie, etc.) Na afronding hiervan evalueert u het proces en geeft u feedback op het externe-veiligheidsbeleid. En u zorgt ervoor dat risicocommunicatie een permanent deel blijft uitmaken van het externe-veiligheids- en communicatiebeleid (borging).

1.4.2 Risicocommunicatie moet ontvangersgericht zijn

Bij risicocommunicatie kruipen we in de 'huid' van de ontvanger. Wat weet hij van omgevingsrisico's, wat zijn zijn denkbeelden en verwachtingen en wat is zijn informatiebehoefte? (Een vorm van) publieksonderzoek kan helpen bij het in beeld krijgen van die informatiebehoefte. Dat kan regionaal of lokaal zijn, maar ook objectgericht: de omwonenden van een bedrijventerrein, bijvoorbeeld. Publieksonderzoek heeft de volgende functies:

- het genereert gegevens over de ontvangers, zodat je hier met het plannen en uitvoeren van risicocommunicatie(activiteiten) rekening mee kan houden;
- met de resultaten van het onderzoek kan je de keuzes voor de risicocommunicatie legitimeren;
- naast de onderzoeksresultaten, versterkt ook het doen van onderzoek zelf de agendavorming;
- publieksonderzoek *is* (ook) een vorm van communiceren.

N.B. Het bovenstaande betekent niet dat we alleen communiceren waar burgers bij concrete behoefteonderzoeken om vragen. Bij risicocommunicatie houden we rekening met wat de wet voorschrijft. En bieden we informatie, waarvan we uit ervaring weten dat mensen het moeten weten ter verhoging van bijvoorbeeld hun zelfredzaamheid. In deze gevallen praten we dan dus over de inhoud of boodschap (het *wát*). Die is te typeren als een combinatie van aanbod- en vraaggericht. De term 'ontvangersgerichtheid' heeft vooral ook betrekking op de communicatietechniek (het *hóe*). Bij het kiezen van een informatie- of communicatievorm proberen we te allen tijde zoveel mogelijk aan te sluiten bij de kenmerken van de ontvangers.

1.4.3 Proactief en reactief

We kunnen op twee manieren over risico's communiceren: proactief en reactief.

Bij **proactieve risicocommunicatie** neemt de overheid zelf het initiatief. Er is geen directe vraag bij het publiek of maatschappelijke organisaties, ze zijn niet direct bezig met externe veiligheid en omgevingsrisico's. Dat geeft die overheid een betere uitgangspositie: ze holt immers niet achter de feiten aan. Concrete aanleiding kan zijn de komst van een risicobedrijf of relevante ontwikkelingen op het gebied van ruimtelijke ordening. Maar ook kunnen incidenten in andere gemeenten of regio's een reden zijn pro-actief te gaan communiceren.

Bij **reactieve risicocommunicatie** is er een concrete aanleiding voor de communicatie. Dat kunnen bijvoorbeeld bepaalde bedrijfsactiviteiten zijn die vragen oproepen bij omwonenden: plotselinge rookpluimen, geluid of stank bijvoorbeeld. En al zeker ingeval van incidenten². Het is meestal snel duidelijk waar de informatiebehoefte bij mensen ligt. Dit is de praktijk zoals die op dit moment het meeste voorkomt.

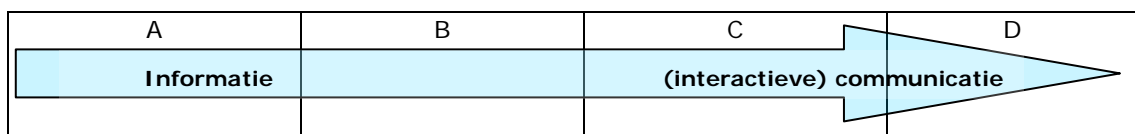
Op dit moment zijn we bezig een omslag te maken van reactieve naar proactieve risicocommunicatie. Dat is ook wat de wetgever beoogt en wat de mensen in het land van de overheid verwachten.

