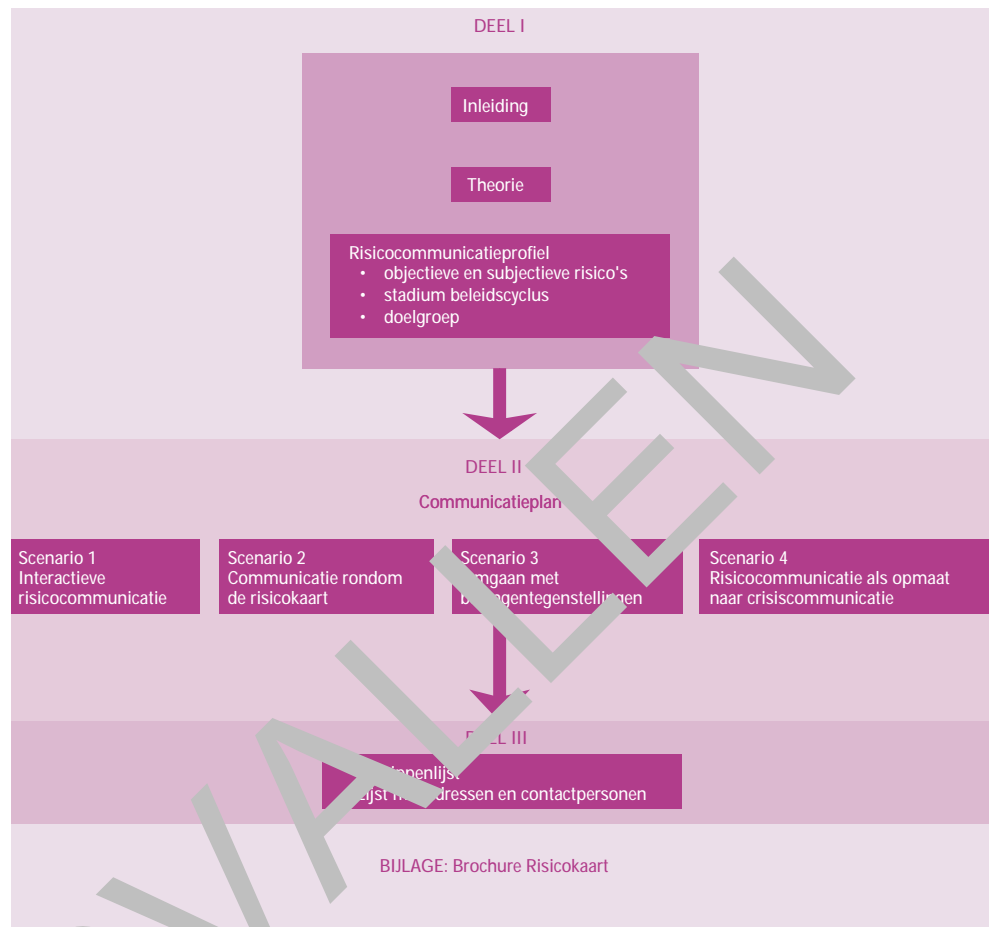


Inhoudsopgave



Colofon

Den Haag, december 2003

Dit is een uitgave van:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties i.s.m.
Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
Vereniging Nederlandse Gemeenten

Ontwikkeling en productie:

B&A Groep Beleidscommunicatie BV
Louis Couperusplein 2
Postbus 829
2501 CV Den Haag
(T) 070 – 302 9500
(F) 070 – 302 9501
e-mail: info@bagroep.nl
www.bagroep.nl

Vormgeving:

Textcetera
Koninginnegracht 135
2514 AM Den Haag
T 070 358 6040

Foto's

Paul van der Bunge

VERVALLEN

Deel 1: Inleiding

‘Burgemeester en Wethouders hebben de plicht hun inwoners te informeren over de rampen en ongevallen die hun kunnen treffen.’ Sinds de vuurwerkramp in Enschede en de cafébrand in Volendam is deze wettelijke verplichting niet alleen een formele eis, maar ook een ethisch appèl dat moeilijk te negeren is. Het klinkt logisch, maar in de praktijk is het niet eenvoudig om er invulling aan te geven. Want heeft het college van B&W in uw gemeente zelf wel het overzicht van alle mogelijke risico's? Wat als ze een inventarisatie maken, het resultaat van deze

inventarisatie openbaar maken, en er blijkt een ramp uit onverwachte hoek te komen? Heeft B&W de bevolking dan in slaap gesust en zijn ze per definitie aansprakelijk? En hoe plezierig vinden bedrijven het om openlijk het predikaat 'onveilig' te krijgen? En wat doet een risico-indicatie met onroerend goedprizen in de omgeving? Willen burgers eigenlijk wel weten dat ze op gevaarlijke plekken wonen? Het communiceren over risico's heeft vele haken en ogen. Onmogelijk is het echter niet, in tenendeel, met een goed risicocommunicatiebeleid is veel te winnen.

Wettelijke verplichting

Het is de Wet Rampen en Zware Ongevallen die u verplicht om de inwoners te informeren over:

1. de rampen en ongevallen die hun kunnen treffen;
2. de maatregelen die u getroffen heeft ter voorkoming en verspreiding van deze rampen en zware ongevallen;

3. de te volgen gedragslijn.

Maar ook de Wet Openbaarheid van Bestuur bepaalt dat u informatie over beleid uit eigen beweging moeten verstrekken; ook als het gaat om beleid dat nog in voorbereiding of juist in uitvoering is.

Wat is risicocommunicatie?

Risicocommunicatie is communicatie over risico's waaraan mensen blootstaan voordat zich een ramp of incident voordoet. We hebben het dus niet over crisiscommunicatie, de communicatie die plaatsvindt tijdens en na een ramp. Goede risicocommunicatie is wel een opmaat naar crisiscommunicatie. Als mensen van tevoren weten aan welke risico's zij zijn

blootgesteld, welke maatregelen getroffen zijn om de kans op een incident of ramp te minimaliseren en wat zij moeten doen mocht er onverhoopt toch iets gebeuren, dan kunt u daar ten tijde van een incident of ramp uw voordeel mee doen. Zo zullen mensen minder snel in paniek raken en is de kans op adequaat handelen groter, waardoor de ramp niet nog groter wordt.

Risicocommunicatie en integraal veiligheidsbeleid

De handreiking risicocommunicatie vloeit voort uit aanbevelingen naar aanleiding van de vuurwerkramp en nieuwjaarsbrand. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft, samen met een aantal partners, een integraal veiligheidsbeleid opgesteld waar de volgende actiepunten onderdeel van zijn¹. Het actiepunt Risicocommunicatie staat niet op zichzelf maar hangt samen

met de plicht om risico's te inventariseren (actiepunt 35) en het ontwikkelen van een risicokaart (actiepunt 36) waarmee de geïnventariseerde risico's voor burgers inzichtelijk wordt gemaakt. De publicatie van de risico's door middel van zo'n risicokaart is een aanknopingspunt voor u om vorm te geven aan het risicocommunicatiebeleid in uw gemeente.

¹ Meer informatie over het integraal veiligheidsbeleid vindt u bijvoorbeeld op www.slagenvoorveiligheid.nl

Aan de verplichting om over risico's te communiceren gaat de verplichting vooraf de risico's binnen uw gemeentegrenzen te inventariseren. De resultaten hiervan worden door de provincie door middel van een risicokaart gepresenteerd. Deze informatie is voor de risicocommunicatie een belangrijk vertrekpunt, omdat het iets zegt over de aard van de risico's en de mogelijke effecten bij een eventueel incident of ramp.

Doel van de handreiking Risicocommunicatie

De handreiking helpt u bij de vorming van een integraal (als onderdeel van het totale veiligheidsbeleid in uw gemeente) en uitvoerbaar beleid op het gebied van risicocommunicatie. De handreiking geeft net zo goed antwoord op uw vraag: hoe overtuig ik mijn bestuurder van de noodzaak voor risicocommunicatie, als:

Voor wie is deze handreiking?

Deze handreiking is primair gericht voor communicatieadviseurs bij gemeente, provincie, brandweer en politie, maar ook andere ambtenaren die zich bezig

Voor en door voorlichters en communicatieadviseurs

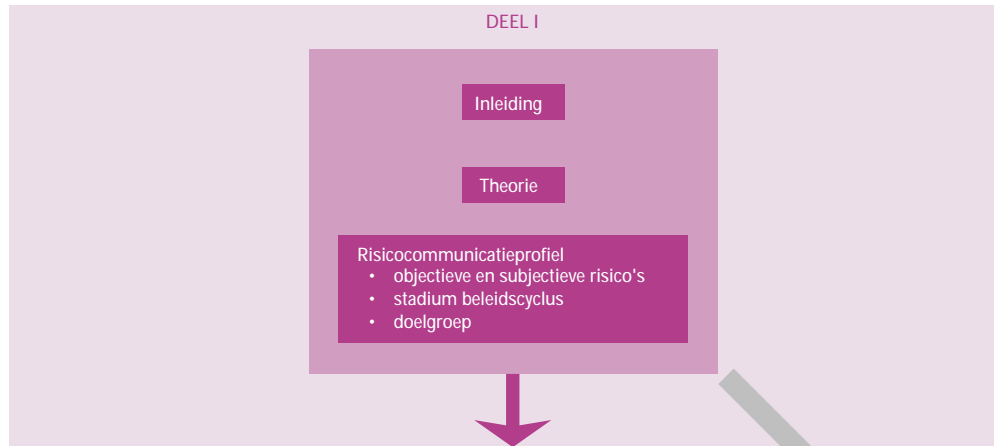
In een aantal regionale workshops is deze handreiking aan uw collega's in de lande voorgelegd. Zij hebben aandacht over de concrete toepassing van de handreiking.

Om u te ondersteunen bij het uitvoeren van de verschillende actiepunten waarvoor u als gemeente aan de lat staat, is de VNG het programma 'Slagen voor Veiligheid' gestart. Zij vervult verder een stimulerende en coördinerende rol bij die actiepunten waarbij meerdere overheden betrokken zijn. Ook de VNG besteedt veel aandacht aan risicocommunicatie.

welke middelen kan ik inzetten om met risicobedrijven te communiceren? Of u nu voorlichter bent in Neerijnen of in Rotterdam, door middel van de risicomatrix, netwerkanalyse en diverse scenario's leidt de handreiking u naar een risicocommunicatieplan.

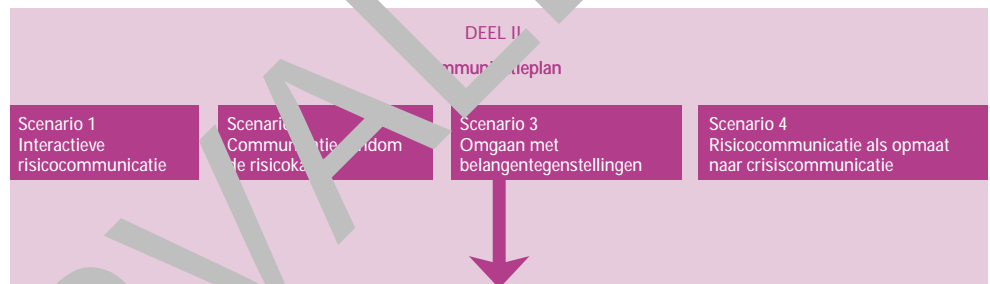
houden het veiligheidsbeleid en communicatie kunnen met deze handreiking uit de voeten.

Ook in een werkgroep, die bij de opzet van de handreiking betrokken is geweest, waren uw collega's vertegenwoordigd.

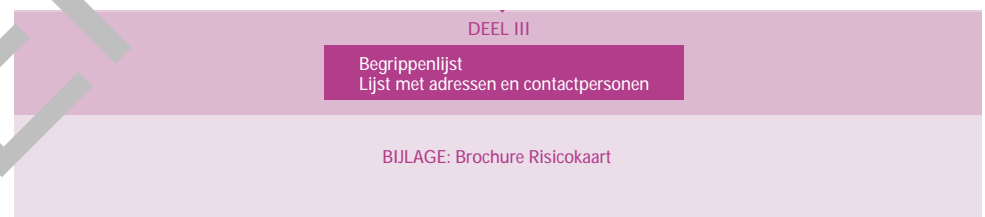


In het eerste deel wordt aandacht besteed aan de theorie van risicocommunicatie. Waarom is communiceren over risico's zo belangrijk, wat heeft uw gemeente eraan, wat is het vooral niet en hoe kunt u uw bestuur en uw collega's overtuigen om anders de koudwatervrees toch aan risicocommunicatie 'te doen'.

De handreiking biedt u vervolgens een aantal formats waarmee de stand van zaken omtrent risico's, het beleid rondom die risico's en de betrokken partijen kunt inventariseren. Dit zijn belangrijke uitgangspunten voor het opstellen van uw risicocommunicatiebeleid.



Het tweede deel helpt u verder bij het concreet invullen van het risicocommunicatiebeleid in uw gemeente.



Het derde deel is naslagwerk.

Hoe gevaarlijk is de risicocommunicatie?

Neem nou collega...

Neem nou collega J. uit de gemeente H. Zijn burgemeester had in het voorjaar van 2001 opdracht gegeven de risico's in H. in kaart te brengen ten behoeve van de risicokaart. De lijst bleek lang, en werd steeds langer. Er komt (nu nog) een chloortrein door H., er wordt veel gebouwd rond het station. Woningbouw, een winkelcentrum, nieuwe uitgaansgelegenheden.



Het industrieterrein breidt uit. Maar er staat ook een aantal grootschalige evenementen op de rol. En hoe veilig voelen de inwoners van H. zich eigenlijk in die oude wijk achter het station? Er lopen nogal eens louche types over straat, zeker 's avonds laat. De burgemeester had aanvankelijk niet open met zijn inwoners over de risico's te willen communiceren. Nu blijkt, na de inventarisatie, dat de gemeente H. vier keer meer ambulances en politieauto's nodig gaat hebben dan ze heeft, als ze zelfs maar aan de wettelijk verplichte aanrijtijden wil voldoen. En daar is geen geld voor, tenminste niet als er ook nog budget over moet blijven voor onderwijs of milieubeleid. Wat moet de burgemeester nu communiceren? Hij kan z'n inwoners niet eens een beetje bescherming bieden waar ze recht op hebben. De eerste journalist heeft al gebeld. En volgende week wordt de risico-inventarisatie gepresenteerd aan de gemeenteraad. J. wordt bij het rollen geroepen en krijgt de opdracht een 'steengoede communicatieparagraaf' te schrijven bij het raadsvoorstel. En nu...

Zuchtend constateert de communicatiemedewerker dat hem weer minder tijd gegund wordt dan hij graag zou krijgen om communicatiebeleid goed in de steigers te zetten. Maar misschien is dit de aanleiding die hij nodig heeft om het communiceren over risico's beleidsmatig aan te pakken. Eenvoudig zal dit niet worden. Er is al te weinig tijd en geld voor het reguliere communicatiewerk, en met een paar communicatiemensen kan je niet aan alle aandacht besteden. De interne afstemming binnen het gemeentehuis organiseren zal nog een hele toer worden, want zo te zien heb je zowel het hoofd

Sociale Zaken nodig, als de plaatselijke brandweercommandant. De bestuurlijke aandacht is er nu wel, maar er zijn meer prioriteiten. En (on)veiligheid is nou niet iets waar een bestuurder fijn mee scoort. Zeker niet bij de wat meer op sensatiebeluste media. En maak je met het communiceren over risico's niet juist slapende honden wakker? Nu maken bewoners zich nog nergens zorgen over, of juist over de verkeerde dingen. Risicocommunicatie gaat over het benoemen van angsten, en het omgaan met onzekerheden. Niet de gemakkelijkste communicatieopgave!

De angst voor de slapende hond

Risicocommunicatie is een eigen tak van sport binnen het communicatievak. De communicatiedeskundige moet hier op een constructieve manier met angst en

onlustgevoelens om kunnen gaan. Dat veronderstelt enige kennis van de psychologische en sociale dynamiek waar het het omgaan met risico-informatie betreft.

Voordat onze collega J. de slag kan maken van de risico-inventarisatie naar zijn reguliere communicatiemetier, moet hij wat meer weten over het eigene van risicocommunicatie. Hier wordt immers geen waspoeder verkocht, of – dichter bij huis – uitleg gegeven over huursubsidies of kinderbijslag. Je moet mensen constructief bang maken en wel zodanig dat ze geloven in wat je zegt, meer vertrouwen krijgen in de gemeente als gesprekspartner, de beleidskeuzen steunen en zelf beter voorbereid zijn op eventuele crises. Hoe maak je mensen constructief bang?

*Drie gouden principes
van de risico-
communicatie:*

- 1 Doe niet denigrerend over angst

Valkuil nummer 1 van de deskundige die geconfronteerd wordt met de 'irrationele' angsten van het publiek is onbegrip en ongeduld. Heb oog voor het feit dat een verwaarloosbaar kleine kans op een risico weliswaar rechtvaardigt dat de overheid misschien relatief weinig doet, maar de

gevolgen voor het individu nog steeds dramatisch kunnen zijn. Een gemiddelde krantenlezer heeft geen ander perspectief dan het individuele. Wees zakelijk, nuchter maar ook respectvol. En houd de menselijke maat in de gaten.

"Wij hebben er niet voor doorgeleerd, wij weten niet precies hoe gruwelijk chloortransporten zijn, maar onze zorgen over onze huizen en onze kinderen zijn terecht. Het laatste wat wij willen is een expert die met allerlei technische gegevens komt aantonen dat wij ons 'nodeloos' ongerust maken. We geloven 'm niet, hij is vast ingehuurd voor een belanghebbend bedrijf. En hoezo nodeloos, er zal maar iets met je gezin gebeuren!"

- 2 Zeg nooit dat het allemaal wel meevalt of dat er niets aan de hand is

Valkuil nummer 2 is de 'paternalistische reflex'. Heeft iedere beleidsmaker de mond vol over de 'mond van de burger', als het risico's betreft wordt er ineens gesust en gerustgesteld. Het publiek wordt zo lang mogelijk op afstand gehouden, en, als dat onhoudbaar wordt, kalmerend toegesproken. Met als gevaar dat men wordt genoemd als het geruststellende bericht toch niet helemaal klopt. Of 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. Liever een tijdige persconferentie waarin aangekondigd wordt dat er mogelijk iets aan de hand is, dat de feiten onderzocht worden, en dat op een later moment nadere berichtgeving volgt, dan zendstilte totdat alles uitgezocht is.

"Wij hebben het idee dat je ons niet begrijpt en je verliest je geloofwaardigheid als er toch iets gebeurt. Natuurlijk hebben we het liefst dat alles voor ons geregeld wordt, en ons nooit iets kan overkomen. Maar toon een menselijk gezicht, met twijfels en dilemma's en wij zullen ook meer begrip hebben voor eventueel onvermogen. Stel jezelf echter op vaderlijke hoogten, en je krijgt ontevreden kinderen..."

- 3 Leer het publiek wat men moet met angst

Geef een handelingsperspectief. 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. Een van de natuurlijke functies van angst is immers dat men kan 'oefenen'. Preventie en preparatie zijn niet alleen zaken die rampenbestrijders aangaan, in je eigen leefomgeving kan je dat ook doen. Zorg dat het publiek:

- Zich praktisch kan voorbereiden. Variërend van de aankoopbeslissing voor een huis, de keuze van de school van de kinderen, tot het wel of niet bezoeken van een bepaald evenement of café.
- Geef het, waar mogelijk, invloed op het ontstaan van risicovolle situaties. Niets is zo frustrerend als het jarenlang in de buurt van een risicovolle onderneming of installatie gewoond hebben, zonder dat je het wist. Wellicht was je wel naar

die inspraakavond gegaan, als wat duidelijker was geweest welke risico's

na het verlenen van de vergunning gevestigd gingen worden.

“Wij willen ons geestelijk kunnen voorbereiden; angst waar je al een keer over nagedacht hebt, overvalt je minder dan de plotselinge confrontatie met het onbekende risico, leidt tot minder verontwaardiging, minder stress en een koeler hoofd tijdens een eventuele crisis. Roep niet machteloos dat wij gemakzuchtige burgers zijn, die geen eigen verantwoordelijkheid willen dragen en alleen een risicoloze maatschappij acceptabel vinden, als je ons niet de kans geeft om ons voor te bereiden.”

Het overwinnen van drempels

De vraag om transparante risicocommunicatie door de overheid is voor de hand liggend en wordt ook – al dan niet politiek gestuurd – gesteld. Vraag een willekeurige burger of hij wil weten wat er aan risico's speelt, en het antwoord laat zich raden. Toch blijft het nog oorverdovend stil. Rustig, open, eerlijk communiceren over de risico's in een gemeente gebeurt

maar heel weinig, terwijl daar alle aanleiding toe is, en er ook door burgers veelvuldig de wens tot wordt uitgesproken. Sterker nog: het is zelfs wettelijk verplicht. Waarom gebeurt het dan zo weinig? Wie is wat verantwoordelijk voor de risicocommunicatie en waarom?

