



Rijksinstituut voor Volksgezondheid  
en Milieu  
*Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport*

# Is meten weten? Communiceren over omgevingsveiligheid

Jeroen Neuvel  
Janneke Elberse  
Liesbeth Claassen



## Context

- Participatie is een pijler onder de Omgevingswet
- (Risico)communicatie is een pijler onder de modernisering omgevingsveiligheid
- Communicatie en participatie is maatwerk



## Doel sessie

- Inspiratie en reflectie ten behoeve van onderbouwde communicatie



# Opbouw

- Inventariseren vraagstukken bij communiceren over omgevingsveiligheid
- Theorie over (risico)communicatie
- Praktijkervaringen
- Verwerking



# Communiceren over omgevingsveiligheid

- Bespreek in viertallen de volgende vragen:
- Communiceer(t) je / jouw organisatie pro-actief met omwonenden over omgevingsveiligheid? Zo ja in welke context?
- Als je communiceert, wat is/ wordt je boodschap en hoe biedt je die aan?
- Kwam je dilemma's tegen bij keuzes die je moet maken en zo ja welke?



# Doelen risicocommunicatie

1. **hij kan weten:** de burger kan de risicoboodschap vinden
2. **hij weet:** de burger weet wat de risicoboodschap is
3. **hij weet en begrijpt:** de burger weet wat de risicoboodschap is en begrijpt deze ook
4. **hij weet, begrijpt en is het eens:** de burger weet en begrijpt de risicoboodschap, accepteert deze ook en is het ermee eens
5. **hij doet vooraf:** de burger bereid zich voor op een incident waarbij het risico zich materialiseert
6. **hij doet op het moment:** de zender zet aan tot handelen tijdens een incident.



# Wat is risico-communicatie?

= Een proces van interactie en uitwisseling van informatie en meningen tussen individuen, groepen en instituten, waarin percepties van informatieontvangers zijn verwerkt en gerespecteerd worden om mensen de risico's waaraan ze blootgesteld worden helpen te begrijpen, beter geïnformeerde beslissingen ten aanzien van bedreigingen voor gezondheid en veiligheid, en hen aan te moedigen te participeren in het verminderen of voorkomen van risico's.

Fischhoff et al, 2011 Communicating risk and benefits; an evidence-based users's guide





# Wat is risico-communicatie?

= Een proces van **interactie en uitwisseling van informatie** en meningen tussen individuen, groepen en instituten, waarin **percepties van informatieontvangers** zijn verwerkt en gerespecteerd worden om mensen de risico's waaraan ze blootgesteld worden **helpen te begrijpen, beter geïnformeerde beslissingen** ten aanzien van bedreigingen voor gezondheid en veiligheid, en hen **aan te moedigen te participeren** in het verminderen of voorkomen van risico's.

Fischhoff et al, 2011 Communicating risk and benefits; an evidence-based users's guide