1.4.4 Het Overijsselse model: risicocommunicatie koppelen aan risicoprofielen

In Overijssel hanteren we een systematiek van risicocommunicatie die gekoppeld is aan een objectieve categorisering van risico's/risicobronnen in een gemeente. Anders gezegd: We gaan ervan uit dat karakter, vorm en inhoud van risicocommunicatie kan veranderen, naarmate de ernst van gevolgen van een incident of calamiteit met een risicobron toeneemt.

De indeling in risicocategorieën gebeurt aan de hand van de zogeheten risicomatrix. We onderscheiden vier risiconiveaus, te weten A, B, C en D.

- **A** staat voor 'algemene risico's', die we in alle gemeenten door geheel Nederland terugvinden. Het zijn ook de risico's die we vooraf niet aan een specifieke locatie kunnen verbinden. Voorbeelden zijn storm, epidemieën en andere risico's waarvoor (nog) geen standaard scenario's bestaat en waar je je als burger niet echt op kan voorbereiden.
- **B** staat voor 'beperkt risico' en heeft betrekking op risico's die in het geval van een ramp of incident niet of nauwelijks voor persoonlijke slachtoffers bij omwonenden / de bevolking zorgen, maar vooral tot materiële schade leiden met veel ongemak en hinder. Ter illustratie gebruiken we hier het voorbeeld van een LPG-station buiten de bebouwde kom, uitval van elektriciteit of de meeste overstromingen.
- **C** staat voor 'complex risico' en gaat over risico's en risicobronnen die tot gewonden en doden bij de omwonenden / bevolking kunnen leiden, naast veel materiële schade en gezondheidsschade. Hierbij kunnen we denken aan LPG-stations in de bebouwde kom aan de rand van een woonwijk, of de (bedrijfsmatige) opslag van ammoniak in of nabij een woonwijk.
- **D** staat voor 'dominante risico's' en slaat op bedrijven of bedrijventerreinen van de categorie BRZO (VR) of gelijkwaardige risicoprofielen. Ongevallen met deze bedrijven kunnen tot grote aantallen doden en gewonden leiden³.



De idee achter het Overijsselse model van risicocommunicatie is dat bij elk van deze risicoprofielen een specifiek communicatiescenario hoort, met als kenmerk het verschuiven van het accent van informeren naar communiceren, naarmate we van A naar D opschuiven. Dit is een ideaaltypische benadering; in de praktijk kan het best voorkomen dat omwonenden van een BRZO-bedrijf helemaal geen behoefte hebben aan interactie en persoonlijke contacten, maar tevreden zijn met jaarlijkse schriftelijke informatie, terwijl mensen die te maken hebben (gehad) met stroomuitval de verantwoordelijke mensen willen

² Ingeval van een ramp spreken we niet meer van risicocommunicatie, maar van crisiscommunicatie.

³ In de C en D categorie kan ook sprake zijn van aanvullende wettelijke eisen t.a.v. risicocommunicatie.

ontmoeten. In die zin is risicocommunicatie (telkens) maatwerk en sterk afhankelijk van situationele factoren en de lokale omstandigheden.

Bij toepassing van de risicocommunicatiematrix in de praktijk maken we meer onderscheid tussen het communicatiescenario A aan de ene kant en het communicatiescenario B/C/D aan de andere kant, dan dat we tussen B, C en D onderling grote verschillen zien. Onder A valt de algemene publieksvoorlichting over in beginsel alle Maastramptypen (niet alleen over storm en epidemieën) en richt de communicatie zich op het brede publiek met relatief weinig diepgang in de informatie. Bij de scenario's B, C en D gaat het om doelgroepcommunicatie (lokale risico's of risicobronnen), met meer interactie en meer specifieke informatie. Dit wordt in hoofdstuk 2 nader uitgewerkt.

1.5 Regionale en provinciale samenwerking

Er zijn meer dan een reden om risicocommunicatie zoveel mogelijk gezamenlijk op te pakken en te onderzoeken welke concrete activiteiten collectief (regionaal) én gelijktijdig kunnen worden uitgevoerd.