Verlies je niet in inhoudelijke perfectie

‘We willen wel communiceren over risico's, maar dan moeten we wel precies weten wat er aan de hand is, wat daar verantwoordelijk is, en wat we er aan kunnen doen’. Een legitieme wens van menig beleidsverantwoordelijke. Maar iedere analyse van risico's leidt tot de behoefte aan nader onderzoek. En dat nader onderzoek leidt dikwijls tot onderling tegenstrijdige gegevens. De ultieme risico-inventarisatie bestaat niet, en intussen draait de wereld door. Bovendien, op het moment dat de inhoudelijke discussies met elkaar om tafel zitten om tot gemeenschappelijke definities van de risico's te komen, ontstaat er een

eigen ‘veiligheidswereld’, met een eigen logica, eigen argumenten. Die vaak weinig meer te maken hebben met de belevingswereld van de buitenwereld.

Probeer daarom, juist als communicatiedeskundige, een zekere mate van eenvoud in de discussie (terug) te brengen. Voor het opstellen van het communicatieplan is het niet noodzakelijk dat de hele risico-inventarisatie kloppend en compleet is. Een simpele top-10 van de grootste veiligheidsrisico's voor het eigen werkgebied (zowel feitelijk als in de beleving van mensen) is voldoende.

En als er dan met de buitenwereld moet worden gecommuniceerd, ontspinnen zich dialoges als de volgende (live uit een discussie over de risico's bij goederentransport over het spoor)

V: Kan ik straks mijn kinderen nog wel veilig in de tuin laten spelen?

A: De gemeente is in deze niet als enige het bevoegd gezag om de externe veiligheid rond het emplacement te garanderen. Op 14 juli 1997 is een – het gehele emplacement omvattende – vergunningaanvraag bij de provincie, die destijds bevoegd gezag was, ingediend. Op 1 oktober 2000 is als gevolg van een wijziging van de Wet milieubeheer (Wm) het bevoegd gezag overgegaan naar de gemeente. Inmiddels heeft Railinfra-beheer (RIB) in overleg met de gemeente en de provincie een maatregelenpakket samengesteld dat er in voorziet dat de externe veiligheid wordt vergroot (en de geluidsemisatie afneemt).

Snap de politieke context van risico's

'Mag er in dit land dan helemaal niemand meer dood gaan?' riep een minister van VWS ooit gefrustreerd tegen de communicatieadviseur, toen er weer veel maatschappelijke onrust ontstond na een besmetting met een dodelijk virus. Op zo'n moment moet een communicatiedeskundige snappen dat er op meerdere borden gelijk geschaakt wordt. Inhou-

delijk deskundigen (in dit geval artsen) zullen zeggen dat er relatief weinig aan de hand is en de communicatiedeskundige de opdracht geven dat uit te leggen. Tegelijkertijd loopt de maatschappelijke druk zodanig op, dat het politiek onhoudbaar wordt om geen maatregelen te treffen. Perceptie van het publiek is wel te beïnvloeden, maar niet maakbaar.

Stel, we kunnen de afslaglijnen langs de kust, veroorzaakt door de zeespiegelstijging zodanig nauwkeurig berekenen, dat deze lijnen met viltstift op foto's van Scheveningen, Katwijk en Noordwijk in te tekenen zijn. Stel, dat je uit dat plaatje zou kunnen opmaken wat te zijner tijd hele delen van de kustplaatsen in zee verdwijnen. Een goede basis om het publiek te informeren, nietwaar? Maar welke politicus durft deze foto's te publiceren? Zoietoe, zou ook daadwerkelijk politieke zelfmoord zijn, als er tenminste niet een heel pakket analyses, maatregelen en scenario's omheen gebouwd wordt.

Snap bestuurlijke dilemma's

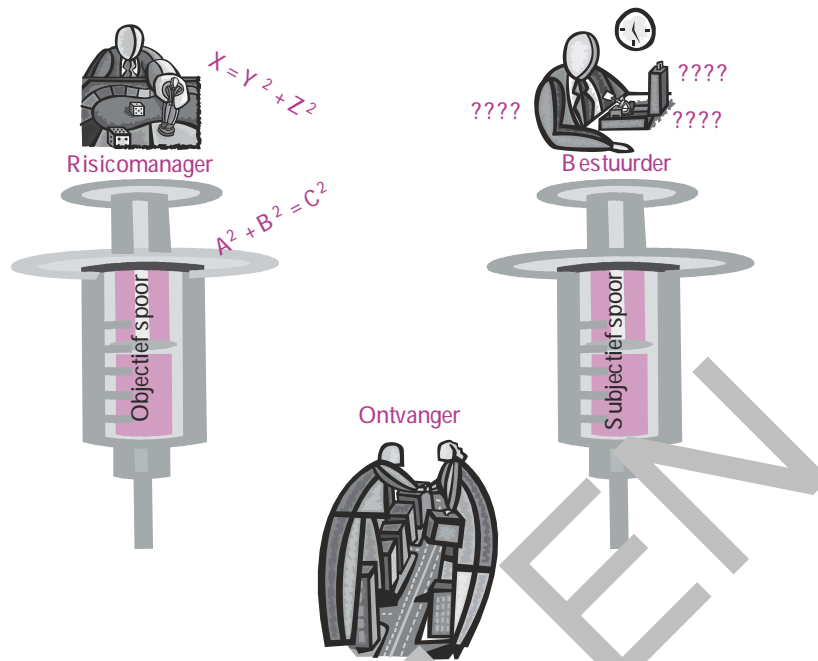
De bestuurder, in casu het college van Burgemeester en Wethouders, is verantwoordelijk voor tal van zaken, waaronder de rampenbestrijding, de openbare orde, de vergunningverlening, het onderhoudsbeleid en ook de risicocommunicatie. Besturen is evenrichts met vele belangen vergen. Het vraagt de aandacht. Om met een bekende bestuurskundige te spreken: het openbare bestuur is 'the science of muddling through', niet het optimale is nastreefbaar, maar het meest haalbaar. Noodzakelijkerwijs ontstaan er in de besluitvorming compromissen, waar niemand helemaal gelukkig mee is, maar waar de meesten wel mee kunnen leven. En in die context is de meest veilige oplossing niet altijd de oplossing die gekozen wordt, vanwege te hoge kosten,

gebrek aan draagvlak, andere zwaarwegende belangen. Zoals een tunnelexpert al aangaf 'de enige veilige tunnel is geen tunnel', iedere tunnel die gebouwd wordt heeft ingecalculerde risico's. Bestuurders en deskundigen weten dat, maar het maakt de communicatie over de keuzen die gemaakt worden complex. Daarnaast huizen er vaak twee zielen in de borst van de burgemeester: die van bestuurder en die van burgervader. Als bestuurder weet hij dat hij belangen moet afwegen, en 'durft' dat ook best toe te geven. Maar als burgervader wil hij, zeker ten tijde van nood, bescherming, geruststelling en empathie uitstralen. In de praktijk van de risicocommunicatie zien we de burgemeester zwenken tussen deze twee conflicterende rollen.

Reken af met achterhaalde opvattingen over communicatie

De echo's van de oude communicatieleer klinken nog altijd door in communicerend Nederland, is het niet in de oren van de communicatiecollega's, dan wel in die van hun opdrachtgevers. Want wat leerden wij vroeger? Dat communicatie maakbaar is. Dat burgers onbeschreven bladen zijn, die wachten tot wij ze van informatie voorzien, waarna ze hun keuze maken en tot handelen over gaan. De injectienaaldtheorie, met andere woorden. In de context van de risicocommunicatie komt

daar nog een facet bij; de 'stop-go!' benadering. Burgers zijn lastig in de ogen van de traditionele risicocommunicatoren, als het om risico-informatie gaat, houdt men hen het liefst zo lang mogelijk op afstand. Totdat het publiek tot handelen over moet gaan, en dan moet het ook direct. De injectienaald van de risicocommunicatie moet dan op de juiste plek in de ontvanger gestoken worden, en onmiddellijk tot resultaten leiden. Het liefst moet de burger bij het af laten gaan van de sirene



direct in actie komen. Niets blijkt minder waar. Als we bijvoorbeeld naar een incident in Amersfoort kijken waar de b

king na het afgaan van de sirene rustig op het terras bleef zitten. Het was immers warm, en het bier niet besteld.

Werk doelgroepgericht

U communiceert nooit in een neutrale omgeving, u heeft medestanders en tegenstanders, mensen die zich nauwelijks interesseren voor uw risicoboodschap, en mensen die juist zeer geïnteresseerd zijn. Helaas behoren de zeer geïnteresseerden vaak tot de – potentiële – tegenstanders. Het is de kunst potentiële tegenstand te neutralise-

ren door het verstrekken van tijdige, zakelijke, eerlijke en transparante informatie over risico's, waarbij u steeds oog houdt voor het handelingsperspectief van de ander. Daarnaast kunt u segmenteren naar doelgroep, waarbij u de doelgroepen selecteert op het belang dat ze hebben bij uw organisatie en/of het bestaan van het risico.

Ondernemers

Een brede groep die eigenlijk vooral staat voor eenieder die een zakelijk belang heeft bij het ontstaan van risico's. Of het nu de eigenaar van het (LPG)tankstation is, of de organisator van een grote house party, een ambtenaar krijgt steevast te maken met mensen die belangen hebben bij de risico's in zijn gemeente. Die wellicht de precieze aard van die risico's zullen bagatelliseren, al dan niet bewust. Die eigen communicatiemomenten en -vormen met hun omgeving hebben. Die dus enerzijds medeverantwoordelijk zijn voor de risicocommunicatie, anderzijds een stoorzender kunnen zijn.

Actievoerders

Voor menig overheidsvoorlichter nog altijd een schrikbeeld: boze burgers op de stoep, aangevoerd door professionele actievoerders. Die incidenten dreigen uit te vergroten tot megaproporties, wellicht om daar weer een ander, eigen belang mee te dienen. Uit onderzoek blijkt echter ook dat burgers behoefte hebben aan dergelijke 'waakhonden van het publiek belang'. Als medezender in het risicodebat zijn ze van onschatbare waarde, mits goed betrokken.

Journalisten

Doen er over actievoerders al veel clichés de ronde, over journalisten zijn dat er mogelijkwijs nog meer. Sensatiebelust, rellerig, altijd op zoek naar Rampen, Rouw en Royalty. Kortom, het schrikbeeld van menig overheidsvoorlichter. Nationale en zelfs internationale pers op de stoep op het moment dat er een grote crisis plaatsvindt. Maar die zelfde media worden ingeschakeld om informatie over te dragen ter voorbereiding op, en tijdens de afhandeling van een incident. Ook maar de 'stop-go!'-benadering kiezen? Eerst zover mogelijk bij het veiligheidsbeleid vandaan houden, en verwachten dat ze neutraal/positief berichten als er iets gebeurt? Als u wilt dat journalisten ten tijde van crisis uw kant van het verhaal ook belichten, moet u 'in vrede' in de relatie investeren.

Argumenten om vooral wel aan risicocommunicatie te beginnen

Risicocommunicatie helpt bij het managen van verwachtingen

Zoveel mensen en factoren weerhouden u mogelijkwijs van actie. De neiging om de risicocommunicatie tot een later tijd-

stip uit te stellen, is groot. Een aantal argumenten om toch vooral direct aan de slag te gaan.

Als er een kloof te constateren valt tussen datgene waar burgers, bedrijven, journalisten, actievoerders etc. u op aanspreken, en datgene wat uw organisatie aan waarmaken, zit er maar één ding op: leg

het uit. Dan zal er ook eerder begrip voor de menselijke feilbaarheid van de openbaar bestuurders ontstaan, en zullen burgers uw verantwoordelijkheid sneller nemen.

Een sprekend voorbeeld is nog altijd een burgemeester uit het Noorden, die tijdens de MKZ crisis persoonlijk langs ging bij getrouwd boeren aan de keukentafel niet alleen zijn steun en betrokkenheid betuigde, maar ook de opties sprak. De wil om zo'n band met je inwoners op te bouwen, is het vertrekpunt voor goed risicocommunicatiebeleid.

Risicocommunicatie helpt de verantwoordelijkheid te delen

Als er een realistisch verwachtingenpatroon ontstaat ten aanzien van de

verschillende rollen, staat de gemeente er niet langer alleen voor.

Risicocommunicatie legt de basis voor crisiscommunicatie

U wilt het 'stop-go!'-principe tackelen? U wilt dat burgers medeverantwoordelijkheid dragen voor het bestaan van risico's in de gemeente, luisteren als de sirene

gaat, snappen wat ze moeten doen en zelf hun gezonde verstand blijven gebruiken? Dan moet u nu investeren in de relatie met uw burgers.

En wat zijn uw medesprekers?

Aangrenzende gemeenten

Er zijn ook partijen die de noodzaak om over risico's te communiceren net zo

voelen als u. Zij kunnen uw partners zijn in risicocommunicatie.

De burgers in aangrenzende gemeenten zijn vaak aan dezelfde risico's blootgesteld als de inwoners van uw gemeente. Risico's houden zich nu eenmaal niet aan gemeentegrenzen. Zo kan een woonwijk van een gemeente bij een bepaalde windrichting in het effectgebied liggen van een industrieterrein met risicovolle bedrijven van een andere gemeente. Ook de inwoners van deze gemeente moeten over de risico's geïnformeerd worden. Een gezamenlijk aanpak van de communicatie over de risico's ligt hierbij voor de hand.



Andere overheden, met name provincie en waterschap	Uw gemeente inventariseert de risico's, maar het is de provincie die de risico's door middel van een risicokaart publiceert. Juist bij bedrijven met zware risico's is het vaak de provincie die het bevoegd gezag is voor het afgeven van de (milieu)vergunningen en het toezicht daarop. Afstemming met de provincie over de risicocommunicatieboodschap en	mogelijk een gezamenlijke aanpak hoort ook hier tot de mogelijkheden. Om dezelfde reden is ook het waterschap een andere belangrijke partner. Als vergunningverlener en handhaver, en als regionale watermanager heeft het waterschap veel specialistische kennis waar het een – in Nederland altijd potentieel aanwezig – risico als overstromingen betreft.
Risico-objecten, bedrijven	En dan zijn er nog de risico-objecten zelf: bedrijven, instellingen, vervoerders. Niet alleen de overheid is verplicht te communiceren over risico's. Ook bepaalde bedrijven, de zogenaamde BRZO-plichtige bedrijven waar gevaarlijke stoffen een rol spelen, zijn verplicht over de risico's te communiceren en hun veiligheidsrapportages openbaar te maken. Deze veiligheidsrapportage bevatten onder andere maatregelen die het bedrijf heeft getroffen ter voorkoming en bestrijding van eventuele ongevallen.	Ook zij hebben er belang bij dat burgers van de risico's rondom hen weten. Hoe hoogte zijn, als zij 'in de redestijd' omwonenden kunnen vertellen welke risico's er zijn en wat er gedaan is om de kans op ongevallen zo minimaal mogelijk te maken, kan dat bijvoorbeeld het aantal bezwaren tegen verlening van vergunningen of uitbreidingen in de toekomst verkleinen.
Andere belanghebbenden	Per situatie en geval raden wij u aan een netwerk- en issuescan te maken, waarbij u uw medestanders (en tegengestanden) kaart brengt, die u relateert aan het belang dat ze bij u, bij anderen en bij het risico hebben. Al naar gelang het onderwerp kunt u medestanders in de meest onver-	wachtbare hoeken aantreffen; van milieubeweging tot slachtoffer-belangengroepering of burenrraad, van woningbouwcorporatie tot transportonderneming of zwembad-exploitant. Wees niet te snel tevreden met uw doelgroepinventarisatie; het loont hier een aparte sessie aan te wijden.

Welke toon slaat u aan bij risicocommunicatie?

Samenvattend kunnen we u de volgende tips meegeven ten aanzien van de toon van de risicocommunicatie:

- ga niet overtuiststellen;
- geef onzekerheden toe;
- onderken de legitimiteit van emoties;
- doe niet denigrerend over fouten van het publiek;
- laat je menselijke gezicht zien;
- geef mensen handelingsperspectief;
- wees voorzichtig met risicovergelijkingen;
- maak u niet zo'n zorgen over paniek;
- wees ook niet bang voor angst;

- meng geruststellende informatie met alarmerende;
- deel je dilemma's;
- onderken het feit dat er andere meningen mogelijk zijn;
- wees niet bang excuses aan te bieden als dat nodig is;
- kijk uit voor het 'stop-go!'-fenomeen;
- tracht absolute openheid te bieden;
- bespreek scenario's;
- durf te speculeren.

En bovenal: heb respect voor de risicoperceptie van het publiek.

Analyse-instrumenten

Risicocommunicatie- profiel

Om te komen tot een goede aanpak voor de communicatie over risico's in uw gemeente, is het verstandig om eerst het profiel van uw gemeente op het gebied van risicocommunicatie te bepalen. Zo is het belangrijk om te weten:

- welke risicovolle objecten en situaties voor uw gemeente werkelijk van belang zijn en waarom;
 - welke partijen bij het risico betrokken zijn.
- Het zijn allemaal variabelen die bepalen hoe de communicatieaanpak eruit ziet.



Voor risicocommunicatie maakt het nogal wat uit of een fabriek alleen in brand kan vliegen of dat daarbij giftige stoffen vrijkomen en iets kan ontploffen. Omdat er honderden gedupeerden zijn, omdat huizen en kantoren geëvacueerd moeten worden bij brand. Wat ook uitmaakt is de politieke gevoeligheid en de aandacht die in de media aan bepaalde risico's worden besteed. Na de Vuurwerkcramp komt geen enkele gemeente weg met een achterstand in controles op bedrijven met vuurwerkopslag.

Daarnaast is het belangrijk om te weten hoe risico's tot uw inwoners de fabriek of het LPG-station vinden. En of er veranderingen in stapelgoederen in het beleid rondom de fabriek, instelling of (spoor)weg. Als dat namelijk het geval is, dan er bijvoorbeeld plannen bestaan om een weg te verbreden zodat vrachtwagens (ook met gevaarlijke stoffen) van de weg gebruik kunnen maken, dan is dat een goed moment voor risicocommunicatie.

Analyse op basis van bestaande kennis, gezond verstand en kleinschalig onderzoek

Door onderstaande stappen te doorlopen, verzamelt u de informatie die belangrijk is om een risicocommunicatieplan op te kunnen zetten (deel II van deze handreiking). Veel van de informatie is al bekend in uw organisatie of is met gezond (communicatie)verstand boven tafel te

krijgen. Het gaat er om de informatie bij elkaar te brengen en te analyseren ten behoeve van de communicatiestrategie. Het kan nodig zijn om op sommige punten nader onderzoek te doen (bijv. manier waarop de burger bepaalde risico's beleeft).

Risicomatrix: inventarisatie risicovolle objecten en situaties ten behoeve van de communicatie

Aan de verplichting om over risico's te communiceren, gaat de verplichting vooraf de risico's binnen uw gemeentegrenzen te inventariseren en te analyseren. De resultaten hiervan worden door de provincie door middel van een risicokaart gepre-

senteerd. Deze informatie is voor de risicocommunicatie een belangrijk vertrekpunt, omdat het iets zegt over de aard van de risico's en de mogelijke effecten bij een eventueel incident of ramp.

Dit is voor uw gemeente belangrijke informatie, omdat aan de hand daarvan gekeken kan worden of de maatregelen die getroffen zijn om de risico's beheersbaar te houden, adequaat zijn. En de informatie wordt gebruikt om de rampenbestrijdingsorganisatie op orde te brengen. Voor u als communicatieadviseur is dit dus ook belangrijke informatie, omdat de burgers vaak willen weten wat u als gemeente heeft gedaan om de kans op een incident of ramp zo klein mogelijk te maken en als er dan toch wat gebeurt, of u dan wel genoeg bent voorbereid om hulp te verlenen.

Ga uit van de bestaande risico-inventarisatie

Uiteraard staat u als communicatieadviseur niet aan de lat om deze hele inventarisatie te doen. Als het goed is, zijn de experts binnen uw organisatie (ambtenaren Openbare Orde en Veiligheid, Milieu,

Ruimtelijke Ordening, Brandweer etc), al dan niet in samenwerking met hun regionale en provinciale partners, met deze inventarisatie aan de slag.

Naar aanleiding van de onderzoeken naar de Vuurwerkcramp en diverse rapporten van inspecties, heeft het Kabinet een aantal actiepunten geformuleerd, waaronder:

- actiepunt 17: het vastleggen van gegevens over risicosituaties met gevaarlijke stoffen (Registratie Risicosituaties Gevaarlijke Stoffen);
- actiepunt 35: het opstellen van een risico-inventarisatie;
- actiepunt 36: het presenteren van de risico's via een risicokaart;
- actiepunt 37: het stimuleren van gemeenten om burgers over risico's te informeren (deze handreiking is daar de uitwerking van).