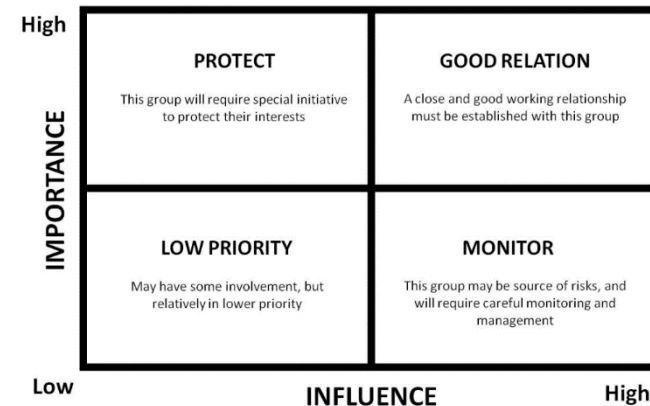




# Positie sociale groepen

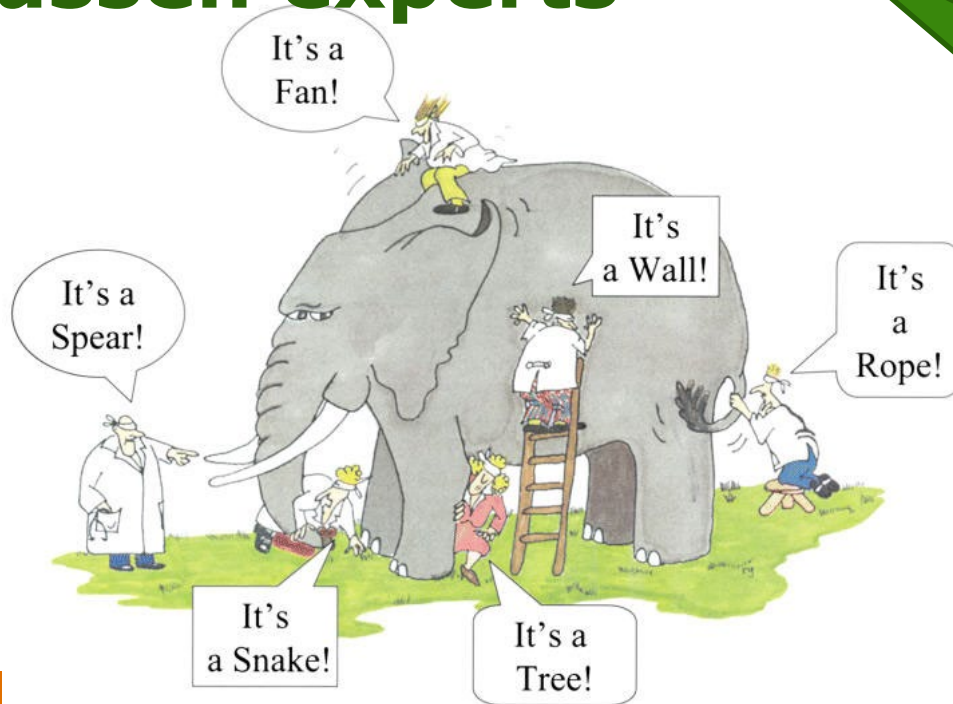
**Stakeholders:** personen/groepen/organisaties met belang bij onderwerp

- Bepalen de risicodialoog en keuzes
- Belang
  - Gezondheid (globaal, populatie of individu)
  - Milieu (internationaal, nationaal, lokaal)
  - Economie (nationaal, bedrijf, werknemers, consument)
  - Imago
  - ...
- Richting en mate van betrokkenheid
  - Voor
  - Tegen
- Mate van invloed





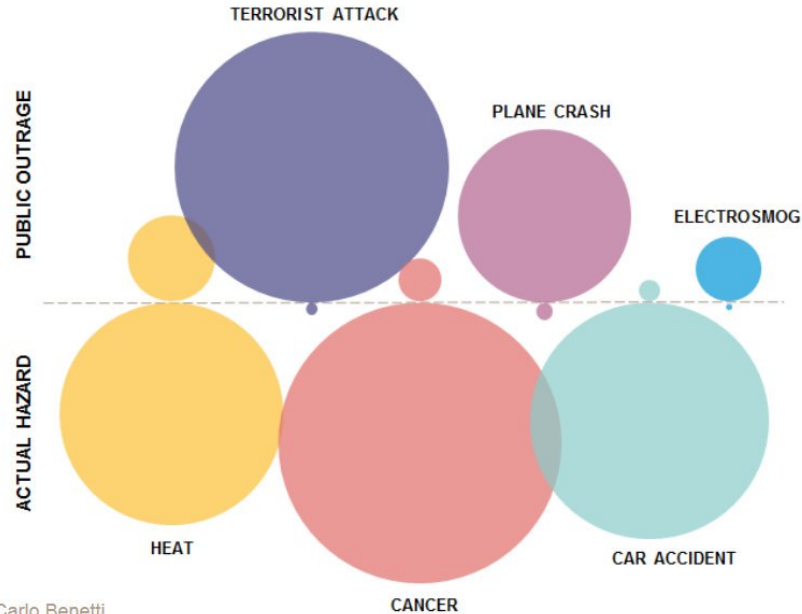
# Verschillen in perspectief; tussen experts



Fysici  
Toxicologen  
Epidemiologen  
Artsen  
Psychologen  
.....



# Risicoperceptie; experts vs. publiek



Carlo Benetti

The graphic above shows the discrepancy between scenarios we are scared of and scenarios that are actually dangerous. The risk of dying in a given year as a result of an aviation accident for an American is about 1 in 11 million. The chances of dying in a road accident, however, are considerably higher, estimated to be around 1 in 5,000 (source: Susanna Hertrich, figure based on the work of Dr Peter M. Sandman).