Dat geldt zonder meer voor acties in scenario A, maar dat kan ook voor meer lokale en objectspecifieke vormen van risicocommunicatie, zoals over LPG, overstromingsgevaar of uitval van elektriciteit. (Zie verder in paragraaf 2.3)

Deze samenwerking heeft grote voordelen:

- Door de grotere schaal is de impact en het rendement van de communicatie veel groter dan bij afzonderlijke lokale acties. Denk hierbij aan de free publicity, de agendasetting, de inktvlekwerking en het informele communicatiecircuit.
- Het leereffect wordt groter: doordat een aantal zaken parallel of vlak na elkaar gebeurt, kan men van elkaar leren.
- Het is binnen de regio een bindende activiteit (katalysatorwerking: kan samenwerking op andere terreinen ook versterken). Niet in de laatste plaats ook op het gebied van crisiscommunicatie of -bestrijding.
- Schaalvoordelen als het gaat om de inkoop van advertentieruimte, middelen en (extern) advies en operationele ondersteuning (organisatie campagnes, productie middelen, competentievergroting en training actoren).
- Het vermindert de druk op de eigen ambtelijke organisatie, doordat bepaalde taken zijn uitbesteed
- Het zorgt ook voor een stok achter de deur: gemeenten en gemeentebestuurders vinden in groten getale dat ze aan de slag moeten, maar in de praktijk wordt dit goede voornemen gedwarsboomd door de waan van alledag of andere prioriteiten. Als we collectief een programma opstarten, voelt men zich meer gedwongen de gemeenschappelijke agenda te volgen.

Het A-pakket omvat de volgende activiteiten en communicatiemiddelen:

Denk Vooruit	Uitvoering landelijke Denk Vooruitcampagne www.denkvooruit.nl Burgerbrief (hah) met instructiekaart (meterkastkaart)
Risicokaart	Risicokaart wordt gebruikt als instrument voor risicocommunicatie. www.risicokaart.overijssel.nl De gemeente heeft informatie over de risicokaart goed vindbaar op de site staan en een link naar de op de gemeente ingezoomde risicokaart (deze link is verstrekt aan de gemeente). Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de actualiteit van het merendeel van de informatie.

Gemeentepagina	Periodiek (ten minste eens per jaar) informatie verstrekken over risico's in de gemeente. De gemeentepagina is een communicatiemiddel bij uitstek om algemene informatie over gemeentelijke risicobronnen te geven. Vooral om deze publicaties te laten aansluiten bij landelijke campagnes, zoals Denk Vooruit.
Gemeentegids	In de gemeentegids kunnen permanente publicaties met risico-informatie worden opgenomen. Ook hier weer: algemene informatie, gericht op een breed publiek met verwijzingen naar andere infobronnen.
Website	De gemeentelijke website bevat (tenminste) informatie over: <ul style="list-style-type: none"> - organisatie en inhoud rampenbestrijding en crisisbeheersing - risico's in de gemeente en risico's buiten de gemeente die gevolgen kunnen hebben voor de gemeente (w.o. de risicokaart) - maatregelen van de overheid en bedrijven - hoe te handelen bij een ramp - verwijzing naar vraagbaak en/of Faq's

Het A-pakket kan worden uitgebreid met:

Sirenetest	Maandelijks test van het WAS wordt benut om aandacht te vestigen op een aspect van risicocommunicatie.
Brochure	Risicowijzer / brochure met algemene informatie over risico's, maatregelen en handelingsperspectief, aangevuld met lokale risico's en specifieke informatie voor de gemeente.
Buitenreclame	Parallel aan campagne, of als aankondiging campagne deel A kan buitenreclame worden ingezet. Denk aan abri's en andere reclame dragers als bussen en mupi's.
Free publicity en perscommunicatie	* persconferentie bij start campagne deel A * persberichten naar alle regionale, lokale en vakmedia
Campagnestart	Organiseren van officiële aftrapbijeenkomst, bijvoorbeeld bij een risicobedrijf
Informatietelefoon publiek	Gemeente publiceert centraal infonummer over externe veiligheid en rampenpreventie
Inrichting van burgerpanel veiligheid en rampenbestrijding	Klankbord dient als gemeentelijk adviesgremium voor gemeentelijke veiligheidsvraagstukken en communicatieacties en -middelen