De gemeentelijke afdeling Milieu (of de gezamenlijke milieudienst) is verantwoordelijk voor het inventariseren van de risicosituaties gevaarlijke stoffen. Het gaat hierbij om bedrijven en instellingen die werken met gevaarlijke stoffen (opslag, verwerking, bewerking) en transportroutes van gevaarlijke stoffen. De regionale brandweer houdt zich bezig met inventarisatie van de overige ramptypen. Dit zijn:

- luchtvaartongevallen;
- ongevallen op water (dit betreft vooral transport van gevaarlijke stoffen over water);
- verkeersongevallen op land (kettingbotsingen e.d.);
- tunnelongevallen;
- brand in grote gebouwen;
- instorting van (grote) gebouwen;
- paniek in menigten (die voorziet in zoals bij grootschalige evenementen);
- verstoring openbare orde;
- overstroming;
- natuurbrand

Risicokaart

Gegevens rondom deze risico's worden inzichtelijk gemaakt door middel van een risicokaart. De provincie bundelt de gegevens over de risicosituaties en de overige risicobronnen, die zij van de gemeente krijgt aangeleverd,² en presenteert die gegevens op een risicokaart. De risicokaart wordt via internet toegankelijk gemaakt voor burgers en andere geïnteresseerden via de site van de provincie en als link op de gemeentelijke site. Burgers kunnen tot op wijkniveau inzoomen op de risicokaart. Zie voor meer informatie de bijlage "Brochure Risicokaart – RRGs".

De risico-inventarisatie is verder bedoeld om de voorbereiding op de rampenbestrijding te verbeteren (rampenplan). Voor risicocommunicatie is het belangrijk ook deze informatie op orde te hebben.

Stap 1 Vorm een werkgroep Risicocommunicatie

Sluit aan bij een bestaande projectgroep die de risico's in de gemeente inventariseert

Bestaat deze groep niet (meer), formeer zelf een werkgroep Risicocommunicatie.

Hierin hebben onder andere zitting medewerkers van de beleidsgebieden Openbare Orde en Veiligheid, Milieu en Ruimtelijke Ordening (vergunningverlening, toezicht en handhaving), maar ook vertegenwoordigers van brandweer, politie en GHOR.³

2 Het RIVM beheert het Register Risicosituaties Gevaarlijke Stoffen. Gemeenten leveren hun gegevens aan bij het RIVM. Het RIVM levert de gegevens aan de provincie.

3 GHOR=Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen

Stap 2 Gezamenlijk invullen van de risicomatrix

Organiseer een werksessie van 2 tot 4 uur waarin u gezamenlijk onderstaande matrix invult.

De tijdsduur van de sessie is o.a. afhankelijk van de grootte van uw gemeente en de complexiteit van het onderwerp.

Objectieve versus subjectieve veiligheid

De gemeente is verplicht alle risico's te inventariseren. Neem daarom contact op met degene die binnen uw gemeente bezig is met de inventarisatie van de objectieve veiligheidsrisico's. Er zit echter vaak een gat tussen datgene wat beleidsmakers objectief risicovol vinden, en datgene waar

uw inwoners zich zorgen over maken. Deze matrix helpt u om de communicatieve aspecten van zowel de objectieve als de subjectieve risico's boven tafel te krijgen, zodat uw bestuur een duidelijke keuze kan maken voor de risico's waar u in de communicatie aan factoren moet besteden.

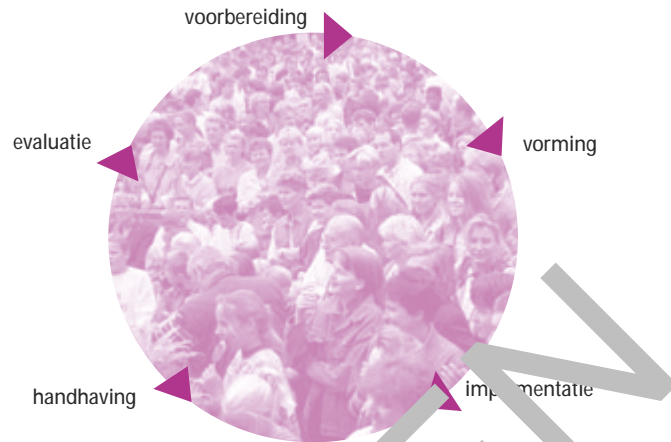
Risicocommunicatie slaat de brug tussen dat wat objectief (on)veiligheid is en dat wat als (on)veilig wordt ervaren (subjectieve veiligheid).

Voorbeeld van een risicomatrix

Risicovol object of situatie	Rol gemeente	Objectief risico	Subjectief risico	Stand van zaken beleid	Stand van zaken communicatie
LPG-tankstation	Verlener en handhaber milieuvergunning	Explosiegevaar met slachtoffers in straal van 200 meter	– Explosiegevaar (gevolgen zijn onbekend) omdat het LPG station onderdeel uitmaakt van de dagelijkse leefomgeving, zien mensen het niet als een risico.	Landelijke saneringsoperatie: LPG-tankstation wordt buiten woonwijk geplaatst	Nauwelijks actieve communicatie over risico's van LPG opslag, vervoer en vullen van tanks
Spoortunnel	Verlener en handhaber gebruiksv vergunning	– Ongevallen met dodelijke slachtoffers – Ongevallen met gevaarlijke stoffen: brand of explosie	– Reis elke dag met de trein, dus schat de kans op een ongeval laag in – Eerst reden de treinen 'door de straat', nu ondergronds. Lijkt veiliger	Gebruiksvergunning verleend	Bij incidenten elders blijkt de vraag om informatie tijdelijk sterk toe te nemen, verder weinig aandacht voor
Ammoniak opslag ten behoeve van twee koelinstallaties ijsbaan in woonwijk	Verlener en handhaber gebruiksvergunning	Vrijkomen van ammoniak bij brand, explosie of lek kan uiteenlopende gevolgen hebben; van geïrriteerde luchtwegen en ogen tot verbrande longen bij inademing	Omwonenden weten niet eens dat er ammoniak is opgeslagen en kennen de effecten niet	Eén koelinstallatie is inmiddels vernieuwd en wordt niet meer met ammoniak gekoeld; vervanging van andere koelinstallatie voor einde van de levensduur is erg kostbaar	Eerste kritische vragen zijn gesteld, bedrijf verschijnt binnenkort op risicokaart. Doet zelf al redelijk veel aan communicatie met directe omwonenden
Veel rundveebedrijven binnen de gemeentegrenzen, en een verffabriek	Verlener en handhaber gebruiksvergunning	Brand in nabijgelegen verffabriek, waarbij gevaarlijke stoffen (dioxines) kunnen vrijkomen, die via het gras in de melk en het vlees kunnen komen	Totale onbekendheid met mogelijke gevaren optredend bij mogelijke brand. Ook geen gevoelde noodzaak vee te evacueren of binnen te zetten	Inventarisatie van de problematiek, verkenning van oplossingsrichtingen	Communicatiestructuur moet nog volledig opgebouwd worden rond dit onderwerp

Risicovol object of situatie	Gebruik hier het overzicht dat het resultaat is van de risico-inventarisatie, of, als	die nog niet gereed is, de voorlopige resultaten van de inventarisatie.
	Dit zijn concrete bedrijven en instellingen, maar ook evenementen. Denk bijvoorbeeld aan: <ul style="list-style-type: none">• chemische fabriek;• zwembad;• snelwegen;• stadion;• jaarmarkt.	
Rol gemeente	Bepaal voor ieder risicovol object of situatie de rol die uw gemeente heeft ten aanzien van dat object of die situatie, voor	zover dat niet al blijkt uit de gegevens van de risico-inventarisatie.
	<ul style="list-style-type: none">• vergunningverlener (van bijvoorbeeld bouw- en woningwet of milieuvergunningen);• toezichthouder (idem);• handhaver (idem);• medefinancier (in het geval van bijv. een stadion);• eigenaar (in het geval van bijv. een zwembad);• beheerder (in het geval van bijv. een rondweg);• organisator/initiatiefnemer (in het geval van een evenement).	
Objectieve veiligheid	Dit is de berekende (on)veiligheid die in de inventarisatie naar voren is gekomen. Het is moeilijk een eenduidige classificatie te geven voor risico's. Het risico treft een specifieke groep mensen, omwonenden in het geval van een fabriek	met de slag van gevaarlijke stoffen, terwijl bijv. een overstroming een grotere groep mensen kan treffen. Laat u echter niet leiden tot een té complexe discussie, dat is voor de communicatie helemaal niet nodig.
	Vakinhoudelijke vragen kunt u vooral bevragen op: 'benoem eens de drie grootste objectieve risicovolste objecten en situaties in deze gemeente. Waar maak jij je zelf het meeste zorgen over, en waarom?' (het waarom kan namelijk input zijn voor de volgende kolommen van de risicocommunicatie).	
Subjectieve veiligheid	Dit is de (on)veiligheid die burgers ervaren. Om de risicovolle objecten of situaties hierop te 'scoren' is het van belang dat u gebruik maakt van uw gezonde commu-	nicatieverstand en dat van uw collega's. Heb daarbij ook alvast oog voor belangen- tegenstellingen en politieke gevoeligheden.
	Als communicatieadviseur weet u wat de burgers in uw gemeente bezighoudt. Datzelfde geldt voor de burgemeester en al die ambtenaren die uit hoofde van hun functie veel contacten hebben met burgers bijv. door het beantwoorden van vragen en gesprekken op informatieavonden. En veel collega's zijn zelf inwoner van uw gemeente en horen op verjaardagsfeestjes nogal eens wat mensen bezighoudt. Met ander woorden, veel kennis hierover is al in de organisatie beschikbaar. Toch kan het soms moeilijk zijn om in te schatten hoe gevaarlijk mensen bepaalde situaties inschatten. Een onderzoek onder de bevolking kan dan nuttig zijn. Dit kunt u zelf doen, door bijvoorbeeld buurtgesprekken te organiseren, of tijdens de eerstvolgende bijeenkomst uw oren en ogen goed open te houden. Of u kunt een onderzoek uitbesteden.	

Stand van zaken beleid Voor ieder risicovol object of situatie geeft u aan wat de stand van zaken van het beleid is dat op dit object of situatie of ten aanzien van het risicobeeld in het algemeen van toepassing is. De beleidscyclus kent vijf stadia van beleid:



Het stadium van beleid is belangrijk voor risicocommunicatie, omdat het de ruimte aangeeft die burgers hebben om grip te krijgen op hun eigen situaties. De stadia voorbereiding, vorming en evaluatie zijn momenten waarop burgers invloed op het beleid kunnen uitoefenen en dus grip kunnen krijgen op hun eigen situatie. En grip vinden mensen belangrijk als het om risicocommunicatie gaat. Deze momenten bieden vaak meer mogelijkheden voor interactievere vormen van (risico)communicatie.

- nieuwbouw of uitbreiding staat gepland → beleidsvoorbereiding;
- veiligheidsplan voor een spoorwagentunnel wordt geschreven → beleidsvorming;
- schop gaat de grond in of nieuw veiligheidsproject gaat van start → beleidsimplementatie;
- vergunning is verleend → handhaving;
- onderzoek naar effecten bijv. het verplicht stellen van bedrijven om een veiligheidsrapportage te maken, leidt tot intensivering van de controles op de rapportages → evaluatie.

Stand van zaken communicatie Hierin beschrijft u kort welke communicatieactiviteiten al ondernomen zijn rond het risicovolle object of de situatie door u of door anderen, en welke behoefte aan communicatie er zichtbaar al geweest is. Benoem, waar mogelijk, ook de resultaten.

Denk niet te snel dat 'niemand zich voor het risico interesseert' of 'het onderwerp niet leeft'. Juist de wat neutralere vragen om informatie bieden aanknopingspunten voor constructieve risicocommunicatie. Weinig mensen gaan actief op zoek naar informatie tot achter de komma over bijvoorbeeld het transport van gevaarlijke stoffen, maar de meeste willen best weten wat er zoal over zo'n weg rijdt. Omgekeerd blijken risicoveroorzakers als bedrijven met gevaarlijke stoffen soms ook al meer aan algemene communicatie met hun omwonenden te doen, dan u wellicht weet. Ook deze communicatiestructuren bieden goede aanknopingspunten.

Stap 3 Kies risicovol object of situatie voor communicatie

Als de matrix is ingevuld, kies uit de matrix de risico's die voor de communicatie het meest interessant zijn. Dit zijn de risico's waarbij:

- de rol van de gemeente een prominente is, hetzij daadwerkelijk, hetzij in de perceptie van de inwoners. En het spannendste is natuurlijk de situatie waarin inwoners de gemeente verantwoordelijk

stellen, terwijl de daadwerkelijke beleidsruimte van de gemeente beperkt is;

- de objectieve veiligheid en subjectieve veiligheid ver uit elkaar liggen;
- het beleid zich in het stadium bevindt van voorbereiding, vorming en evaluatie. De momenten waarop mensen invloed kunnen uitoefenen op hun eigen situatie.

U kunt natuurlijk ook een aantal objecten of situaties onder de noemer van een algemeen risico kiezen, bijvoorbeeld gevaarlijke stoffen. U kunt in de communicatie dan aandacht besteden aan opslag, verwerking en transport.

Stap 4 Besluit bestuur

Leg deze keuze voor aan uw gemeentebestuur. Zij moeten aangeven over welke

risicovol objecten, situaties of algemene risicobeboden u gaat communiceren.

Door uw gemeentebestuur tussentijds te vragen aan te geven welke risicovolle objecten en situaties zij belangrijk vinden om over te communiceren, bespaart u zich een hoop werk in de uitwerking naar een communicatieaanpak.

Netwerkanalyse

Om de juiste communicatie doelgroepen te kunnen identificeren en te bepalen op welke manier zij een plaats krijgen in het risicocommunicatiebeleid, is het van belang per object, situatie of risico waarover u wilt communiceren, te bekijken welke partijen bij het risico betrokken zijn. Deze betrokkenheid vatten we breed op. Het gaat te ver om alle onderzoekscriteria te noemen die gehanteerd kunnen worden om doelgroepen in te bepalen, maar men kan denken aan:

- belang bij risicovol object of situatie;
- demografische kenmerken (leeftijd, geslacht, gezinssamenstelling, samenlevingsvorm);
- inkomen en opleiding;
- ambities t.a.v. van werken, wonen, recreëren etc.

• politieke oriëntatie;

- leefstijl;
- mediagebruik;
- vertrouwen in de overheid;
- etc.

Wilt u een professionele inventarisatie van uw doelgroepen, hun opinies, voorkeurstijlen etc., laat dan onderzoek doen. Meestal volstaat echter opnieuw uw gezond verstand.

Bij zo'n netwerkanalyse worden de interne partners vaak over het hoofd gezien. Toch zijn zij voor risicocommunicatie belangrijke doelgroepen. Ook zij zijn betrokken bij de manier waarop over risico's wordt gecommuniceerd.

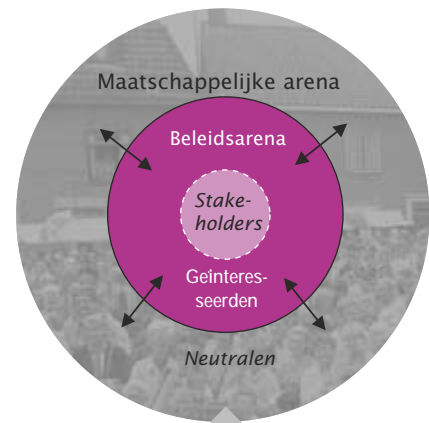
De betrokkenheid van mensen bij een bepaald risicovol object of situatie kan zeer verschillend zijn: mensen kunnen een economisch belang hebben, omdat zij bijvoorbeeld werken bij de chemische fabriek waar zij in de buurt wonen. Hun betrokkenheid is groot en zij staan zeker niet negatief ten opzichte van de risico's in de fabriek. Zij leveren zelf een bijdrage aan de veiligheid en verdienen er hun brood.

De betrokkenheid van bezoekers van buiten uw gemeente aan bijvoorbeeld een jaarmarkt in uw gemeente is daarentegen veel minder groot.

1

Stap 1 Bepaal betrokkenheid tot risicovol object of situatie

Bepaal voor ieder risicovol object of situatie wie een direct belang heeft bij het risico, wie geen direct belang, maar wel belangstelling heeft en wie relatief onverschillig staat ten opzichte van het risico. De cirkel hiernaast kan daarbij helpen.



Stakeholders

Bij ieder risico is een relatief kleine groep zeer geïnteresseerde belanghebbende burgers te vinden: direct omwonenden, eerdere slachtoffers, milieugroeperingen,

patiëntenverenigingen etc. Zeer betrokken, vaak kritisch, maar je een hoop last van hebben als ze verkeerd behandeld worden of zich verkeerd behandeld voelen.

Vind deze groepen stakeholders en betrek ze intensief bij alle stadia van de beleidsontwikkeling. Hoe meer inspraak er mogelijk is, hoe beter.

Geïnteresseerden

In een ring om deze eerste groep stakeholders heen, tref je geïnteresseerde burgers met een concrete vraag naar risico's. Bijvoorbeeld omdat ze iets geroken of gezien hebben, zich ergens zorgen over

maken, of voor de keuze staan in een bepaald gebied een huis te kopen. Mensen met een actief informatiezoekgedrag. Deze groep is neutraler en vluchtiger in het contact.

Organiseer hier kwalitatief hoogwaardige interactieve communicatiemiddelen voor. Een goed bijgehouden internetsite (bijvoorbeeld op basis van de risicokaart) met snelle e-mailrespons, een goed telefonisch informatiepunt etc. Kortom, een plek waar je vragen kan stellen en snel antwoord krijgt. Logischerwijs dient het feit dat er interactieve communicatiemiddelen beschikbaar zijn breed gecommuniceerd te worden via massamediale kanalen.

Neutrale burgers aandacht

Tot slot in de brede buitenring tref je de rest van de burgerij (meestal zo'n 95% van de totale populatie) die soms geïnformeerd

moet worden over risico's (in het kader van rampenbestrijding of inspraak), maar zelf niet actief naar informatie op zoek is.

Deze groep verlaat zich grotendeels op massamediale middelen. Een goed persbeleid, gecombineerd met eigen massamediale middelen is de manier om deze groep te bedienen.

2

Stap 2 Onderscheid intern en extern

Maak onderscheid tussen intern en extern betrokkenen. Intern betrokkenen zijn al

die partijen die bij het veiligheidsbeleid van de gemeente betrokken zijn.

Denk bij intern betrokkenen aan:

- college van Burgemeester en Wethouders;
- openbare Orde en Veiligheid;
- communicatie/Voorlichting;
- milieu;
- ruimtelijke Ordening;
- gemeentelijke Brandweer;
- regionale Brandweer;
- politie;
- GHOR.

Extern betrokkenen zijn de partijen die geen partij zijn in het veiligheidsbeleid van de gemeente.

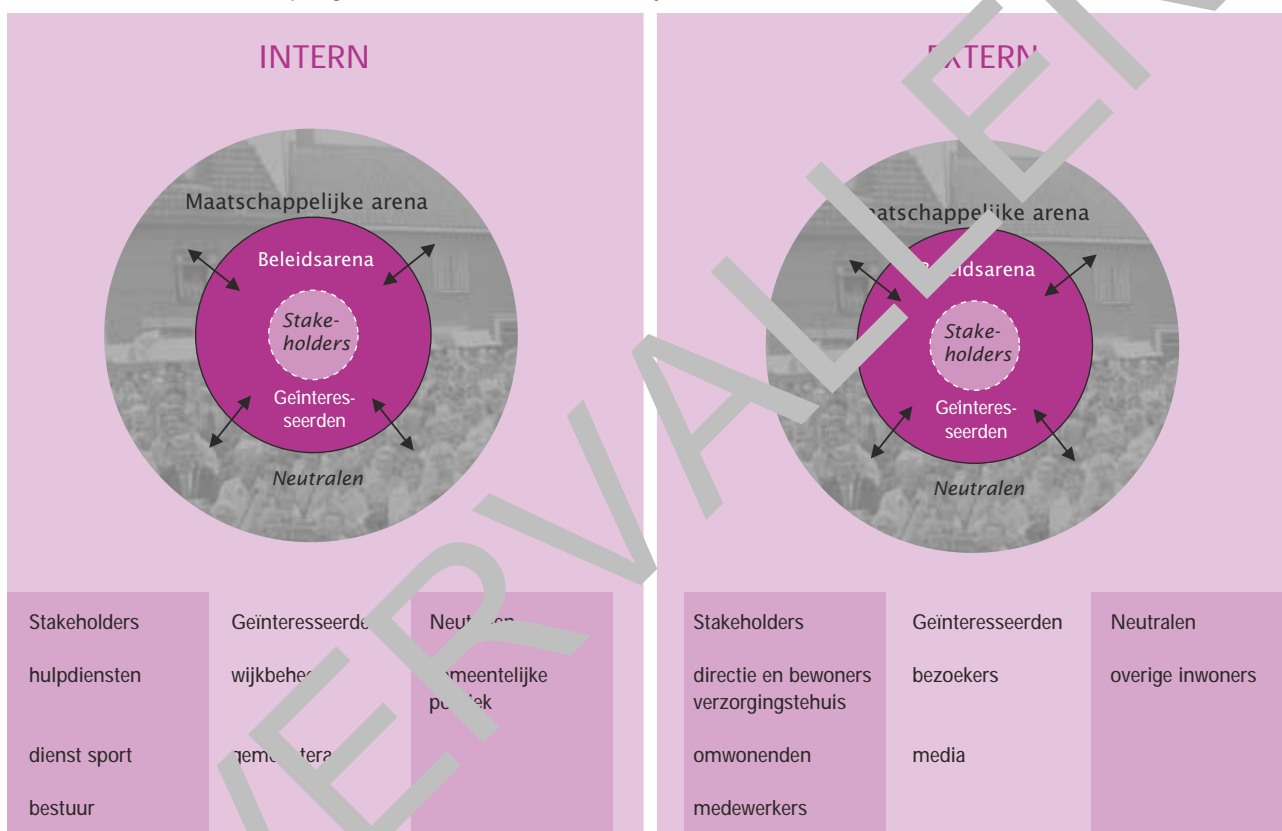
Denk bij extern betrokkenen aan:

- provincie;
- waterschap
- omwonenden;
- burgerplatforms;
- milieugroeperingen;
- bezoekers;

- werknemers;
- leveranciers;
- klanten;
- alle inwoners;
- toekomstige inwoners;
- bedrijfsleven;
- bedrijven die zich in uw gemeente willen vestigen.