## Bedreigingen van buitenaf

# Risico-perceptie

**Onbekend**  
**Onvrijwillig**  
**Niet controleerbaar**



**Vertrouwd**  
**Vrijwillig**  
**Controleerbaar**



**Risikant gedrag**





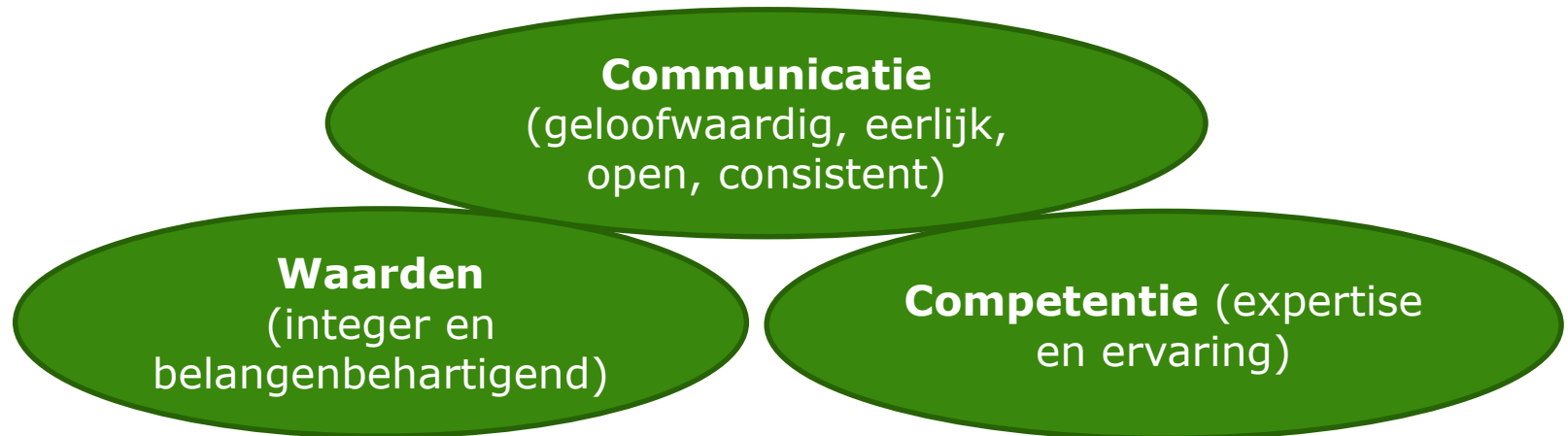
# Vertrouwen





# Vertrouwen

Bereidheid van een persoon of groep om afhankelijk te zijn van de daden van een andere persoon of groep



Multi-dimensioneel



*Acceptance of any risk is more dependent  
on public confidence in risk management  
than on quantitative estimates of risk*

*C. Starr*



# Risico-acceptatie

	Berekenen	Verdelen	Verzoenen
Utilisme	1. Uitgangspunt voor het berekenen van risico's is dat schade moet worden geminimaliseerd.	2. De risico's en de daarbij behorende lasten worden zodanig verdeeld dat het grootste geluk voor het grootste aantal wordt gerealiseerd.  De uitkomst voor het individu wordt hierbij zo nodig ondergeschikt gemaakt aan de uitkomst voor de samenleving als geheel.	3. Als bij de berekening schade werd voorzien, kan die achteraf worden gelegitimeerd door de gemaakte keuzes en de genomen maatregelen. De schade werd immers ingecalculeerd, om erger te voorkomen. Als er onvoorziene, niet-ingecalculerde schade is, biedt het utilisme geen handvat tot verzoenen.
Deontologie	4. Bij het nemen van beslissingen over risico's die nut maximaliseren wordt rekening gehouden met regels en principes.  Zo kan het schenden van begrotingsafspraken zwaarder wegen dan de schade die ontstaat door het naleven van de afspraken.	5. De risico's en de daarbij behorende gevolgen worden verdeeld op basis van een rechtvaardigheids- principe.	6. Het is niet de uitkomst die een handeling of een beslissing goed of fout doet zijn; het zijn de principes waarop beslissing en handeling zijn gebaseerd.  Zijn de principes goed, dan wordt de uitkomst geaccepteerd.
Deugdenethiek	7. Bij het berekenen van risico's komen vooral die deugden te pas die leiden tot een betrouwbare uitkomst. Zoals de betrouwbaarheid van de experts en het onderlinge vertrouwen tussen partijen.	8. Bij het verdelen van risico's staat de deugd van de rechtvaardigheid voorop. Partijen streven naar een eerlijke, rechtvaardige verdeling.	9. Bij het verzoenen met risico's zijn deugden met name van belang. Acceptatie van een ongunstig lot vraagt om persoonlijke blijken van moed, onverstoortbaarheid, edelmoedigheid, rechtvaardigheid, compassie.





# Communicatieniveaus

Inhoud
Procedure
Relatie / interactie
Emotie



# Praktijkvoorbeeld





## Reflectie op eigen praktijk

- Reflecteer in dezelfde viertallen op de communicatiepraktijken die je aan de start van de workshop met elkaar hebt besproken.
  - Wat vind je het sterkste punt uit de aanpakken die je met elkaar hebt besproken?
  - Wat zou je meer en / of anders doen?



# Wat betekent dit voor risicocommunicatie?

- **Werk aan vertrouwensrelatie!**
- **Waarden:**
  - Maak duidelijk waar je voor staat, en welke belangen je behartigt, wees rechtvaardig
- **Competentie**
  - Lever goed werk, onderhoud en ontwikkel je expertise, leer van fouten
- **Communicatie**
  - Wees integer, open en transparant