2 Uitvoeringskader: handleiding bij de risicocommunicatiematrix

2.1 Algemeen principe risicocommunicatie en risicoprofiel

In het beleidskader zetten we uiteen dat risicocommunicatie gekoppeld wordt aan een objectieve categorisering van risico's/risicobronnen in een gemeente. En dat we communicatie interpersoonlijker en interactiever inrichten, naarmate het risicoprofiel hoger wordt. Los van dit algemeen geldend principe kan het in de praktijk anders uitvallen. Ter illustratie enkele voorbeelden: We memoreerden in hoofdstuk 1 al dat omwonenden van een bedrijf met een hoog risicoprofiel niet per definitie meer behoefte hebben aan bijvoorbeeld persoonlijke voorlichting en contact met de gemeente dan mensen die aan een rivier wonen (hoogwaterrisico). Of dat het risico van elektriciteitsuitval met een folder 'afgedaan' kan worden, terwijl de inwoners van Borssele (kerncentrale) meer nodig hebben dan drukwerk.

Bij het koppelen van communicatiescenario aan een risicoprofiel is niet zo zeer de vraag relevant of we uit de scenario's A, B, C of D kiezen, maar of communicatieactiviteiten gezamenlijk en regionaal kunnen worden opgepakt (scenario A) of dat maatwerk en doelgroepcommunicatie nodig is (B, C en D). In de risicocommunicatiematrix zullen we ook zien dat de B, C en D scenario's veel op elkaar lijken.

Het gebruik maken van de matrix is dus geen simpele invuloefening, maar kan in de risicocommunicatie een bepaalde systematiek brengen. Het maken van analyses, strategiebepaling, doelgroepsegmentering en creatieve invulling worden je door de matrix niet uit handen genomen.

Om de risicomatrix te kunnen invullen, moet de gemeente beschikken over een volledig overzicht van risico's –ingedeeld per ramptype- die de gemeente aangaan (ook risico's buiten de gemeente met effectgebied in de gemeente). Deze risico-inventarisatie maakt in principe deel uit van het rampenplan. Het is ook mogelijk voor 13 van de 18 ramptypen de risicokaart (i.c. het invoersysteem) te raadplegen. Door middel van de rapportagefunctie kan een actueel⁴ overzicht worden samengesteld. Een instructie hiervoor is te vinden in de toolbox.

2.2 Stappenplan invullen risicomatrix

Het doel van de Risicomatrix Risicocommunicatie is dat medewerkers zonder uitgebreide inhoudelijke kennis een verantwoorde keuze kunnen maken van de over welke communicatieaanpak per risico nodig is.

Werkwijze

Uitgangspunt is de gemeentelijke risicoinventarisatie die op grond van de Wet Rampen en Zware Ongevallen is opgesteld en deel uit maakt van het rampenplan⁵. Een groot deel van de gegevens is op grond van de WRZO en WM (milieuvergunningen) aangeleverd in de landelijke invoersystemen van de risicokaart. Bevoegde gezagen hebben de plicht deze gegevens doorlopend actueel te houden.

Stap 1 Opstellen, verzamelen van het overzicht van de risico's

Deze volledige risico-inventarisatie maakt als het goed is, deel uit van het rampenplan. Daarnaast kan een rapport van actuele gegevens worden opgesteld vanuit de invoersystemen van de risicokaart.

⁴ Een weergave van op dat moment aanwezige gegevens in het invoersysteem.

⁵ In de Wet Veiligheidsregio komt deze taak te liggen bij de veiligheidsregio.

Stap 2 Risico's categoriseren / indelen

Aan de hand van de risicomatrix worden de risico's ingedeeld in de A, B, C of D categorie⁶. Dit kan gedaan worden door bijvoorbeeld de ambtenaar openbare veiligheid (rampenbestrijding / crisisbeheersing). In veel gevallen is het mogelijk direct aan de hand van de risicotypering de keuze te maken, in sommige gevallen zal het nodig zijn naar achterliggende informatie te kijken. Over de risico's die op de risicokaart voor de burger worden getoond (of getoond zouden moeten worden) zijn gemeenten verplicht te communiceren.

Het resultaat is een ingevulde risicomatrix waarin de concrete risico's zijn ingedeeld.