Voorbeeld van een netwerkanalyse

Gekozen risico: ammoniakopslag t.b.v. de koelinstallatie van de ijsbaan



Bepalen communicatieaanpak

Nu bekend is over welke risicovolle objecten en situaties u gaat communiceren en welke spelers daarbij belangrijk zijn, is het tijd om de aanpak verder vorm te

geven. In deze stap kijkt u naar de rol die deze belangrijke spelers krijgen in de communicatieaanpak.

Stap 1 Bepalen communicatiemethodiek

Bepaal voor iedere interne en externe doelgroep op welke manier u met hen over risico's wilt communiceren Gebruik hiervoor onderstaande matrix. Bij iedere kolom van meeweten, meedenken, meedoen en meebeslissen hoort een

bepaalde inzet van communicatiemethodieken en –middelen. Deze vormen samen een 'traject'. Dit traject wordt in Deel II (Communicatieplan: scenario's) verder uitgewerkt.

Het is heel goed mogelijk dat bepaalde doelgroepen in meerdere kolommen vallen; vaak moeten mensen bijvoorbeeld eerst inhoudelijk op de hoogte zijn (meeweten), om mee te kunnen denken, en is het verstandig om ze mee te laten doen, voordat ze meebeslissen.

Meeweten Informatieoverdracht is het voornaamste doel.

Leden van de doelgroep moeten in elk geval op de hoogte zijn van de (belangrijkste) risico's die hen kunnen treffen. Daarnaast wilt u ze vertellen welke maatregelen het gemeentebestuur heeft getroffen om de kans op die risico's zo klein mogelijk te maken. Mocht er onverhoopt toch wat gebeuren dan wilt u dat zij op de hoogte zijn van de maatregelen die u heeft getroffen om de effecten van een ramp of incident te minimaliseren. Ook wilt u inzicht geven in wat mensen zelf kunnen doen en laten. Reacties zijn natuurlijk welkom, maar zijn niet het primaire doel van de communicatie.

Meedenken Interactie is hier het voornaamste doel.

De doelgroep uitnodigen mee te denken over de te nemen maatregelen, de locatie en inrichting van bijvoorbeeld een nieuw bedrijventerrein etc. Ze komen aan tafel op een moment dat zaken nog niet uitgekristalliseerd zijn en brainstormen zin heeft.

Meedoen Eveneens interactie, maar met commitment als voorgaande consequentie.

Degenen die in deze categorie staan, moeten vooral aan de slag gaan op basis van de risicocommunicatie. Dit zijn bijvoorbeeld werkbijdragen, maar ook supportersverenigingen van voetbalclubs die bij wedstrijden een belangrijke rol vervullen in de communicatie met hun achterban.

Meebeslissen Dit zijn doelgroepen die ook werkelijk een beslissende stem hebben in het risicobeleid.

Deze groep is in het geval van risicocommunicatie veelal een interne doelgroep, bijvoorbeeld het managementteam, het college of de raad. Maar vergeet ook de externe beslissers niet; de directeur van de risicovolle onderneming, de transporteur van gevaarlijke stoffen.

Stap 2 Evaluatie van communicatiemiddelen
 Gebruik voor de keuze van de communicatiemiddelen onderstaande matrix
 Voorbeeld Communicatieaanpak

	Meeweten	Meedenken	Meedoen	Meebeslissen
<i>Intern</i>				
Stakeholders	X	X	X	X
Geïnteresseerden	X	X		
Neutralen	X			
<i>Extern</i>				
Stakeholders	X	X	X	
Geïnteresseerden	X			
Neutralen	X			
<i>Per spoor volgt hier een communicatieaanpak uit.</i>				
Middelen intern (voorbeelden)	lunch-presentatie	werkatelier	projectteam werkgroep	stuurgroep
Middelen extern (voorbeelden)	nieuwsbrief internetsite informatie-avond	enquête ideeënbus	zelfbeheer "Week van de Veiligheid"	referendum

VERVALLEN

Deel 2: Communicatieplan

Nu gaat u de slag van theorie naar praktijk maken. Om te beginnen geven we u een concepttekst voor de inleiding van uw Communicatieplan. Deze tekst is ook bedoeld om u te inspireren voor de motivatie van uw plannen richting bijvoorbeeld college of raad.

Mogelijke inleiding voor uw Communicatieplan

De gemeente ... vindt het belangrijk op een open en transparante manier om te gaan met de risico's die haar inwoners kunnen treffen. Wij zijn verantwoordelijk voor de veiligheid, maar kunnen daar niet als enige invulling aan geven. Anderen – instellingen, bedrijven, ondernemers, en ook de burgers zelf – moeten hun verantwoordelijkheid kunnen en willen nemen. Verantwoordelijkheid nemen begint met een eerlijke uitruil van informatie, en een constructief overleg over wat er moet gebeuren. Communicatie is de sleutel tot dit constructieve overleg, waarbij we inzetten op de volgende doelen:

- meer kennis over elkaar en de feiten:
 - inzicht in de risico's die spelen, 'objectief én subjectief'
 - inzicht in wie wat doet om de gevolgen te beperken'
 - inzicht in het eigen handelingsperspectief'
- de ontmoeting tussen verschillende partijen:
 - samen doordenken van dilemma's, 'mogelijkheid kruisbestuiving en creatieve oplossingen'
 - meer begrip voor elkaars 'welds, onzekerheden en onmogelijkheden'
 - meer inzicht in elkaars 'werelden'
 - afspraken tot 'samenwerking'
- effectiever handelen:
 - gedeelde besluitvorming, met respect voor ieders verantwoordelijkheid'
 - verbeterde eigen handelingsperspectieven, waardoor men ook beter voorbereid is op eventuele crises.

Het voorliggende communicatieplan beschrijft de routes die wij voorstellen te bewandelen om deze doelen te bereiken.

Communicatieplan: Scenario's

In deel II worden vier scenario's uitgewerkt, die model staan voor verschillende vormen van risicocommunicatie. De scenario's zijn bedoeld als illustratie en verduidelijking bij de bovenstaande instrumenten. Ze staan model voor de vier meest voorkomende situaties waarin risicocommunicatie kan spelen. Als vertrekpunt voor het beschrijven van de scenario's is het moment genomen waarop tot risicocommunicatie besloten wordt.⁴

- er bestaat een risicovolle situatie; inspraak is zinvol: er is nog voldoende tijd om beleid ten aanzien van het risico te formuleren, het toestaan van de risicovolle situatie ligt nog niet vast, of de middelen om het risico te bestrijden of in te dammen staan ter discussie → het Katwijkse scenario;
- er bestaat een risicovolle situatie, maar inspraak is minder zinvol: de risico's zijn een gegeven waarover het punt vooral effectief geïmformeerd moet worden, waarna men eventueel zelf maatregelen kan treffen → het Enkhuizer/Amstelveense scenario;
- er bestaat een (potentiële) risicovolle situatie waarbij de belangentegenstel-

lingen eigenlijk het grootste risico zijn. Politieke belangen zijn groot, veel is nog onduidelijk, communicatie dreigt een wapen in de belangenstrijd te worden → het Bestse scenario;

- risicocommunicatie vormt een onderdeel van de voorbereidende fase van de crisiscommunicatie, en wordt daarom geagendeerd → het Amersfoortse scenario.

De scenario's beschrijven het kent een vaste volgorde:

- casusbeschrijving;
- communicatieprobleem;
- toepassing risicomatrix: opstellen risicocommunicatieprofiel;
- toepassing netwerk- en issue analyse
- advisering op communicatieaanpak.

Nota bene: in Nederland is nog relatief weinig ervaring opgedaan met geïntegreerd risicocommunicatiebeleid. Bijgaande scenario's zijn wel gebaseerd op veel praktijkervaring, maar hebben als advies het stadium van de implementatie nog niet bereikt.

⁴ Dit onderdeel is in nauwe samenspraak met de desbetreffende gemeenten tot stand gekomen. Advisering op de aanpak werd ten dele verzorgd door collega-gemeenten tijdens een vijftal VVO-workshops.

Het Katwijkse scenario

Er bestaat een risicovolle situatie; inspraak is zinvol: er is nog voldoende tijd om beleid ten aanzien van het risico te formuleren, het toestaan van de risicovolle situatie ligt nog niet vast, of de middelen om het risico te bestrijden of in te dammen staan ter discussie.



Casusbeschrijving:

- vele partijen betrokken;
- tegenstrijdig belangen;
- toekomstig risico met veel onzekerheden;
- beleid staat nog niet vast.

Risicocommunicatie is vaak omgeven met veel onzekerheden, niemand weet precies hoe groot de kans op een bepaald voorval is, en/of wat de gevolgen precies zijn. Zeker als het op te treden risico er in de toekomst ligt, zijn deze onzekerheden zo groot dat risicocommunicatie een vrijblijvende discussie dreigt te worden. En een vrijblijvende discussie kan in het slechtste geval – een spelveld worden – voor speculaties, sensatie zoeken en belangenbehartiging. Aan de andere kant biedt deze situatie de pro-actieve gecommuniceerde kans om roegie te voeren en zelf de toon te zetten.

We nemen een casus onder de loep die de facetten in zich bergt.

Het risico, de gevolgen van zeespiegelstijging, doet in de verre toekomst, maar die verre toekomst begint wel morgen.

De gevolgen zijn onmiskenbaar, maar niemand weet nog precies hoe groot ze zullen zijn.

De gouden oplossing is beslist nog niet gevonden, en kan ook niet alleen van de overheid afkomstig zijn.

Het is lastig om de juiste partijen op het juiste moment aan tafel te krijgen; het onderwerp leeft niet bij de bevolking, terwijl allerlei belanghebbenden hun kans schoon zien.

In de badplaats Katwijk speelt, zoals in alle Nederlandse badplaatsen, het vraagstuk van de zeespiegelstijging. Voorspellingen variëren van een mogelijke stijging tussen de 20 cm per eeuw en 85 cm per eeuw, met een 10 % toename in wind. Verkeer en Waterstaat communiceert het risico voor de kustgemeenten als volgt:

Kansen op schade bebouwing: De direct aan zee gelegen kustplaatsen liggen gedeeltelijk op of zeewaarts van de waterkering. In deze zone wordt geen wettelijke veiligheidsniveau gegarandeerd. Er geldt hier een zeker risico: schade door afslag bij stormvloedomstandigheden. Door zeespiegelstijging zal het risico in de zone zeewaarts van de waterkering toenemen.⁵

Voor Katwijk betekent dit dat er, hoe dan ook, in de ruimtelijke ontwikkeling, rekening gehouden moet worden met verlies van grond aan de zee. Maar de precieze gevolgen zijn slecht te overzien. Wel of geen vergunningen verlenen voor bebouwing op de boulevard? Wel of niet toestaan dat strandtenthouders het jaar rond hun tent overeind houden? Welke natuurontwikkeling is wijs? Wat kunnen inwoners van Katwijk zelf bijdragen aan de discussie, en wat moeten ze weten?

Communicatie wordt ingezet om ideeën en draagvlak te genereren

De communicatie-uitdaging voor de gemeente Katwijk is er in gelegen op een zinvolle, constructieve manier met alle belanghebbenden partijen te commu-

niceren over de gevolgen van de zeespiegelstijging. Het feit dat er nog zoveel onzekerheden en zoveel (mogelijke) zenders zijn, biedt zowel kansen als bedreigingen.

⁵ Bron: Ministerie van Verkeer en Waterstaat, derde kustnota.

De mogelijkheden om in Katwijk grootschalig aan risicocommunicatie te doen zijn, zoals in zoveel andere gemeenten, beperkt. De gemeente beschikt momenteel over twee communicatiemedewerkers, de gemeentepagina (die twee maal per maand verschijnt) en de website zijn de voornaamste middelen. Het gemeentebestuur heeft in zijn algemeenheid de wens uitgesproken ‘burgers goed en adequaat te informeren’ en invulling te geven aan het begrip ‘burgerparticipatie’, maar hoe dat precies gaat gebeuren is nog onduidelijk.

Risicomatrix

Risicovol object of situatie	Rol gemeente	Objectief risico	Subjectief risico	Stand van zaken beleid	Stand van zaken communicatie
Zeespiegelstijging	<ul style="list-style-type: none"> – Implementatie en medevormgeving rijks-, provinciaal- en waterschapsbeleid – Opsteller eigen gemeentelijk beleid – Vergunningverlening – Toezichthouder – Handhaven 	Zeespiegel stijgt de komende eeuw tussen de 20 en 80 cm (maar ook over deze minima en maxima lopen de meningen nog uiteen)	Onderwerp leeft vermoedelijk niet of nauwelijks bij bevolking. Wel relevant: Katwijk is een vrij conservatieve gemeente, met veel vissers die al sinds generaties in Katwijk wonen. Belanghebbers als strandtent houders, horeca-ondernemers etc. bekijken de discussie met argusogen.	Vanuit het rijk (Rijkswaterstaat), de provincie en de waterschappen wordt de gemeente bestookt met het voorstel om met een plan van aanpak. Binnen de waterschapskaders is de gemeente zeer bezig beleid te ontwikkelen.	Op dit onderwerp: non-existent.

Toepassing risicomatrix

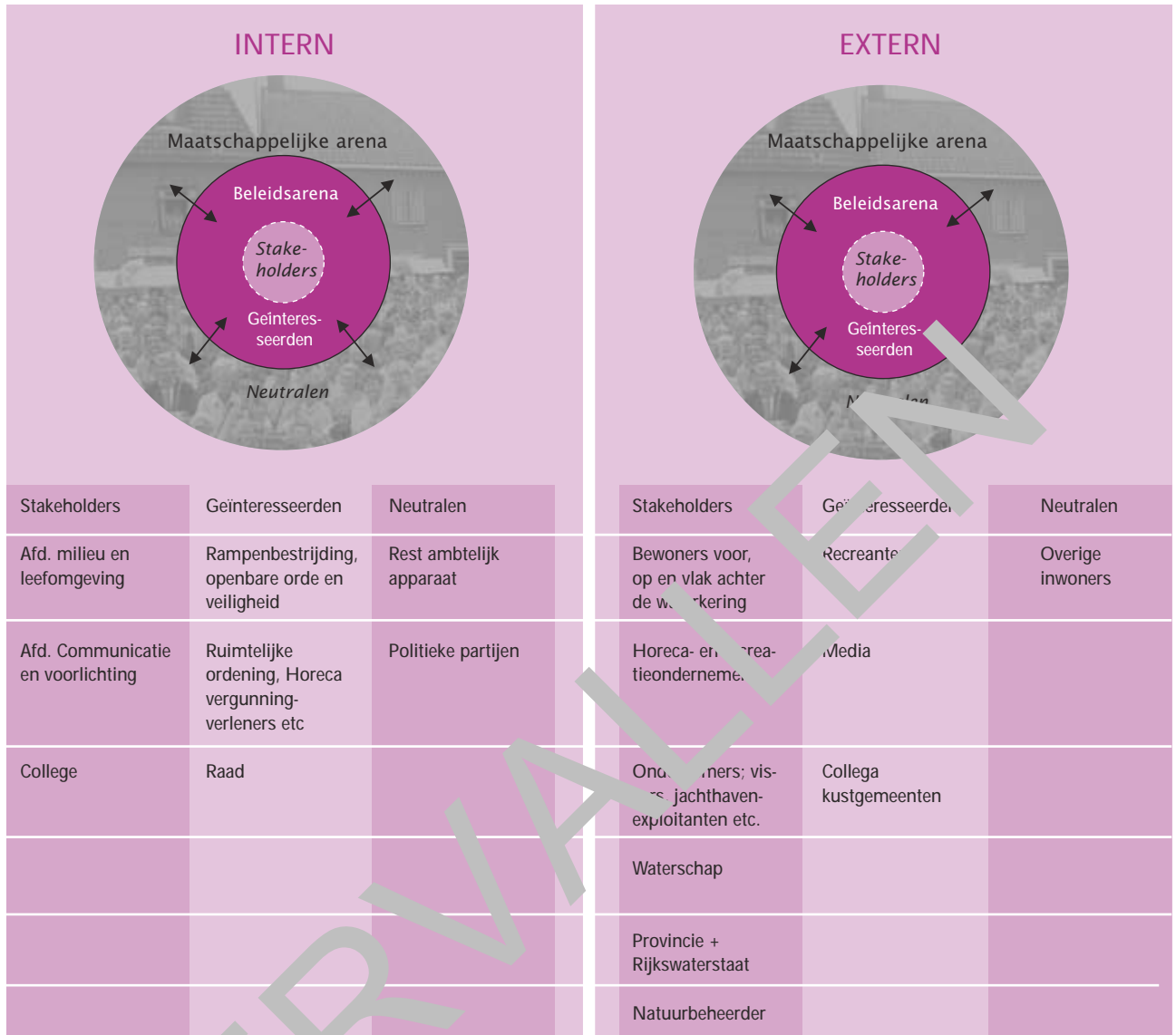
De eerste stap naar de ontwikkeling van het communicatieplan bestaat uit de toepassing van de risicomatrix. Zoals uit het voorbeeld blijkt:

- wordt onder het kopje ‘rol gemeente’ breed geloken naar alle mogelijke rollen die de gemeente kan – moet – innemen ten aanzien van de gevolgen van zeespiegelstijging. Breed, omdat bijvoorbeeld de rol van vergunningverlener relevant wordt op het moment dat nu vergunning verleend wordt voor de uitbreiding van een hotel aan de boulevard, dat mogelijk straks op een verkeerde plaats staat als maatregelen tegen de zeespiegelstijging getroffen moeten worden;
- wordt onder het kopje ‘objectief risico’ geïnventariseerd wat er volgens wetenschappelijke bronnen aan de hand is. Frappant is daarbij dat de prognoses, met de daarbij behorende scenario's, fors uiteenlopen;
- wordt onder het kopje ‘subjectief risico’ een eerste inschatting gemaakt door de communicatiedeskundigen van de beleving van de bevolking en belanghebbenden. Het verdient aanbeveling deze

eerste check in een later stadium te verifiëren aan de hand van bestaand perceptieonderzoek (bijvoorbeeld de ‘watermonitor’, een onderzoek van Rijkswaterstaat) en eventueel eigen onderzoek te laten verrichten. Zeker als men bereik en effect van de communicatie-inspanning wil meten, dan is een eerste onderzoek direct als nulmeting te gebruiken;

- wordt onder het kopje ‘stand van zaken beleid’ beschreven hoe de politiek bestuurlijke en ambtelijke context is van het vraagstuk. De manoeuvreerruimte die een communicatiedeskundige heeft is altijd begrensd; door de rek die in het risicobeleid zit, maar ook in het communicatiebeleid en het algemene gemeentelijke beleid.
- wordt onder het kopje ‘stand van zaken communicatie’ weergegeven hoeveel er al gecommuniceerd is over de zeespiegelstijging. De gemeente is nog niet naar buiten getreden over dit onderwerp. Het verdient vervolgens aanbeveling een korte scan te doen wat er verder al in de (locale) media verschenen is over dit onderwerp.

Netwerkscan



Toelichting op de netwerkscan

Bij de netwerkscan wordt systematisch in kaart gebracht wie er intern en extern direct belang hebben bij de zeespiegelstijging (stakeholders), wie er waarschijnlijk in geïnteresseerd zijn, en wie wel op de

hoogte gebracht moeten worden, maar niet direct bij het primaire vraagstuk betrokken zijn of hoeven te zijn (neutralen).

Uitbreiden met issuescan

Vervolgens kan een stap gemaakt worden om, per doelgroep, te beschrijven hoe zij zich verhouden tot het onderwerp. Let daarbij vooral op het belang dat de doelgroep heeft bij bepaalde uitkomsten van

de discussie, en benoem dat zo concreet mogelijk (houd het stuk desnoods alleen voor eigen gebruik als u bang bent te gevoelige zaken op papier te zetten).

Bijvoorbeeld:

- intern; afdeling milieu en leefomgeving is verantwoordelijk voor het entameren van toekomst-discussies over de woonomgeving. Wellicht is dit tevens een goede gelegenheid om de afdeling te profileren;
- extern; bewoners voor, op en achter de waterkering krijgen direct te maken met de zeespiegelstijging. Naar verwachting zullen zij om maximale bescherming door de overheid tegen zeespiegelstijging vragen;
- extern: ondernemers zoals vissers, strandtenthouders en horeca-exploitanten hebben een direct economisch belang bij de precieze plek van de kustlijn en de maatregelen die getroffen worden. Naar verwachting zullen zij de noodzaak van ‘harde’ maatregelen als bebouwingsvrije zones voor de korte termijn bagatelliseren.

Communicatieaanpak

		Meeweten	Meedenken	Medoelen	Medebeslissen
Intern					
Stakeholders	Afd. milieu en leefomgeving	X	X	X	
	Afd. Communicatie en voorlichting	X	X	X	
	College	X	X		X
Geïnteresseerden	Rampenbestrijding, openbare orde en veiligheid	X	X		
	Ruimtelijke ordening, Horeca vergunningverleners etc	X	X		
Neutralen	Raad	X			X
	Rest ambtelijk apparaat	X	(X)	(X)	
	Politieke partijen	X			X
Extern					
Stakeholders	Bewoners voor, op en vlak achter de waterkering	X	X	X	(X)
	Horeca- en recreatieondernemers	X	X	X	(X)
	Ondernemers; vissers, jachthaven-exploitanten etc.	X	X	X	(X)
	Waterschap		X	X	X
	Provincie + Rijkswaterstaat	X	X	X	X
	Natuurbeheerders		X	X	(X)
Geïnteresseerden	Recreanten	X			
	Media	X			
	Collega kustgemeenten	X			
Neutralen	Overige bewoners	X			(X)
<i>Per spoor volgt hier een communicatieaanpak uit</i>					
Middelen intern (voorbeelden)		– Intranet – Lunch-presentatie – Bouwstenen voor interne presentaties (bijv. voor afdelingsoverleg)	– Interne brainstorms – Werkatelier	– Projectteam/ werkgroep	– Stuurgroep
Middelen extern (voorbeelden)		– Gemeentepagina – Persbeleid – Nieuwsbrief – Internetsite – Informatie-avond	– Enquête – Ideeënbus – Ambassadeurs-bijeenkomsten – Stadsdebatten – Inspraakavonden	– Ontwerpstudio's	– Verkiezingen – Referendum

Toepassen communicatiematrix

De communicatiematrix is een hulpmiddel om de inzet van middelen en activiteiten in één overzicht te koppelen aan de onderscheiden doelgroepen en dit geheel te relateren aan het doel van de communicatie. De matrix geeft inzicht in:
a) De processtappen die doorlopen moeten worden. Er zit een volgorde in de opbouw; omwonenden

moeten eerst 'meeweten'; het probleem kennen én onderkennen, door artikelen in de (eigen) media, op internet etc., voordat ze geneigd zijn mee te doen aan stadsdebatten.

- b) De activiteiten die de communicatieverantwoordelijken moeten ondernemen
- c) Daaruit afgeleid, mogelijkheid om te plannen, te prioriteren en te budgetteren

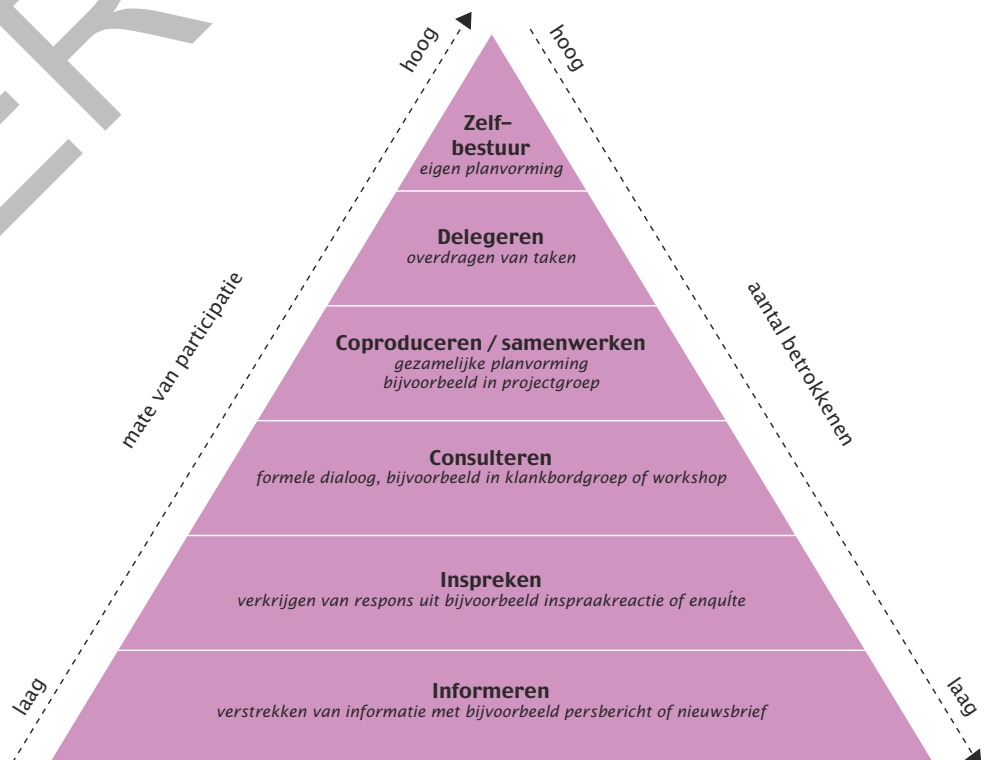
Advisering op communicatieaanpak

Vanzelfsprekend is een zekere mate van standaardisering in de communicatieaanpak mogelijk, maar dient er ook een situatiespecifieke creatieve vertaalslag gemaakt te worden. Uiteindelijk staat of valt het succes van de communicatie met de match die tussen georganiseerde standaardaanpak en de alledaagse praktijk gemaakt wordt.

- ook is nog onduidelijk wie wat moet doen, zeker is in ieder geval wel dat de overheid niet alles kan oplossen
- het onderwerp is niet of nauwelijks bij de bevolking bekend
- maar bepaalde belanghebbenden zien wel al een kans schoon
- het advies is in dergelijke gevallen van de communicatieve zwakte (nog heel erg veel onzekerheden, en relatieve onbekendheid met het risico) een communicatieve kracht te maken: Deel de Dilemma's! Juist omdat nu nog geen acute oplossingen worden verwacht van de gemeente, is het een goed moment om het onderwerp in publiek debat te agenderen, bijvoorbeeld in de vorm van

In deze casus speelt een aantal dilemma's, waarmee in de communicatieaanpak rekening gehouden moet worden:
- de gevolgen van de zwaartepunt liggen ver in de toekomst
- en de gevolgen zijn niet slecht in te schatten

Participatieladder



stadsdebatten. De organisatie van stadsdebatten vergt wel een scherpe vraagstelling en helderheid over de beoogde opbrengst, dus neem uzelf de maat aan de hand van de participatieladder en bepaal de mate van gewenste interactie met uw doelgroepen. Beoordeel de (communicatie)plannen op gewenste mate van participatie gere-

lateerd aan de omvang van de groep en de hoeveelheid tijd, geld en energie die u/uw organisatie er zelf voor beschikbaar heeft (zie participatieladder. Hoe meer mensen u daadwerkelijk bij uw beleidsontwikkeling betreft, hoe langer het traject zal duren, maar hoe meer input en draagvlak u kunt verwachten.

Typisch Katwijk is het behoorlijk traditionele karakter van de gemeente. Een substantieel deel van de inwoners woont al sinds generaties in de gemeente, en leeft dus al generaties met en van de zee. Een mooie anekdote geeft aan hoe er vroeger met de risico's van de zee werd omgegaan; vissers bouwden in de loop van hun werkzame leven twee huizen: één aan het strand, voor dagelijks gebruik, en één achter in het dorp, voor de oude dag. Want men wist dat, binnen een mensenleven, het 'voorste' huis zou wegspoelen door de zee.

In de VVO workshops werd het idee geboren deze 'typische Katwijkse visserssaard' in te zetten in de communicatiestrategie. Als randvoorwaarden voor de communicatie werden meegegeven:

- bed de risicoboodschap 'we moeten nu al ruimte reserveren om de zeespiegelstijging het hoofd te bieden' in in een bredere communicatiestrategie, namelijk 'toekomstverkenningen voor Katwijk in 2050';
- houd daarvoor stadsdebatten, waarbij inwoners én ondernemers een platform biedt om mee te denken;
- zet je informatieoverdracht in om mensen te informeren, te motiveren en te activeren om mee te doen aan de debatten
- kweek zo een voedingsbodem voor constructieve besluitvorming over de ruimtelijke reserveringen;
- zorg daarbij wel voor continuïteit in de uitvoering van het communicatieplan; dit gaat meerdere jaren duren.

En vervolgens worden de oude Katwijkse vissers als ambassadeur voor de 'leer weer leven met de zee' boodschap ingezet worden, bijvoorbeeld tijdens de stadsdebatten.

Het 'Enkhuizer/Amstelveens' scenario

Er bestaat een risicovolle situatie, maar inspraak is minder zinvol: de risico's zijn een gegeven waarover het publiek vooral effectief geïnformeerd moet worden, waarna men eventueel zelf maatregelen kan treffen.



Casusbeschrijving:
 – er is een inventarisatie gemaakt van de risico's;
 – te gebruiken als basis voor voorlichting aan het publiek;
 – met als voornaamste doel: informatieoverdracht.

Risicocommunicatie zal vaak het karakter hebben van basale informatieoverdracht aan het publiek, met als voornaamste boodschappen:

- dit zijn de risico's zoals wij ze geïnterpreteerd hebben;
- dit zijn de maatregelen die we voorzien hebben;
- zo ziet ons rampenbestrijdingsapparaat er uit als er toch iets gebeurt;
- dit kunt u zelf doen.

Toch liggen hier ook al een aantal hindernissen overwonnen te moeten worden, voordat de communicatiestrategie staat. Hindernissen die te maken hebben met interne vragen als 'wie doet wat en wie is waar verantwoordelijk voor', en externe vragen als 'wat vragen we eigenlijk van het publiek, wat doen we zelf, en wat laten we over aan anderen?'

Enkhuizen en Amstelveen, beide gelegen in de provincie Noord-Holland, zijn gemeenten met een risicoprofiel zoals zoveel anderen. Een snelweg in de buurt waar soms gevaarlijke stoffen over vervoerd worden, LPG stations, wat industrie, en – in het geval van Enkhuizen – een jachthaven die aan de grenzen van de groei zit. Nog meer recreanten zou gevaarlijke toestanden op kunnen leveren. De provincie Noord-Holland heeft een inventarisatie gemaakt van een aantal risico's in de provincie (bedrijven die onder bevoegd gezag van de provincie vallen, de gevaarlijke transportroutes en de LPG stations), en begin 2003 pilot risicokaart op het net geplaatst.

Communicatie wordt ingezet om burgers te informeren over de risico's die ze kunnen lopen

De communicatie-uitdaging voor de gemeenten Amstelveen en Enkhuizen is er in gelegen om, met gebruikmaking van de middelen en de initiatieven die er

liggen (zoals de provinciale risicokaart) zo eenvoudig mogelijk invulling te geven aan hun informatieplicht.

Risicomatrix

Risicovol object of situatie	Rol gemeente	Objectief risico	Subjectief risico	Stand van zaken beleid	Stand van zaken communicatie
<p>Volgens de provinciale risicokaart (de inventarisatie is gaande)</p> <p>Amstelveen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nabijheid luchthaven; <p>–scoort op:</p> <ul style="list-style-type: none"> luchtvaart ongevallen, opslag gevaarlijke stoffen, een LPG station; • transportassen over de weg; <p>–scoort op:</p> <ul style="list-style-type: none"> transport gevaarlijke stoffen; <p>• spoor:</p> <p>–scoort op:</p> <ul style="list-style-type: none"> transport gevaarlijke stoffen. <p>Enkhuizen:</p> <p>Staat wel op de kaart, maar nog zonder risico's in de omgeving.</p>	<p>In relatie tot de geïnventariseerde risico's beperkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schiphol valt onder andere bestuurlijke gremia; • voor transport van gevaarlijke stoffen geldt hetzelfde; • verantwoordelijkheid gemeenten beperkt zich tot openbare orde en veiligheid, c.q. rampenbestrijding; • en de daarbij behorende communicatieverplichtingen. 	<p>Risicocontouren geïnventariseerde groeps -risico's</p> <p>Eerste verkenning mogelijke andere risico's, zoals teveel mensen bijeen in jachthaven.</p>	<p>Onderwerp leeft vermoedelijk niet of nauwelijks bij bevolking.</p>	<p>Gemeenten zijn op zoek naar wegen om invulling te geven aan het risicocommunicatiebeleid. Heeft niet heel veel prioriteit, in relatie tot allerlei andere vraagstukken die ook spelen. De provincie is bezig met de risicokaart, en zet dat ook al voorzichtig in als beleidsinstrument.</p>	<p>Beide gemeenten communiceren nog niet actief over risico's, de provincie heeft de risicokaart als proef intussen op het internet gepubliceerd. De gemeenten zijn daarvan in principe op de hoogte gebracht.</p>

Toepassing risicomatrix

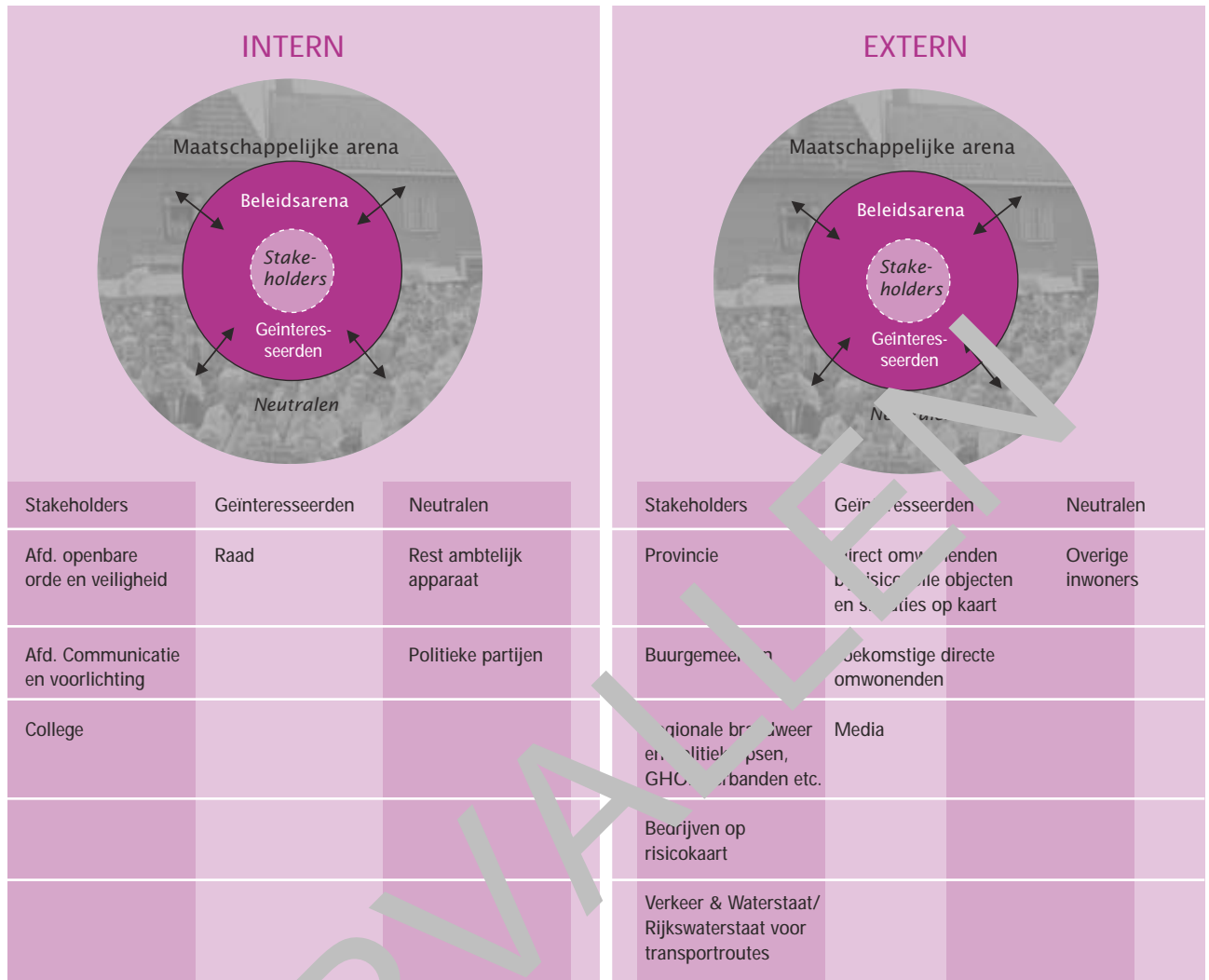
De eerste stap naar de ontwikkeling van het communicatieplan bestaat uit de toepassing van de risicomatrix. Zoals uit het voorbeeld blijkt:

- wordt onder het kopje 'rol gemeente' gekozen naar alle mogelijke rollen die de gemeente kan – moet – innemen ten aanzien van de geïnventariseerde risico's. Deze blijkt beperkt;
- wordt onder het kopje 'objectief risico' geïnventariseerd wat er volgens deskundigen aan de hand is. Frappant is daarbij dat de inventarisaties voor zover voorhanden zich louter richten op fysieke veiligheid, voor allerlei andere risico's lijkt in het denken vooralsnog minder plaats;
- wordt onder het kopje 'subjectief risico' een eerste inschatting gemaakt door de communicatiedeskundigen van de beleving van de bevolking en belanghebbenden. Het verdient aanbeveling deze eerste check in een later stadium te verifiëren

aan de hand van bestaand perceptieonderzoek (en eventueel eigen onderzoek te laten verrichten). Zeker als men bereik en effect van de communicatie-inspanning wil meten, dan is een eerste onderzoek direct als nulmeting te gebruiken;

- wordt onder het kopje 'stand van zaken beleid' beschreven hoe de politiek bestuurlijke en ambtelijke context is van het vraagstuk. De manoeuvreerruimte die een communicatiedeskundige heeft, is altijd begrenst; in dit geval vooral door de vele andere prioriteiten die gesteld worden;
- wordt onder het kopje 'stand van zaken communicatie' beschreven wat er al gebeurd is op het gebied van communicatie, en wat er al aantoonbaar bekend is. Voor dit laatste onderdeel loont het een korte mediascan te plegen om te bezien wat er al gepubliceerd is.

Netwerkscan



Toepassing netwerkscan

Een netwerkscan wordt systematisch in kaart gebracht wie er intern en extern direct belang hebben bij de geïnventariseerde risico's (stakeholders), wie er waarschijnlijk in geïnteresseerd zijn, en wie

wel op de hoogte gebracht moeten worden, maar niet direct bij het primaire vraagstuk betrokken zijn of hoeven te zijn (neutralen).

Uitbreiden met netwerkscan

Vervolgens kan een stap gemaakt worden om, per doelgroep, te beschrijven hoe zij zich verhouden tot het onderwerp. Let daarbij vooral op het belang dat de doelgroep heeft bij bepaalde uitkomsten van

de discussie, en benoem dat zo concreet mogelijk (houd het stuk desnoods alleen voor eigen gebruik als u bang bent te gevoelige zaken op papier te zetten).

Bijvoorbeeld:

- intern: het aanbod aan de OOV-ers om in een paar eenvoudige stappen aan te haken bij regionale ontwikkelingen, en daarbij meteen te voldoen aan landelijke verplichtingen (kleine moeite, groot plezier);
- extern: de mogelijkheid om, met name directe omwonenden, te informeren over de risico's in de omgeving;
- extern: een middel om toekomstige inwoners te informeren over hoe veilig men waar precies is, zodat er weloverwogenere vestigingsbeslissingen genomen kunnen worden.