Stap 3 Beoordelen ingevulde risicomatrix

De volgende stap is om de ingevulde risicomatrix te bespreken met deskundigen en bestuurders. Er kunnen immers afwegingen zijn van inhoudelijke of bestuurlijke aard die het nodig maken voor een bepaald risico een andere keuze te maken en af te wijken van het model. Deskundigen kunnen zijn: hulpverleningsdiensten (politie, brandweer e.d.), adviseur externe veiligheid, communicatieadviseur en gebiedsmanagers.

Het is dus nadrukkelijk mogelijk gemotiveerd af te wijken en maatwerk te leveren.

Redenen om voor een andere waardering te kiezen zijn bijvoorbeeld:

- De voorgeschiedenis / historie van een risico. Aanleidingen kunnen zijn dat er ooit iets is gebeurd: een (bijna) ramp of groot incident, veel publieke discussie en weerstand in een buurt met betrekking tot een vergunning.
- Ontwikkelingen. Bij ingrijpende of omvangrijke veranderingen in gebieden, bijvoorbeeld de aanleg van een woonwijk, bedrijventerrein, tunnel, spoorverbinding of weg, kunnen extra inspanning nodig zijn om mensen te informeren over de gevolgen van de veranderingen.

Stap 4 Vaststellen risicomatrix

Het is van belang de ingevulde risicomatrix vast te stellen. Dit kan zowel ambtelijk met betrokken partijen, als bestuurlijk (college van B&W). De matrix maakt dan onderdeel uit van het risicocommunicatiebeleid. Relevante partijen (multidisciplinaire samenwerking intern en extern) kunnen vervolgens hierover geïnformeerd worden.

Stap 5 Uitwerken van de risicomatrix

Zie hiervoor dit Beleids- en Uitvoeringskader Risicocommunicatie Overijssel met bijlagen en toolbox.

Stap 6 Periodiek actualiseren van de vastgestelde risicomatrix

Aangezien omstandigheden kunnen veranderen, moet de risicoinventarisatie doorlopend geactualiseerd worden. Als gevolg hiervan is het ook nodig de risicomatrix periodiek te controleren en indien nodig aan te passen. Het is van belang deze activiteiten te borgen.

2.3 Risicocommunicatiematrix

De risicocommunicatiematrix is modulair in Excel opgebouwd en bestaat uit verscheidene tabbladen. In het eerste tabblad vinden we een korte uitleg van de risicomatrix en de indeling van lokale risico's en risicobronnen in A, B, C, en D-categorieën.

In de tabbladen 2 t/m 5 treft u de algemene scenario's aan van A, B, C en D. Daarna ziet u verscheidene tabbladen waarin de algemene scenario's zijn doorvertaald naar een

⁶ Risico's worden ingedeeld aan de hand van de matrix. Risico's die op de risicokaart staan, worden doorgaans tenmiste in de B-categorie opgenomen.

communicatieaanpak in (meer) concrete cases. Het gaat om de communicatie over LPG-stations, uitval van elektriciteit, overstroming en bedrijventerreinen (met BRZO-inrichtingen).

Elk scenario heeft ook een kleurcode gekregen. Scenario A heeft groen; B is oranje en C en D zijn gekenmerkt door de kleur rood (alarmkleur vanwege slachtoffergevaar).

N.B.: Ook al spreken we van cases, het blijven nog steeds 'algemene' beschrijvingen, gebaseerd op aannames. In de praktijk blijkt elke situatie weer anders te zijn en spelen er veel unieke aspecten mee. In die zin blijft er in de communicatiescenario's (ook in de cases) altijd een spanningsveld bestaan tussen algemene bruikbaarheid (universaliteit) en specifieke toepassing (uniciteit). Niettemin bieden ze ons inziens voldoende aangrijpingspunten om zelf een goed risicocommunicatieplan te kunnen maken.

In de risicocommunicatiematrix komen telkens dezelfde parameters terug – zoals overigens in elk ander communicatieplan:

- strategische uitgangspunten van de risicocommunicatie;
- doelstellingen (van het risicocommunicatiebeleid), maar ook van elk plan of elke actie;
- doelgroep- en actoranalyse;
- boodschapformulering;
- contactvormen en communicatiemiddelen;
- frequentie, planning en organisatie.