Communicatieaanpak

		Meeweten	Meedenken	Meedoen	Meebeslissen
<i>Intern</i>					
Stakeholders	Afd. openbare orde en veiligheid	X	X	X	
	Afd. communicatie en voorlichting	X	X	X	
Geïnteresseerden	College	X	X		X
	Raad	X	X		
Neutralen	Rest ambtelijk apparaat	X	(X)	(X)	X
	Politieke partijen	X			X
<i>Extern</i>					
Stakeholders	Provincie	X	X	X	(X)
	Buurgemeenten	X	X	X	(X)
	Regionale brandweer en politiekorpsen, GHOR verbanden etc.	X	X	X	(X)
	Bedrijven op risicokaart	X	X		
	Verkeer & Waterstaat/Rijkswaterstaat voor transportroutes	X	X		
Geïnteresseerden	Direct omwonenden bij risicovolle objecten en situaties op kaart	X			
	Toekomstige directe omwonenden	X			
Neutralen	Media	X			
Neutralen	Overige inwoners	X			(X)
<i>Per spoor volgt hier een communicatieaanpak uit.</i>					
Middelen intern (voorbeelden)		<ul style="list-style-type: none"> - Intranet - Bouwstenen voor interne presentaties (bijv. voor afslingsoverleg) 	<ul style="list-style-type: none"> - Interne brainstorm 	<ul style="list-style-type: none"> - Projectteam/ - Werkgroep 	<ul style="list-style-type: none"> - Stuurgroep
Middelen extern (voorbeelden)		<ul style="list-style-type: none"> - Gemeentepagina - Persbureau - Internetafdeeling - Contactdesk/instructieadviesmedewerkers - Bewonersmailing - Welkomspakket nieuwe inwoners 	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête - Overleg met belanghebbenden (bedrijven, medeoverheden etc) 	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwerpstudio's 	<ul style="list-style-type: none"> - Verkiezingen

Toepassen communicatiematrix

De communicatiematrix is een hulpmiddel om de inzet van middelen en activiteiten in één overzicht te koppelen aan de onderscheiden doelgroepen en dit geheel te relateren aan het doel van de communicatie. De matrix geeft inzicht in: a) de processtappen die doorlopen moeten worden. Er zit een volgorde in de opbouw; omwonenden moeten eerst

'meeweten'; het probleem kennen én onderkennen, door artikelen in de (eigen) media, op internet etc., voordat ze geneigd zijn mee te doen aan stadsdebatten;

- b) de activiteiten die de communicatieverantwoordelijken moeten ondernemen;
- c) daaruit afgeleid, mogelijkheid om te plannen, te prioriteren en te budgetteren.

Advisering op communicatieaanpak

Vanzelfsprekend is een zekere mate van standaardisering in de communicatieaanpak mogelijk, maar dient er ook een situatiespecifieke creatieve vertaalslag gemaakt te worden. Uiteindelijk staat of valt

het succes van de communicatie met de match die tussen georganiseerde standaardaanpak en de alledaagse praktijk gemaakt wordt.

Voor de communicatie rond de risicokaart liggen in ieder geval de volgende standaardstappen voor de hand:

- richt een intergemeentelijke projectgroep op; risico's zijn altijd gemeentegrens overschrijdend;
- werk nauw samen met de provincie, de regionale brandweerkorpsen, politiekorpsen, GHOR-deskundigen etc.;
- neem de risico-inventarisaties die in het kader van de risicokaart gemaakt worden als vertrekpunt;
- vul die zo nodig aan met andere maatramrisico's;
- bespreek in de projectgroep hoe je met de subjectieve risico's om wil gaan (in de regio Drenthe overweegt men de productie van een 'subjectieve' risicokaart als aanvulling op de 'objectieve' risicokaart van de provincie);
- maak goede afspraken over wie verantwoordelijk is voor het up to date houden

van welk onderdeel van de informatie op het net';

- maak goede hyperlinks tussen de verschillende (overheids)sites';
- richt de backoffice bij de site goed in; zorg dat vragen die naar aanleiding van de risicokaart gesteld worden (en die vaak betrekking hebben op de persoonlijke leefomgeving van de beller of mailer) te beantwoorden zijn. Dat veronderstelt beschikbaarheid van deskundigen die in de omgeving, de risico's, de kansen en de gevolgen op voldoende staat om te antwoorden;
- als de backoffice operationeel is, kan er al snel de aandacht gevestigd worden op het bestaan van de digitale risicokaart. Daarvan kan de kaart ook als communicatie-instrument bij andere activiteiten (stadsbesprekken, bewonersbijeenkomsten etc.) rond risicocommunicatie ingezet worden.

In het geval van Amstelveen en Enkhuizen bleven er vooral een aantal organisatorische hobbels overwonnen te moeten worden:

- de gemeenten wisten niet op de hoogte van de voortgang in de ontwikkeling van de risicokaart; betere afstemming met de provincie bleek verbeterpunt nummer 1;
- geconstateerd werd vervolgens dat er ook meer moest worden kortgesloten met de buurgemeenten: alle risico's die bij Amstelveen zichtbaar werden, zaten op het grondgebied van Haarlemmermeer (want; Schiphol);
- de bewoners die met naam en toenaam op de risicokaart verschijnen, zijn de eerste waar zinvol onderzoek over gemeenschappelijke aanpak van de risicocommunicatie voor de hand ligt;
- de gemeenten hadden op hun eigen sites wel de koppeling gemaakt tussen 'wat moet de burger zelf doen als de sirene gaat' en 'wat doet de gemeente'. Het is handig dat de provinciale risicokaart een dergelijke link krijgt.

Vervolgens bleek de provincie goede ervaringen te hebben met de 'schandpaal-nagel'-kant van de openbaarmaking van risico's; een notoire overtreder tussen de bedrijven kreeg openlijk het predikaat 'niet veilig genoeg' mee. Gevolg: een heel boos bedrijf (inclusief rechtszaak), veel aandacht in de media, een gedeputeerde die openlijk de afweging maakt 'ik vind het openbaar (veiligheids)belang groter dan het bedrijfsbelang' en een beter geïnformeerd publiek.

Het Beste scenario

Er bestaat een (potentiële) risicovolle situatie waarbij de belangentegenstellingen eigenlijk het grootste risico zijn. Politieke belangen zijn groot, veel is nog onduidelijk, communicatie dreigt een wapen in de belangenstrijd te worden.



Casusbeschrijving:

- veel partijen met eigen autonomie;
- belangen overstijgen gemeentelijk niveau;
- communicatie wordt een wapen in de belangenstrijd.

Communiceren over risico's waar je rol als gemeente beperkt is, is een lastige opgave. Je hebt te maken met allerlei verschillende partijen, die deels gedwongen door wettelijke kaders en vergunningen en deels naar eigen inzicht en normen bepaalde veiligheidsmaatregelen nemen. De belangen die er spelen overstijgen de gemeente.

Als gemeente ben je (net op zekere hoogte) verantwoordelijk voor de veiligheid van je inwoners. Maar het is moeilijk om de veiligheid van je inwoners te garanderen als je onvoldoende middelen in handen hebt om de andere partijen te motiveren bepaalde veiligheidsmaatregelen te nemen. Communicatie is in dit soort situaties vaak het enige middel.

In de gemeente Best loopt een spoortunnel bestaande uit twee tunnelbuizen. De tunnel is voor de leefbaarheid in de gemeente een grote verbetering, maar brengt ook risico's met zich mee, die specifiek zijn voor tunnels. Zo is het voor de brandweer bijvoorbeeld moeilijk om bij een eventuele brand slachtoffers te evacueren. Door de tunnel gaan zowel reizigerstreinen als goederentreinen. Daarnaast ligt het station van Best in en op de tunnel.

In de gebruiksvergunning heeft de gemeente Best met de beheerder van de tunnel (ProRail) afspraken gemaakt omtrent de maatregelen die worden genomen om een bepaald veiligheidsniveau te kunnen garanderen.

Daarnaast zijn er bij de bouw tal van maatregelen genomen om de kans op een ongeluk en de gevolgen van een eventuele ramp zo klein mogelijk te maken. Zo is er een ontsnappingsroute voor de andere tunnelbuis. Echter het duurt drie minuten totdat de nooddeuren openen, omdat eerst het treinverkeer in de andere tunnelbuis stilgelegd moet worden.

Communicatieopgave: communiceren over een risicovolle situatie als je afhankelijk bent van andere partijen

De gemeente Best staat voor de communicatieopgave om te communiceren over een risicovolle situatie, zonder zelf daarin een leidende partij te zijn. Zij wil daarbij met name aandacht besteden aan de volgende aspecten:

- restrisico: ondanks alle maatregelen die getroffen zijn om een ramp te voorkomen, blijft er een zeker risico bestaan. De gemeente wil dat de inwoners van Best dit restrisico accepteren;
- weerbaar maken van de eigen bevolking

in geval van een mogelijke ramp; zowel in de rol van inwoner als van reiziger. Zij wil daarbij nadrukkelijk inzetten op de zelfredzaamheid en het helpen van medepassagiers. Dit is nodig omdat uit een grootschalige oefening is gebleken dat de hulpdiensten niet altijd direct de noodzakelijk hulp kunnen bieden. (i.v.m. met hun eigen veiligheid moet ten tijde van een ramp eerst gekeken worden op welke manier de hulp het beste geboden kan worden).

Risicomatrix

Risicovol object of situatie	Rol gemeente	Objectief risico	Subjectief risico	Stand van zaken beleid	Stand van zaken communicatie
Spoortunnel	<ul style="list-style-type: none"> - Verlener en handhaver gebruiksvergunning - opsteller aanvalsplan/rampenbestrijdingsplan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ongevallen met (dodelijke) slachtoffers - Ongevallen met gevaarlijke stoffen: brand of explosie - Combinatie van bovenstaande situaties 	<ul style="list-style-type: none"> - Inwoner: bij de omwonenden/ inwoners is géén sprake van een onveilig gevoel. Wél is er na de groot-schalige rampen-oefening (sept. 2002) 'onrust' geweest over de aanrijtijden van de hulpdiensten indien er een incident/ramp gebeurt; - Reiziger: reis elke dag met de trein, dus schat de kans op een ongeval laag in 	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruiksvergunning is verleend en wordt gehandhaafd - De gemeente heeft plannen om de ruimte bovenop de tunnel in te richten als verblijfsgebied en in de nabije omgeving van de tunnel te bouwen (bijv. kantoren). De plannen zijn in ontwikkeling. - Er is reeds een risicoanalyse gemaakt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Eigen communicatieactiviteiten (intern, tussen partijen – vooral NS – en extern richting publiek) kunnen onder druk gezet worden door media-aandacht. Waarvoor men mogelijk de regie verliest.

Toepassing risicomatrix

De eerste stap naar de ontwikkeling van het communicatieplan bestaat uit de toepassing van de risicomatrix. Zoals uit het voorbeeld blijkt:

- wordt onder het kopje 'rol gemeente' gekeken naar alle mogelijke rollen die de gemeente kan – moet – innemen ten aanzien van de geïdentificeerde risico's. Dit blijkt de eerste check te zijn;
- wordt onder het kopje 'objectief risico' geïnventariseerd wat er volgens deskundigen aan de hand is;
- wordt onder het kopje 'subjectief risico' een eerste inschatting gemaakt door de communicatiedeskundigen van de beleving van de bevolking en belanghebbenden. Het verdient aanbeveling deze eerste check in een later stadium te verifiëren aan de hand van bestaand percep-

tieonderzoek (en eventueel eigen onderzoek te laten verrichten). Zeker als men bereik en effect van de communicatie-inspanning wil meten, dan is een eerste onderzoek direct als nulmeting te gebruiken;

- wordt onder het kopje 'stand van zaken beleid' beschreven hoe de politiek bestuurlijke en ambtelijke context is van het vraagstuk. De manoeuvreerruimte die een communicatiedeskundige heeft is altijd begrensd; in dit geval vooral door de vele andere prioriteiten die gesteld worden.
- wordt onder het kopje 'stand van zaken communicatie' beschreven wat er al gebeurd is op het gebied van communicatie, zowel intern als extern.

In het voorbeeld van Best is de formele rol van de gemeente die van verlener en handhaver van de gebruikersvergunning aan ProRail. Omdat veel van de belangen die er spelen gemeenteverstijgend zijn, spelen ook andere overheden, zoals het Rijk, een rol. Deze rol kan van een hele andere orde zijn, bijvoorbeeld wet- en regelgever.

Door deskundigen zijn de risico's van de spoortunnel in Best berekend. Objectief gezien is er een kans op:

- ongevallen met dodelijke slachtoffers. Uit de evaluatie rampenoefening is gebleken dat de honderden tot duizenden passagiers in de trein niet in verhouding staan tot het maximale aantal hulpverleners dat in het eerste half uur aanwezig kan zijn. De hulpdiensten zullen hun rol aanpassen: eerst ondersteunen bij de ontruiming en dan pas daadwerkelijk redden van slachtoffers;
- ongevallen met gevaarlijke stoffen: brand of explosie.

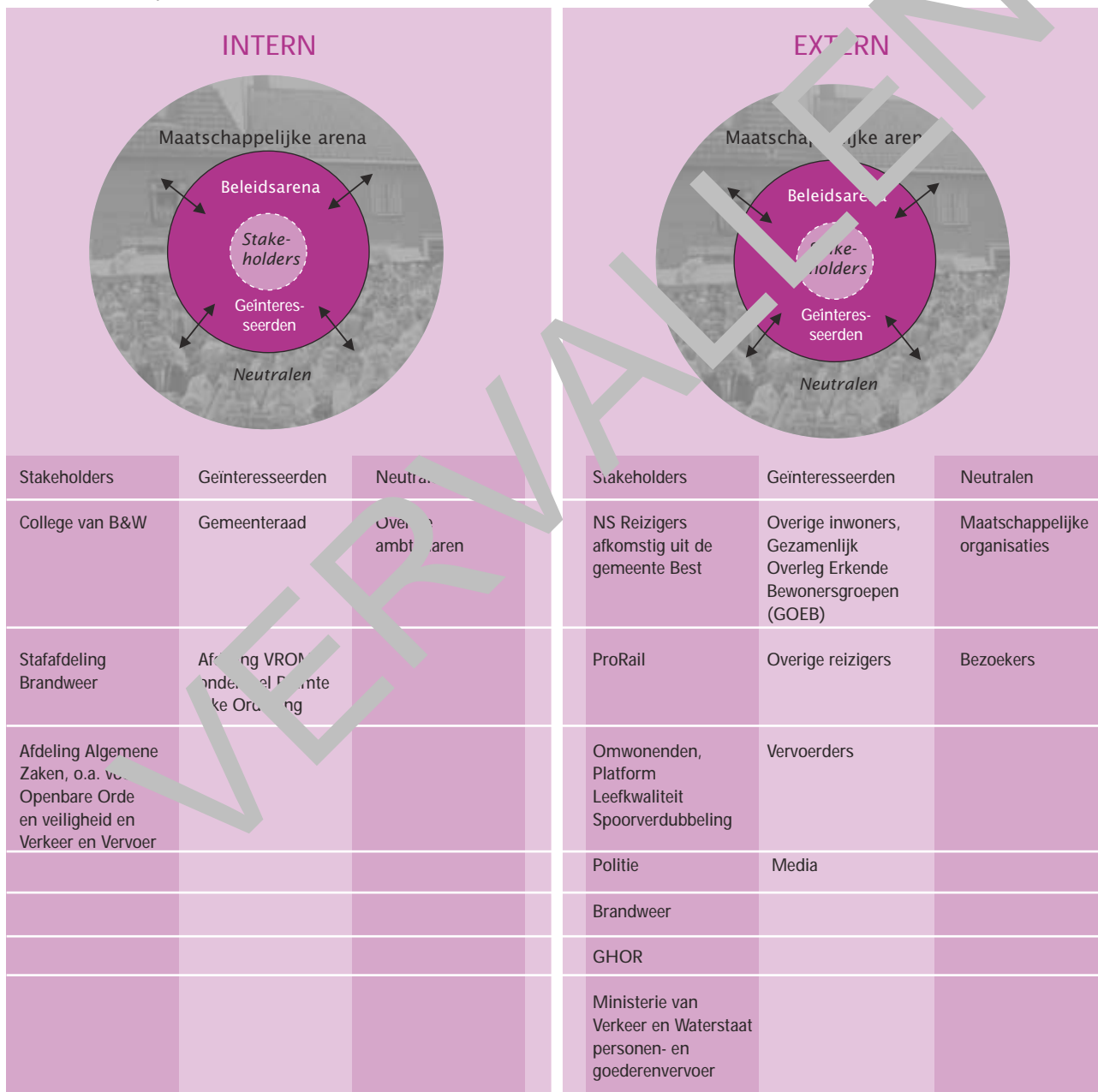
Ook in Best is het moeilijk in te schatten hoe de bevolking het risico beleefd. De meeste inwoners zullen de spoortunnel als een hele verbetering ervaren ten opzichte van vroegere situatie waarbij het spoor door het dorp heen liep.

De risicoanalyse zal moeten uitwijzen of het een verstandig idee is om bijv. kantoren in de nabijheid van de tunnel te bouwen.

Met name de communicatie over aspecten die onder de verantwoordelijkheid van de betrokken partners vallen, is moeilijk voor de gemeente om te initiëren. Het gevaar ligt op de loer dat de communicatie via de media verloopt, waardoor de gemeente de regie verliest.

Netwerkscan

Gekozen risico: spoortunnel Best



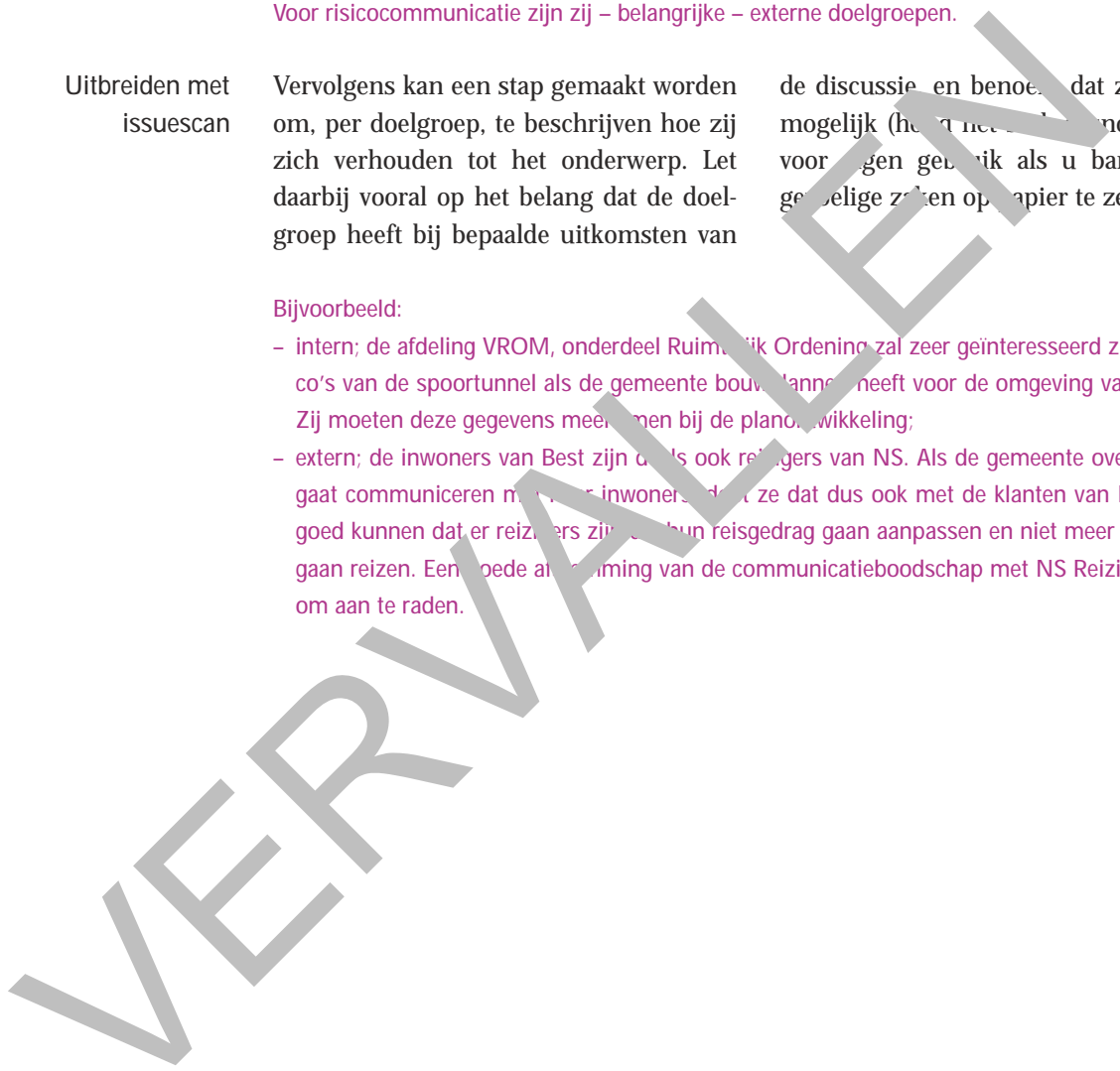
Toepassing netwerkscan Bij de netwerkscan wordt systematisch in kaart gebracht wie er intern en extern direct belang hebben bij de spoortunnel (stakeholders), wie er waarschijnlijk in geïnteresseerd zijn, en wie wel op de hoogte gebracht moeten worden, maar niet direct bij het primaire vraagstuk betrokken zijn of hoeven te zijn (neutralen).

De neiging bestaat om politie, brandweer en GHOR in te delen bij de interne doelgroepen. Immers als het om rampenbestrijding gaat dan zijn zij ook onderdeel van die organisatie. Maar het gaat hier om de gemeente. Als het om risico's gaat (het gaat bij risicocommunicatie niet over rampen) heeft de gemeente een bredere verantwoordelijkheid dan alleen de bestrijding van de mogelijke gevolgen. Het gaat daarbij ook om planvorming, vergunningverlening en handhaving. Voor risicocommunicatie zijn zij – belangrijke – externe doelgroepen.

Uitbreiden met issuescan Vervolgens kan een stap gemaakt worden om, per doelgroep, te beschrijven hoe zij zich verhouden tot het onderwerp. Let daarbij vooral op het belang dat de doelgroep heeft bij bepaalde uitkomsten van de discussie en benoem dat zo concreet mogelijk (het is niet noodzakelijk alleen voor eigen gebruik als u bang bent te generaliseren, het is wel belangrijk om het op papier te zetten).

Bijvoorbeeld:

- intern; de afdeling VROM, onderdeel Ruimtelijk Ordening zal zeer geïnteresseerd zijn in de risico's van de spoortunnel als de gemeente bouwplannen heeft voor de omgeving van de tunnel. Zij moeten deze gegevens meenemen bij de planontwikkeling;
- extern; de inwoners van Best zijn ook reizigers van NS. Als de gemeente over de risico's gaat communiceren met haar inwoners dan ze dat dus ook met de klanten van NS. Het zou goed kunnen dat er reizigers zijn die hun reisgedrag gaan aanpassen en niet meer met de trein gaan reizen. Een goede afstemming van de communicatieboodschap met NS Reizigers is daarom aan te raden.



Communicatieaanpak

		Meeweten	Meedenken	Meedoen	Meebeslissen
Intern					
Stakeholders	College van B&W Stafafdeling Brandweer Afdeling Algemene Zaken, o.a. voor Openbare Orde en veiligheid en Verkeer en Vervoer	X X X	X X X	X X	X
Geïnteresseerden	Gemeenteraad Afdeling VROM, onderdeel Ruimtelijke Ordening	X X	X X	X	X
Neutralen	Overige ambtenaren	X			
Extern					
Stakeholders	NS Reizigers afkomstig uit de gemeente Best ProRail Omwonenden, Platform Leefkwaliteit Spoorverdubbeling	X X X	X X X	X X X	X X
Geïnteresseerden	Politie Brandweer GHOR Ministerie van Verkeer en Waterstaat personen- en Goederenvervoer Overige inwoners, Gezamenlijk Overleg Erkende Bewonersgroepen (GOEB) Overige reizigers Vervoerders	X X X X X X X	X X X X X X X	X X X X X X X	X X
Neutralen	Media Maatschappelijke organisaties Bezoekers	X X X			
<i>Per spoor volgt hier een communicatieaanpak uit.</i>					
Middelen intern (voorbeelden)		- Intranet - Werkbijeenkomst	- Expertmeeting	- Projectteam	- Stuurgroep
Middelen extern (voorbeelden)		- Gemeentepagina - Internet - Persbeleid - Excursie/open dag	- Bewoners-overleggroepen - Denktank (deskundigen)	- Projectteam (hulp-diensten) - Communicatie-overleg (NS)	- Bestuurlijk overleg

Toepassing communicatiematrix

De communicatiematrix is een hulpmiddel om de inzet van middelen en activiteiten in één overzicht te koppelen aan de onderscheiden doelgroepen en dit geheel te relateren aan het doel van de communicatie. De matrix geeft inzicht in:

- de processtappen die doorlopen moeten worden. Er zit een volgorde-lijkheid in de opbouw; omwonenden moeten eerst 'meeweten'; het pro-

bleem kennen én onderkennen, door artikelen in de (eigen) media, op internet etc., voordat ze geneigd zijn mee te doen aan een bewonersoverleg;

- de activiteiten die de communicatie-verantwoordelijken moeten onder-nemen;
- daaruit afgeleid, mogelijkheid om te plannen, te prioriteren en te budget-teren

Advisering op communicatie-aanpak

Vanzelfsprekend is een zekere mate van standaardisering in de communicatieaanpak mogelijk, maar dient er ook een situatiespecifieke creatieve vertaalslag gemaakt te worden. Uiteindelijk staat of valt het succes van de communicatie met

de match die tussen georganiseerde stan-daardaanpak en de alledaagse praktijk gemaakt wordt.

Voor de communicatie in situaties waar-bij andere autonome partijen bij betrok-

ken zijn, liggen in ieder geval de volgende standaardstappen voor de hand:

- investeer in de relatie met autonome partijen zonder als gemeente je eigen geloofwaardigheid te verliezen. Ga daarbij niet uit van de verschillen, maar van elkaars overeenkomsten;
- je behoudt als gemeente je geloofwaardigheid als je er voor kiest je eigen risicocommunicatieboodschap te for-

muleren. De verleiding is groot dit samen met de overige partners te doen om zo een krachtiger signaal af te geven. Omdat je als gemeente ook vergunningverlener en -handhaver bent, kan dit leiden tot een 'dubbele pet';

- zorg voor een goede afstemming van de communicatieboodschap en -activiteiten met andere partners.

De gemeente Best heeft weinig mogelijkheden in handen om de NS (zijnde NS Reizigers en ProRail) te dwingen om met reizigers te communiceren over de risico's en 'wat te doen in geval van een ramp' (zelfredzaamheid). Het enige wat de gemeente kan doen, is samen met de NS de mogelijkheden verkennen om de risicocommunicatieboodschap en -activiteiten op elkaar af te stemmen. Dit kan door het instellen van een gezamenlijk Communicatieoverleg. De leermomenten die in de evaluatie van de grootschalige rampenoplossingen in de spoortunnel vorig jaar naar voren zijn gekomen, kunnen hiervoor een uitgangspunt zijn. Daarnaast kan de gemeente een eigen risicocommunicatiestroom opstellen. De hulpdiensten zijn als belangrijke partners goed te betrekken in het projectteam. Ook zij hebben namelijk veel directe contacten met de inwoners van Best en zijn een belangrijk communicatiekanaal voor de risicocommunicatieboodschap.

De primaire communicatiedoelgroepen zijn:

- omwonenden;
- inwoners als reizigers.

Als ervaringsdeskundigen zijn zij in te zetten om mee te denken over maatregelen die getroffen kunnen worden om de zelfredzaamheid te verbeteren. Immers, zelfbedachte oplossingen werken vaak beter dan 'opgeleide' maatregelen. Door de ingrijpende werkzaamheden van afgelopen jaren beschikt de gemeente Best over een goede overlegstructuur met diverse maatschappelijke organisaties. Zij kan van deze bestaande structuur gebruik maken. Het is belangrijk dat ook de hulpdiensten hierbij betrokken worden als deskundigen.

Met het ministerie van Verkeer en Waterstaat is het goed om een regelmatig overleg te hebben, zodat duidelijk is welke maatregelen, wet- en regelgeving van die kant te verwachten is en om de risicocommunicatieboodschap- en activiteiten op elkaar af te stemmen.

De geïnteresseerden en neutralen zijn goed via de gangbare interactieve en massamediale middelen te bereiken.

Intern is het van belang de eigen organisatie goed te (blijven) informeren en de deskundigheid op het gebied van veiligheid en communicatie te benutten.

Het Amersfoortse scenario

Risicocommunicatie vormt een onderdeel van de voorbereidende fase van de crisiscommunicatie, en wordt daarom geagendeerd.



*Casusbeschrijving:
– risico-
communicatie
als opmaat voor
crisis-
communicatie;
– strategie voor
risico-
communicatie.*

Een ramp of incident maakt zichtbaar op welke punten risicocommunicatie kan worden ingezet. Een goede investering in het netwerk van strategische partners, communicatie over handelingsperspectief voor bewoners, inzicht van burgers in de getroffen maatregelen, communicatie met burgers over de rampenbestrijding, het zijn lessen die vaak na een crisis of ramp getrokken worden. Op zich is het gemakkelijk om, vlak na een ramp of incident, aandacht te krijgen voor de rampen die inwoners van een gemeente kunnen treffen (zeker in relatie tot het incident dat pas

geweest is). De vraag wordt bijvoorbeeld direct gesteld wat 'De' overheid doet of denkt te gaan doen om te voorkomen dat soortgelijke incidenten plaats vinden. Houd er wel rekening mee dat de belangstelling snel weg zakt, en het informatiezoekgedrag vooral gericht is op de specifieke situatie ('wat was hier nou aan de hand') en minder op veiligheidsbeleid in het algemeen. Sterker nog, als de media veel aandacht aan het incident besteden, ontstaat al snel een soort 'informatiemoeheid' die de ontvankelijkheid voor algemene informatie juist negatief beïnvloedt.

Op dinsdag 20 augustus 2002 werd een lek geconstateerd in een spoorketelwagen op het spoorwagencement bij het centraal station in Amersfoort. De ketelwagen vervoerde acrylnitril, een stof die zeer brandgevaarlijk is en schadelijk voor de gezondheid. Na melding van het incident werd het rampenplan in werking gesteld. Door het gemeentelijk crisisteam zijn verschillende maatregelen genomen met het oog op het voorkomen van een ramp. Het incident had geen ernstige gevolgen tot gevolg, maar zorgde wel voor veel overlast in Amersfoort. Delen van de binnenstad werden afgesloten, en de sluiting van het station veroorzaakte grote ontregeling van het treinverkeer in Nederland. De communicatie verloopt ook niet naar wens: mensen blijven in het incidentgebied op het terras zitten terwijl de sirenes gaan, winkeliers weten niet wat ze met hun klanten aanmoeten bij de boodschap 'sluit ramen en deuren', medewerkers in kantoren kunnen niet op de rampenzender afstemmen bij gebrek aan radio, de voorlichter van de NS voert een andere koers dan de gemeentevoorlichters en de regionale radio weet nauwelijks dat men rampenzender is.

*Communicatie-opgave:
Proactief risicocommuniceren door de bril van de crisiscommunicatie op te zetten. Scenariodenken voor communicatie*

De gemeente Amersfoort beschikte al over een uitgebreid risicocommunicatiebeleid. Ze wil de lessen die zij hebben getrokken uit het Ketelwagenincident

vertalen naar een aangepaste strategie voor risicocommunicatie om zo beter voorbereid te zijn op mogelijk andere incidenten.

De burgemeester karakteriseert achteraf de communicatie als een ‘potentiële ramp binnen de ramp’. Er worden praktische lessen getrokken, zoals intensievere samenwerking. Zo worden er betere afspraken gemaakt tussen de hulpverleningsdiensten en de gemeente, bijvoorbeeld met de bedrijfshulpverlening van de bedrijven rond het station. Daar vloeien afspraken voor de communicatie uit voort. Denk verder aan heldere afspraken met de regionale radio- en tvzender, zodat zij hun functie als rampenzender beter kunnen oppakken. Of het sneller updaten van de gemeentelijke site, omdat blijkt dat veel werknemers van bedrijven en kantoren die binnen het incidentgebied bleken te liggen, in eerste instantie dáár op zoek gaan naar informatie als de sirene afgaat (lang niet iedereen heeft immers een radio op het bureau staan, maar de meeste werknemers op kantoren hebben tegenwoordig wel internet).

De lessen zijn samen te vatten als een soort ‘gezond verstandtoets’ die in principe iedere gemeente kan toepassen, en die waarschijnlijk ook hier geholpen zou hebben (en mogelijk zelfs een aantal problemen voorkomen zou hebben.) Met de ‘gezondverstandtoets’ kunnen we ‘probeer op de achterkant van een bierviltje op te schrijven hoe het risicoprobleem in de gemeente er uit ziet en welke consequenties dat voor de communicatie tijdens crises heeft. Denk dan welke acties nu al genomen moeten worden.’ Voor Amersfoort had zo’n toets er als volgt uit kunnen zien:

- wat vormt potentieel een groot risico in Amersfoort?
 - rangeren op het rangeerterrein
- hoe ziet het gebied er uit?
 - rangeerterrein, omgeven door bebouwing (winkels, kantoren, woningen)
- wie zijn dan belangrijke partijen?
 - NS, winkeliersvereniging, bedrijvenvereniging, KvK etc.
- welke afspraken moeten worden gemaakt?
 - Etc.

Risicomatrix

Risicovol object of situatie	Rol gemeente	Objectief risico	Subjectief risico	Stand van zaken beleid	Stand van zaken communicatie
Rond de spoorlijn door Amersfoort is sprake van een verhoogd risico. Amersfoort ligt op een kruising van spoorlijnen (de lijn Zuid-Noord en de lijn West-Oost). Hierdoor worden veel verschillende stoffen relatief vaak vervoerd. Bij het station Amersfoort wordt gerangeerd met o.a. gevaarlijke stoffen. Ook wordt meegerekend dat in dit gebied veel mensen op minder dan 10 meter afstand van het spoor wonen.	Alleen breedsmatig betrokken (voert af van langzaam rijdende treinen bijv. chloor-transporten). En communiceert in algemene termen – brief over de risico's.	Transport + rangeren gevaarlijke stoffen (o.a. chloor en LPG) met kans op: – dodelijke slachtoffers; – gezondheidsklachten; – explosie; – gewonden; – schade aan gebouwen.	– Bewonersgroeperingen maken zich al heel lang druk om de chloortransporten, net als bepaalde politieke partijen en belangengroeperingen. – Overige inwoners van Amersfoort maken zich nauwelijks druk over het onderwerp. – Reizigers passeren alleen rangeerterrein en zijn zich niet bewust van het risico. – Passanten/ werknemers/ ondernemers in omgeving hebben aantoonbaar ook nauwelijks risicobeleving.	Status quo	Actief informatie-beleid over positie gemeente in chloor-transportendebat Actieve risicocommunicatie (veiligheidskranten etc). Actieve deelname aan VORAMP-campagne.

Toepassing
risicomatrix

De eerste stap naar de ontwikkeling van het communicatieplan bestaat uit de toepassing van de risicomatrix. Zoals uit het voorbeeld blijkt:

- wordt onder het kopje 'rol gemeente' gekeken naar alle mogelijke rollen die de gemeente kan – moet – innemen ten aanzien van de geïnventariseerde risico's. Ten aanzien van de spoorgerelateerde activiteiten is dat een ingewikkelde, omdat de NS hier primair de verantwoordelijkheid voor de veiligheid heeft, en de gemeente ook als vergunningverlener niet aan bod is;
- wordt onder het kopje 'objectief risico' geïnventariseerd wat er volgens deskundigen aan de hand is;
- wordt onder het kopje 'subjectief risico' een eerste inschatting gemaakt door de communicatiedeskundigen van de beleving van de bevolking en belanghebben-

den. Het verdient aanbeveling deze eerste check in een later stadium te verifiëren aan de hand van bestaand perceptieonderzoek (en eventueel eigen onderzoek te laten verrichten). Zeker als men bereik en effect van de communicatie-inspanning wil meten, dan is een eerste onderzoek direct als nulmeting te gebruiken;

- wordt onder het kopje 'stand van zaken beleid' beschreven hoe de politiek bestuurlijke en ambtelijke context is van het vraagstuk. De manoeuvreerruimte die een communicatiedeskundige heeft is altijd begrenst; in dit geval vooral voor de vele andere prioriteiten die gesteld worden;
- wordt onder het kopje 'stand van zaken communicatie' beschreven welke activiteiten er al ontplooid zijn door de gemeente op dit terrein.

Om iets te laten zien van de complexiteit der verantwoordelijkheden, hierbij een overzicht van hoe dat rond dit incident geregeld was.

Het vervoer gevaarlijke stoffen over het spoor moet voldoen aan nationale en internationale regels die zijn vast gelegd in het VSG – Vervoer per spoor gevaarlijke stoffen.

De internationale regels die het vervoer betreffen zijn verwerkt in het VSG.

Het kader voor de regeling is gegeven door de Wet vervoer gevaarlijke stoffen.

Het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor is niet aan vergunningen gebonden.

De vervoerder moet echter wel in het bezit zijn van een erkenning en een veiligheidsattest.

Die erkenning wordt afgegeven door de minister van V&W.

Volgens de wet wordt er door Railned afd. veiligheid een veiligheidsattest afgegeven.

Daarvoor moet het bedrijf aantonen dat het in staat is het vervoer over het spoor op een verantwoorde manier uit te voeren. Het bedrijf wordt door Railned ook doorgelicht.

Het veiligheidsattest is maatwerk.

Een weinig ervaren vervoerder mag ook niet direct aan de gang gaan met zeer gevaarlijke stoffen en mag ook niet alle baanvakken gebruiken.

In het specifieke Amersfoortse geval van 20 augustus 2002 was de vervoerder Railion (voormalig NS) Een zeer ervaren bedrijf dat over een attest beschikt waarbij zij binnen heel Nederland 'alle' goederen over het spoor mogen vervoeren.

Ten aanzien van de individuele transporten worden er dus geen vergunningen afgegeven het veiligheidsattest en de regels zoals vastgelegd in het VSG zijn hierin bepalend.

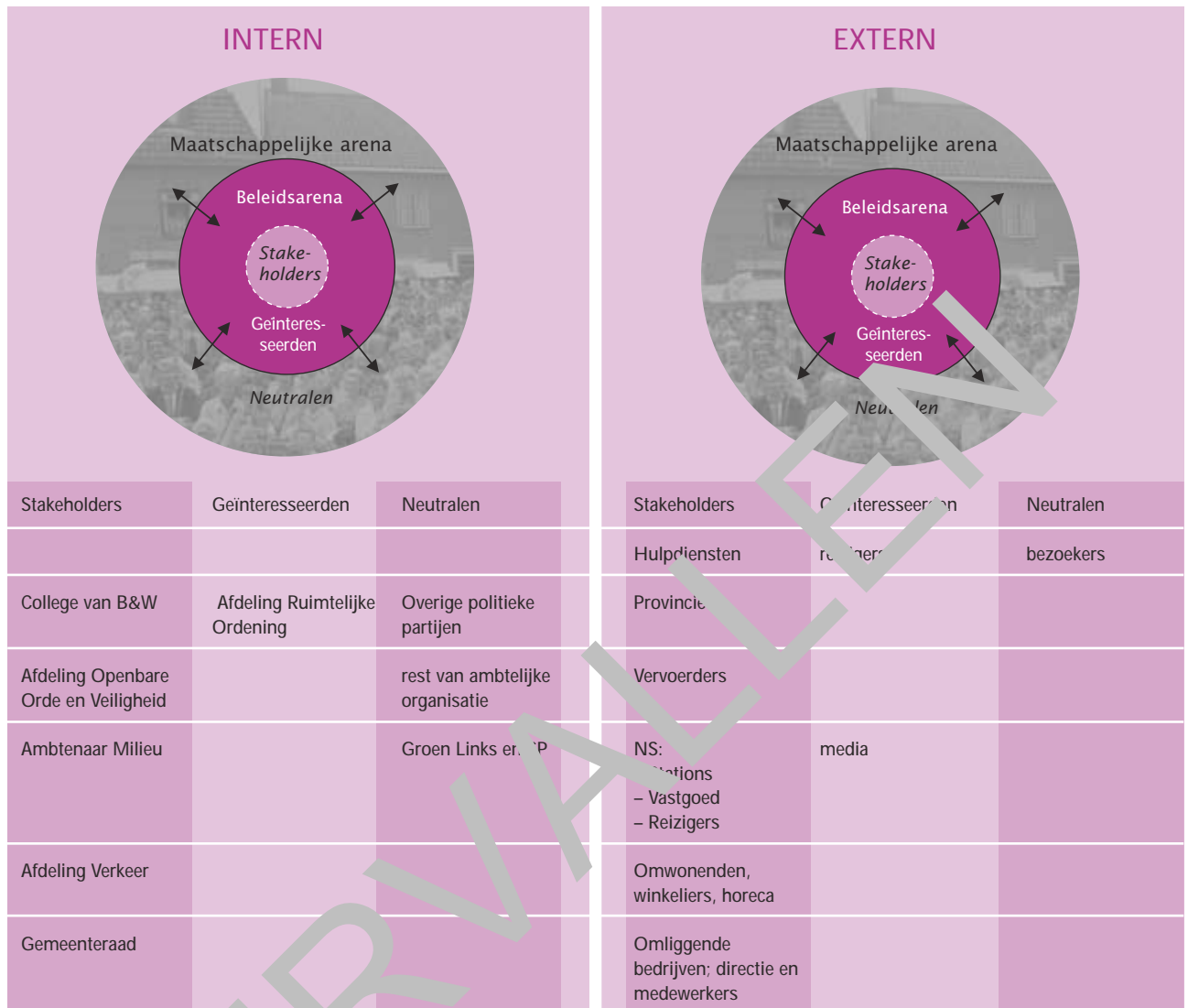
Voor alle duidelijkheid; het gaat hier om Rijksbeleid/regelgeving waarbij er voor de gemeente geen vrijheid is om bijvoorbeeld het transport nader te reguleren of zelfs te verbieden.