Deze parameters zullen in het scenario A een andere betekenis en gewicht hebben dan in de scenario's B, C en D, de doelgroepcommunicatie.

2.3.1 Strategische uitgangspunten

In de risicocommunicatiematrix staan op elk tabblad/scenario enkele strategische uitgangspunten van risicocommunicatie. Hierbij kunnen we denken aan:

- Gaan we in een specifieke situatie uit van een relatie tussen informatiebehoefte en woonafstand tot een risicobron? Of van een 'natuurlijke' maat, zoals de buurt, wijk of dorp? Dat is een vraag die van geval tot geval anders beantwoord kan worden. Daar is geen algemeen geldend antwoord voor te geven.
- Mede in verband met de bovenstaande vraag kan het zinvol zijn vooraf je oren te luisteren te leggen bij de groep mensen met wie je wilt gaan communiceren: een vorm van publieksonderzoek dus.
- De stijl en uitvoering van risicocommunicatie moeten aansluiten bij hoe de gemeente normaliter met haar bevolking communiceert. Is er sprake van een belangrijke rol van bestuurders (boegbeelden), dan kan dat ook zinvol zijn in de risicocommunicatie. Heeft de gemeente een informele manier van contact leggen? Doe dat dan ook nu.
- Bij het plannen van risicocommunicatie proberen we goed in beeld te krijgen met wie we nu eigenlijk te maken hebben, de ontvangers in de communicatie. Maar ook andere zenders en actoren (niet zijnde de gemeente) die een rol kunnen hebben in de risicocommunicatie.
- De hulpverlening heeft belang bij zelfredzame burgers; dat helpt hen in acute situaties.

2.3.2 Doelstellingen

Voor de risicocommunicatie formuleren we communicatiedoelstellingen op drie niveau's:

- Kennis: de inwoners van Overijssel hebben een zodanig kennisniveau over de voor hen relevante omgevingsrisico's, dat ze weten wat er kan gebeuren, wat er met hen kan gebeuren als gevolg van een calamiteit en wat ze mogelijk zelf kunnen doen.
- Houding: de inwoners zijn zich bewust van het bestaan van omgevingsrisico's en de mogelijke gevolgen. Ze hebben een bij het risicoprofiel van hun woon- en leefomgeving passende emotie. Dat wil zeggen geen overtrokken ongerustheid of negatieve emotie en ze staan positief tegenover proactieve, preventieve en preparatiemaatregelen die de

overheid neemt. Ze zijn, daar waar mogelijk, ook bereid zelf preventieve maatregelen te nemen en achten zichzelf in staat bij calamiteiten de juiste handelingen te verrichten.

- Gedrag: de inwoners weten hoe en waar ze (meer) informatie over risicobronnen kunnen inwinnen en nemen basale voorzorgsmaatregelen.

Naarmate de risicocommunicatie over meer concrete – vaak lokale – risico's gaat, zullen de doelstellingen uiteraard ook meer hierop toegesneden kunnen worden.

2.3.3 Doelgroepen

We maken onderscheid tussen het:

- algemene publiek;
- omwonenden/direct betrokkenen;
- bedrijven en inrichtingen;
- kwetsbare inrichtingen en personen;
- 'verminderd zelfredzamen';
- hulpverleners en professionals.

De mate waarin deze doelgroepsegmentatie doelmatig en zinvol is, hangt af van het thema van de risicocommunicatie. Algemene campagnes, conform scenario A, richten zich doorgaans op dezelfde wijze op alle doelgroepen. Of een gemeente extra of specifieke aandacht wil besteden aan kwetsbare inrichtingen, personen of verminderd zelfredzamen, is haar eigen, autonome afweging. Daarbij merken we op dat directies van bedrijven en medische/sociale inrichtingen zelf verantwoordelijk zijn voor de voorlichting aan hun medewerkers, cliënten en bewoners. De gemeente kan op haar beurt wel contact leggen met de directies.

2.3.4 Actoren

Een goede analyse van alle actoren op het speelveld van risicocommunicatie is verstandig. Niet alleen om in beeld te hebben wie het proces van risicocommunicatie positief of negatief kan beïnvloeden, maar ook en vooral, wie een actieve rol hier in kan hebben. Het heeft alleszins de voorkeur om bijvoorbeeld risicoveroorzakers een actieve rol te geven in de risicocommunicatie. Hetzelfde geldt voor hulpverlening en andere professionals in de veiligheidsketen. Denk aan informatiebijeenkomsten over de bestrijding van calamiteiten: daar horen de brandweer, politie en geneeskundige hulpdiensten zeker thuis.

2.3.5 Boodschap

Als we inzoomen op de inhoud van risicocommunicatie, met andere woorden: wat willen mensen weten, dan zien we de volgende onderwerpen:

1. Locatie en eigenschappen risicobronnen:
 - welke risicobronnen bevinden zich waar;
 - wat zijn de gevolgen van een calamiteit of ramp (materiële schade, persoonlijke schade of beide);
 - wat is de kans op een calamiteit of ramp.
2. Wat doen overheid en bedrijven om risico's zo klein mogelijk te maken (risicomanagement):
 - wetgeving, vergunningen en handhaving;
 - rampenplannen en oefeningen;
 - technische maatregelen en gedragsreglementen risicobronnen (bedrijven).
3. Wat kan of moet ik zelf doen en wat vooral ook niet:
 - om risico's zo klein mogelijk te houden;
 - om mezelf en anderen zo goed mogelijk te helpen bij een ramp.

In de risicoboodschap komen deze drie onderwerpen altijd terug. De communicator zal altijd proberen deze boodschap te vertalen naar de concrete informatiebehoefte van specifieke doelgroepen: *“Wat betekent het voor mij?”*

2.3.6 Contactvormen en middelen

We maken onderscheid tussen interpersoonlijke communicatie en contactvormen en het inzetten van communicatiemiddelen.

Interpersoonlijk:

- Kleinschalig onderzoek omwonenden en onderzoek als communicatie-instrument.
- Kleinschalig overleg of huiskamerbezoeken.
- Bewonersbijeenkomsten.
- Bewonerpanels en/of bewonersverenigingen.
- Telefonische consultaties en overleg (infotelefoon) en/of infobalie.
- Excursies bij risicobronnen (meestal bedrijven).

Middelen:

- Bewonersbrief.
- Folder/brochure.
- Gemeentegids en andere periodieken.
- Gemeentelijke informatiepagina.
- Website/E-mail gemeenten.
- Digitale risicokaart.
- Audiovisuele middelen.
- Free publicity.

Afhankelijk van uitvoering van het scenario (A, B, C of D) kunnen we een keuze maken uit bovenstaande instrumenten.

Risicobronnen kunnen overigens ook een goed doorgeefluik zijn van risico-informatie. Denk aan veiligheidsinstructies op veerboten, in tunnels, vliegtuigen e.d.

2.3.7 Planning en organisatie

Na het vaststellen van het risicoprofiel van een gemeente ontstaat het volgende beeld:

- We participeren in de algemene risicocommunicatie, scenario A (en kiezen, al naar gelang de mogelijkheden en prioriteiten) voor enkele aanvullende risico-activiteiten. We checken wat we al gedaan hebben of bezig zijn te doen en maken op basis daarvan een overzicht wat we nog moeten doen.
- We zien een aantal risico's en objecten met risiconiveau B (Denk aan uitval elektriciteit, drinkwaterstoringen, LPG-stations buiten de bebouwde kom, wellicht enkele andere bedrijven en misschien overstromingsgevaar).
- We zien enkele risico's en objecten van het C-niveau (Denk aan LPG-stations binnen de bebouwde kom, misschien een bedrijf/bedrijventerrein met opslag van ammoniak of andere gevaarlijke stoffen).
- We zien al dan niet bedrijven of bedrijventerreinen in het D-niveau (BRZO of vergelijkbaar).

Op basis van deze inventarisatie maken we een prioritering:

- Welke B, C of D objecten hebben voorrang?
- Welke capaciteit en middelen staan mij ter beschikking? Hoe staat het met de vorming van een (ambtelijke) projectgroep risicocommunicatie?

Na de prioritering wordt een meerjarenplanning gemaakt, met daarin opgenomen een globale planning van risicocommunicatieactiviteiten:

- welke activiteiten ga ik in welke jaar ondernemen;
- welke (financiële en andere) middelen heb ik daarvoor nodig?

In deze meerjarenplanning worden op voorhand geen uitgebreide communicatieplannen opgenomen. Die maak je per object B, C en D en pas dan als het traject gaat lopen.

2.3.8 (Gemeente)grensoverschrijdende risico's/risicobronnen

Bij de risico-inventarisatie kun je op risico's of risico-objecten stuiten, die grensoverschrijdend zijn.

- Die hetzij in de eigen gemeente staan, maar met grensoverschrijdende effectcirkels.
- Die in buurgemeenten staan, maar met effectcontouren in de eigen gemeente (raadpleeg hiervoor de Risicokaart Prof).

In die gevallen is het meer dan verstandig met je collega's van de buurgemeenten contact op te nemen en de communicatie over relevante objecten gezamenlijk op te pakken.

2.4 Toelichting op Scenario A: basisuitvoering en plusvariant

In scenario A staan activiteiten en middelen genoemd, gericht op het brede publiek en zoveel mogelijk aansluitend bij bestaande campagnes en gebruik makend van bestaande middelen. We maken onderscheid tussen een basisuitvoering – een aantal activiteiten en middelen waarvan we zeggen: dat doen alle gemeenten – en een uitbreidingsvariant, bestaande uit acties die de gemeente naar eigen inzicht kan doen.

Verder zit in de uitbreidingsvariant een zogeheten regionale/provinciale risicowaaijer (voorbeeld in toolbox). Dit is een brochure met algemene risico-informatie die voor alle gemeenten hetzelfde is, en met ruimte voor gemeentespecifieke invulling. Denk hier bij aan bijvoorbeeld een voorwoord van de burgemeester met een plattegrondje (risicokaart) en lokale telefoonnummers en informatie.

In de risicomatrix wordt scenario A verder beschreven.

N.B. Het is mogelijk dat er bepaalde risico's zijn in de B, C of D-categorie die in alle gemeenten zodanig veel overeenkomsten hebben, dat gekozen kan worden voor een gezamenlijke provincie- of regiobrede aanpak. Denk hierbij aan communicatie over LPG-stations, of de uitval van elektriciteit. Deze overweging is des te meer zinvol omdat we deze informatie misschien ook geschikt achten voor het brede publiek.

2.5 Toelichting op scenario's B, C en D

In tegenstelling tot scenario A zijn de scenario's B, C en D communicatieactiviteiten, gericht op specifiek lokale risico's of risicobronnen. We noemen dit doelgroepcommunicatie. In de risicocommunicatiematrix maken we per parameter (strategische uitgangspunten, doelstellingen, doelgroepen, etc) voorbeeldafwegingen. Daarbij hanteren we verscheidene aannames. In de gemeentelijke praktijk kunnen en zullen daar andere afwegingen worden gemaakt met als gevolg een ander risicocommunicatieplan voor een specifieke risicobron.

Ook de weging van bepaalde aspecten kan er per gemeente anders uitzien, vanwege specifieke bestuurlijke prioriteiten, of omdat een risicobron een bepaalde historie heeft.

Vooraf bij de doelgroepaanpak B, C en D is onderzoeken wat je doelgroep vindt of wil van eminent belang voor een doelmatige risicocommunicatie. Dat hoeft niet per se met een

uitgebreide enquête, het kan heel kleinschalig of simpelweg met een brief waarin de gemeente de mensen enkele vragen stelt.

Het is de bedoeling in risicocommunicatiematrix B, C en D ook opeenvolgend alle parameters te analyseren en in te vullen, zoals dat voor elk ander communicatieplan gebeurt.

Schematische weergave voor het doorlopen Beleids- en uitvoeringskader risicocommunicatie.

Beleids- en Uitvoeringskader Risicocommunicatie Overijssel