Gezond verstandtoets stap 1:

Pak de plattegrond van Amersfoort, kijk waar de meest voor de hand liggende risico's zitten (rond het station, transport gevaarlijke stoffen en rangers), kijk naar de omgeving (winkels, kantoren etc), kijk naar de routes in en uit het gebied etc. Bespreek het risicoplaatje met het interne team van deskundigen, let op de rol van de gemeente, de stand van zaken in beleid en in communicatie.

Netwerkscan

Gekozen risico: vervoer gevaarlijke stoffen per spoor



Toelichting: Bij de netwerkscan wordt systematisch in kaart gebracht wie er intern en extern direct belang hebben bij het spooreplacement (stakeholders), wie er waarschijnlijk in geïnteresseerd zijn, en wie wel op de hoogte gebracht moeten worden, maar niet direct bij het primaire vraagstuk betrokken zijn of hoeven te zijn (neutralen).

Gezond verstandtoets stap 2:

Welke personen 'horen' bij de in stap 1 vastgestelde risico's. Bijvoorbeeld:

- rangeren = risico; contactpersoon bij eventuele communicatie over risico's = woordvoerder van Railion. Ergo; bel woordvoerder;
- bij rangeerterrein ligt winkelgebied; contactpersoon bij eventuele communicatie over risico = voorzitter van winkeliersvereniging. Ergo; bel voorzitter;
- bij rangeerterrein liggen veel bedrijven; contactpersoon bij eventuele communicatie over risico = communicatiemedewerker van paar van die bedrijven (om te beginnen). Ergo; etc.

Uitbreiden met
issuescan

Vervolgens kan een stap gemaakt worden om, per doelgroep, te beschrijven hoe zij zich verhouden tot het onderwerp. Let daarbij vooral op het belang dat de doelgroep heeft bij bepaalde uitkomsten van

de discussie, en benoem dat zo concreet mogelijk (houd het stuk desnoods alleen voor eigen gebruik als u bang bent te gevoelige zaken op papier te zetten).

Bijvoorbeeld:

- intern: het vervoer van gevaarlijke stoffen raakt ook aan het beleidsterrein van de afdeling Verkeer. Die zit mogelijk in allerlei overleggen met buurgemeenten en provincies hierover en heeft dus een schat aan informatie;
- extern: de provincie is in deze een belangrijke partij omdat zij voor het terrein mogelijk een aantal vergunningen afgeeft, zoals de milieuvergunning. Zij is daarom voor de gemeente belangrijk, omdat dit het kanaal is om invloed uit te oefenen. De provincie houdt daarbij het bovenlokale belang in het oog;
- extern: media zijn vaak geïnteresseerd in rampen, rouw en rooij. Door in de risicocommunicatieboodschap de koppeling te maken met rampen, zullen de media mogelijk geïnteresseerd zijn.

Communicatieaanpak

		Meeweten	Meedelen	Meedelen	Meebeslissen
<i>Intern</i>					
Stakeholders	College van B&W	X	X	X	X
	Afdeling Openbare Orde en Veiligheid	X	X	X	
	Afdeling Milieu	X	X	X	
	Afdeling Verkeer	X	X	X	
Geïnteresserden	Gemeenteraad	X	x	x	
	Afdeling Ruimtelijke Ordening	X	X		
Neutrale	politieke partijen	X	x		(x)
	rest van ambtelijke organisatie	X			
<i>Extern</i>					
Stakeholders	Hulpdiensten		X	X	
	Provincie	X	X	X	X
	Vervoerders		(X)	(X)	
	NS:				
– Stations					
– Vastgoed					
– Reizigers		X	X	X	X
	Omwonenden, winkeliers, recrea	X	X	X	
	Omliggende bedrijven; directies	X	X	X	
	medewerkers				
Geïnteresserden	reizigers	X			
	media	X			
Neutrale	bezoekers	X			
<i>Per spoor volgt hier een communicatieaanpak uit.</i>					
Middelen intern (voorbeelden)		– Intranet – Lunchbijeenkomsten – Presentatie	– Denktank – Werksessie	– Projectgroep	– Stuurgroep
Middelen extern (voorbeelden)		– Internet – Persoonlijke gesprekken – Buurtinformatie avonden – Persbeleid	– Consultatie-avonden (afhankelijk hoe ver de ambities van Amersfoort reiken)	– Risico-overleg of risicocommunicatie als vast agendapunt van bestaand regulier overleg	– Bestuurlijk overleg

Toepassen communicatiematrix	<p>De communicatiematrix is een hulpmiddel om de inzet van middelen en activiteiten in één overzicht te koppelen aan de onderscheiden doelgroepen en dit geheel te relateren aan het doel van de communicatie. De matrix geeft inzicht in:</p> <p>a) de processtappen die doorlopen moeten worden. Er zit een volgorde-lijkheid in de opbouw; omwonenden moeten eerst 'meeweten', het pro-</p>	<p>bleem kennen én onderkennen, door artikelen in de (eigen) media, op internet etc., voordat ze geneigd zijn mee te doen aan een bewonersoverleg;</p> <p>b) de activiteiten die de communicatie-verantwoordelijken moeten onder-nemen;</p> <p>c) daaruit afgeleid, mogelijkheid om te plannen, te prioriteren en te budget-teren.</p>
Advisering op communicatieaanpak	<p>Vanzelfsprekend is een zekere mate van standaardisering in de communicatieaanpak mogelijk, maar dient er ook een situatiespecifieke creatieve vertaalslag gemaakt te worden. Uiteindelijk staat of valt het succes van de communicatie met de match die tussen georganiseerde standdaaraanpak en de alledaagse praktijk gemaakt wordt.</p>	<p>Voor de communicatie in situaties waar-bij risicocommunicatie de opmaat is naar crisiscommunicatie, geldt in ieder geval de volgende standaardstappen voor de hand:</p> <ul style="list-style-type: none"> - samen de netwerk- en issueanalyse als uitgangspunt; - formuleren per doelgroep een gerichte aanpak en boodschap; - stappen voor de mogelijkheden en onmogelijkheden van de verschillende partijen.

De risicocommunicatiestrategie in de verspreiding is met name gericht op het informeren van de verschillende partijen over de risico's die hen kunnen treffen en de manier waarop zij zelf de gevolgen van een eventuele ramp kunnen verkleinen.

Door te kiezen voor een meer interactieve benadering van informeren, kan de gemeente haar informatie afstemmen op de specifieke situatie en informatiebehoefte van die betreffende partij. Een winkelier op het stationsplein zal andere maatregelen moeten treffen dan een winkelier in het centrum als het weer om een ongeluk op het rangeerterrein gaat. Intussen zijn er ook samen-werkingsafspraken gemaakt met het bedrijfsleven.

Als je van risicocommunicatie niet een eenmalige actie wil maken, is het zaak om het op de agenda te zetten van de diverse reguliere overleggen die er zijn. Bijv. die met de brandweer of de winkeliersvereniging in het centrum of de bewonersorganisaties. De belangrijkste communicatie-les die uit het incident met de Ketelwagen te trekken is, is dat risicocommunicatie in de opmaat naar crisiscommunicatie maatwerk is, en een continue karakter heeft. Maak vooral ook gebruik van de bestaande communicatiekanalen, zoals eigen uitgaven en bewonersbrieven.

VERVALLEN

Deel 3

Begrippenlijst

- **Crisiscommunicatie**

Communicatie, zowel tijdens een crisissituatie als bij een situatie waarbij een dreiging op een crisis groot is, gericht op het waarschuwen en informeren van de bevolking. In brede zin kan crisiscommunicatie ook opgevat worden als alle communicatie die plaatsvindt tussen de bij de rampenbestrijding betrokken functionarissen en diensten bij de daadwerkelijke bestrijding van een ramp of incident.

- **Preparatie**

Het geheel aan maatregelen, gericht op de daadwerkelijke voorbereiding op de te nemen acties bij eventuele inbreuken op veiligheid.

- **Preventie**

Het geheel aan maatregelen ter voorkoming van directe vormen van onveiligheid en het zoveel mogelijk beperken van de gevolgen van inbreuken op veiligheid, indien die zouden optreden.

- **Pro-actief**

Het geheel aan maatregelen, gericht op het wegnemen van structurele oorzaken van onveiligheid.

- **Repressief**

De daadwerkelijke bestrijding van inbreuken op veiligheid en de verlening van hulp in acute noodsituaties.

- **Risicocommunicatie**

Het pro-actief communiceren over mogelijke risico's op kleine en grote rampen, op een moment dat er van daadwerkelijke rampen nog geen sprake is.

- **Risicocontouren (op de kaart)**

Denkbeeldige lijnen op een kaart, getekend rond een risicoobject, waarmee een risico op geïdentificeerde wijze aangegeven wordt. In de huidige praktijk geeft een risicocontour vaak het laagste namde individuele risico aan (> 1 op 6 per jaar dat één persoon dodelijk getroffen wordt).

- **Risico inventarisatie**

Wettelijke verplichting voor gemeenten om alle risico's binnen de gemeentegrenzen te inventariseren en de mogelijke effecten bij een eventueel incident of ramp aan te geven.

- **Risicokaart**

Manier om de geïnventariseerde risico's inzichtelijk te maken. De provincie verzamelt de geïnventariseerde risico's. Samen met de gegevens uit het Register Risicosituaties Gevaarlijke Stoffen stelt de provincie een provinciale risicokaart op. De gegevens zijn tot op gemeentelijke niveau te bekijken. Voor het geheel van dit systeem is een model risicokaart ontwikkeld door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Lijst met adressen en links

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Directie Rampenbeheersing en Brandweer

Schedeldoekshaven 200
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
070-426 64 26
www.minbzk.nl
www.rampenbeheersing.nl

Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

Directie Externe Veiligheid

Rijnstraat 8
Postbus 30945
2500 GX Den Haag
070-339 39 39
www.vrom.nl

Vereniging Nederlandse Gemeenten

Programma Slagen voor Veiligheid

Nassaulaan 12
Postbus 30435
2500 GK Den Haag
070-373 83 93
www.vng.nl
www.slagenvoorveiligheid.nl

Stuurgroep

- Dhr. H. van der Werbeke Burgemeester van Hellendoorn,
Voorzitter Stuurgroep
- Mevr. A. de Vleveled-Schouten Burgemeester Hof van Twente,
voorzitter projectteam model-risicokaart
- Dhr. W. Garabain Wethouder gemeente Voorschoten,
voorzitter project risicocommunicatie
- Dhr. L. van Vliet Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties, Gedelegeerd opdrachtgever
Directeur projectdirectie Externe Veiligheid,
Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke
Ordening en Milieubeheer
- Mevr. A. Nijhoff Provincie Noord-Brabant, IPO
- Dhr. L.H.J. Verheijen Provincie Noord-Brabant
- Mevr. P. De Paauw Dijkgraaf Hoogheemraadschap van de
Alblasserwaard en de Vijfheerenlanden,
- Dhr. A. Wind Unie van waterschappen
- Dhr. J. Ormel Coördinator communicatie en advies,
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties
- Dhr. J. Eigeman Vereniging Nederlandse Gemeenten,
plv. directeur Bestuurlijk Juridische Zaken

- Dhr. Doornbos VNO/NCW
- Dhr. K. Keuzenkamp Informatiebeleid Openbare Sector, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Mevr. V. Sol Directie Arbeidsveiligheid en gezondheid, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- Dhr. R. de Vries Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Dhr. D. van Oosterzee Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Mevr. P. Nep Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Projectgroep

- Wim Carabain voorzitter, wethouder Wijkzorg, Sociale Zaken en Sport gemeente Voorschoten
- Nelleke Barning DSM
- Guyonne Halleen Provincie Zuid-Holland
- Aly Oldersma Unie van Waterschappen
- Fred Lek Hulpverlening regio Haarlonden
- Dries Verwaaijen Overstap Consumenten
- Hans Jans Medisch milieukunde, Provinciaal Bureau Medische Milieuonderzoeken Brabant/Zeeland
- Marco Schraever Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
- Liesbeth Ziegenfuss Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
- Susan van der Wal Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
- Marije Ehrlich Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
- Jeroen van den Heuvel VNG Slagen voor Veiligheid
- Marcel Tielen VNG Slagen voor Veiligheid
- René de Vries Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Diederik Visser Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Patricia Nep Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Attje Kuiken Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Werkgroep

- Wim Carabain voorzitter, wethouder gemeente Voorschoten
- Marije Delissen Gemeente Nijmegen
- Mirjam Bosman Gemeente Delfzijl
- Bart Raaijmakers Provincie Drenthe
- Jorrit Eijbersen Provincie Utrecht
- Peter de Witte Gemeente Lelystad
- Frank Frowijn Gemeente Heemskerk
- Guyonna Halleen Provincie Zuid-Holland
- Melva Rosario Provincie Zuid-Holland
- Hanny Beerends Gemeente Veghel
- Jeroen van Vlokhoven Provincie Limburg
- Els Pronk Provincie Noord-Holland

Katja van Ederen	Gemeente Leek
Hanneke Godthelp	Provincie Fryslan
Nico Herzig	Provincie Limburg
Mickael Grefkens	Provincie Zuid-Holland
Hans van Hoof	Gemeente Veghel
Eric Seugling	Gemeente Zaanstad
Thijs Terlouw	Gemeente Middelburg
Wim Carabain	wethouder gemeente Voorschoten
Suzan Knipp	Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
Diederik Visser	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
René de Vries	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Patricia Nep	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Attje Kuiken	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Deelnemers workshops (i.s.m. VVO)

• Carin Barten	Hulpverleningsdienst Noord-Brabant-Noord
• Yvette van den Boom	Gemeente Tiel
• Ton Bosters	Gemeente Sittard-Geleen
• Anka Buunk	Gemeente Aalst
• Alexandra Corver	Hulpverleningsdienst regio Twente
• Ton Cranenbroek	Gemeente Helmond
• Willy Diepeveen	Gemeente Nieuwkerk aan den IJssel
• Ger van Dijk	Gemeente Eindhoven
• Evelien van Drie-Timmer	Gemeente Putten
• Geert Geujen	Provincie Noord-Brabant
• Rein van Gisteren	Tappan Communicatie
• Hetty Groenendijk van de Waag	Gemeente Amstelveen
• Wim Heerink	Gemeente Enschede
• Marleen Helms	Gemeente Den Haag
• Jetta Hing	Gemeente Amersfoort
• Nancy Jansman	Gemeente Katwijk
• Erna Huishege	Gemeente Haaren
• Anne Hylken	Gemeente Gaasterlân-Sleat
• Gerrit Jorring	Gemeente Amstelveen
• Mari Katter	Provincie Utrecht
• Maureen Konigferander	Gemeente Sliedrecht
• Wiro Kuipers	Gemeente Enschede
• Edith Kwakernaak	Gemeente Vlaardingen
• Paul Lanssen	Gemeente Smallerland
• Roos Leenders	Gemeente Leemsterland
• Fred Lek	Hulpverleningsregio Haaglanden
• Beate Nieuwhuis-Elferink	Hulpverleningsdienst Regio Twente
• Carolien Nout	ICTU
• Dick van Twillert	Gemeente Bunschoten
• Chris Perreijn	Gemeente Oss
• Jan van der Poll	Brandweer Den Haag
• Hette Quispel	Gemeente Leiden
• Ad de Regt	Gemeente Vlaardingen
• Krijn van Rijn	Provincie Noord-Holland
• Nicolette Schrama	Gemeente Den Haag

- Frits Sloomans
 - Mirjam Spaans
 - Gilles Tebrunsveld
 - Esther Toussaint
 - Ad Venderbos
 - Yolande Verschuren-Pijl
 - Lianne Verstraeten-Merry
 - Dick Vink
 - Marike Vreeker
 - Jeanette de Vries-Kas
 - Saskia de Vries
 - Jan Erik van der Werff
- Gemeente Zundert
 - Gemeente Emmen
 - Gemeente Neerijnen
 - Gemeente Waterleidingen Amsterdam
 - Regionale Brandweer Hollands Midden
 - Gemeente Nieuwerkerk aan den IJssel
 - Gemeente Best
 - Provincie Utrecht
 - Gemeente Weststellingwerf
 - Gemeente Putten
 - Actorion Communicatieadviseurs
 - Gemeente Den Haag

Vereniging voor Overheidscommunicatie

Paul Krugerstraat 28
7311 AN Apeldoorn
055- 522 63 83
www.vvonet.nl

De tekst van de handreiking Risicocommunicatie is via deze site te downloaden.

Slagen voor Veiligheid

Het programma Slagen voor Veiligheid van de VNG ondersteunt gemeente bij het uitvoeren van de 150 actiepunten, die naar aanleiding van de Vuurwerkramp en Nieuwjaarsbrand door het Kabinet zijn ingesteld. Omdat de handreiking Risicocommunicatie het resultaat is van actiepunt 37, is de tekst te downloaden van deze site.

www.slagenvoorveiligheid.nl

Risicokaart op internet

Voorbeelden van een risicokaart op internet zijn (let op: dit zijn nog geen kaarten die zijn opgesteld volgens de richtlijnen model risicokaart):

- provincie Limburg <http://risicokaart.limburg.nl/>
- provincie Groningen <http://www.provinciegroningen.nl/risicokaart/>
- provincie Utrecht <http://www.provincie-utrecht.nl/>
(menu: beleidsvelden, openbare orde)
- provincie Friesland <http://www.fryslan.nl/risicokaart2/risicokaart/risicokaart.htm>
- provincie Overijssel <http://risicokaarten.prv-overijssel.nl/>
- provincie Noord-Holland (pilot) <http://risicokaart.noord-holland.nl/>

Voor meer informatie over de risicokaart en het model risicokaart:

www.rampenbeheersing.nl

VERVALLEN

Brochure risicokaart

Voor wie is deze informatie?

Deze informatie is opgesteld voor degenen die professioneel betrokken zijn bij risicokaarten en het Register Risicosituaties Gevaarlijke Stoffen (RRGS).

Deze informatie is tevens relevant voor personen die betrokken zijn bij vergunningenbeleid, risicocommunicatie en crisiscommunicatie. Deze informatie over de Risicokaart en het RRGS is bedoeld voor een brede inzet in de gemeentelijke en provinciale organisatie:

- College van Burgemeester & Wethouders, college van Gedeputeerde Staten;
- gemeenteraad, Provinciale Staten;
- afdeling Voorlichting;
- afdeling Milieu;
- afdeling Ruimtelijke ontwikkeling;
- afdeling Verkeer;
- gemeentelijke brandweer;
- ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid.

De informatie is daarnaast gericht op:

- regionaal opererende diensten, zoals de regionale brandweer, de politie en de gemeenschappelijke hulpverlening bij ongevallen en rampen (GHR),
- waterschappen (calamiteitenplanning, beheer);
- ministeries, onder andere BZK, SZW, VROM en V&W;
- rijksdiensten, zoals Rijkswaterstaat en diverse Inspecties;
- overige betrokkenen waar onder adviesbureaus die in opdracht van bedrijven en overheden werkzaamheden uitvoeren.

De 12 provincies zijn producent van risicokaarten. Het RRGS vervult een belangrijke functie bij het verzamelen en distribueren van gegevens over risicosituaties met gevaarlijke stoffen. Het RRGS wordt in opdracht van VROM beheerd door het RIVM.

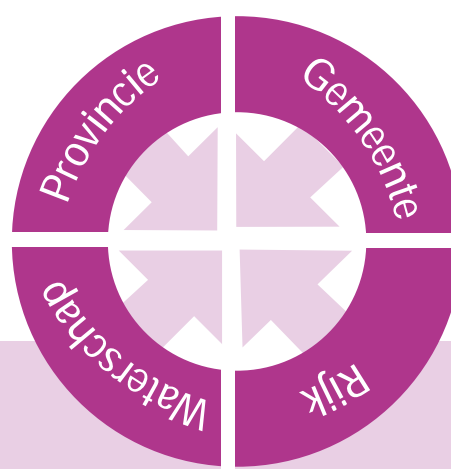
1 De Risicokaart

De risicokaart is een interactief communicatie-instrument dat via het internet informatie geeft over de aard en omvang van risico's in de leefomgeving (buurt, wijk, gemeente, provincie).

Een risicokaart is een krachtig hulpmiddel bij voorlichting en communicatie over risico's en speelt als zodanig een rol bij het bewustworden van risico's over (on)veiligheid in de leefomgeving. Hij kan daardoor indirect van invloed zijn op de veiligheidsbeleving en de inrichting van de leefomgeving.

In Nederland zijn er inmiddels enige risicokaarten gemaakt en op internet geplaatst. Het is van belang dat risicokaarten eenduidig zijn en de informatie en de risico's op een zelfde wijze in beeld brengen. Daarnaast moeten gegevens van risicokaarten tussen de provincies onderling uitwisselbaar zijn.

Om de uniformiteit te bewerkstelligen hebben de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM), in samenspraak met de provincies, het IPO en de VNG een Modelrisicokaart ontwikkeld. Hierbij waren deskundigen van hulpverleningsdiensten en andere instanties betrokken.



INHOUD

- | | | | |
|---|------------------------|---|--|
| 1 | De Risicokaart | 5 | Beschrijving van de kaart |
| 2 | Wettelijke context | 6 | Van gegevens tot Risicokaart |
| 3 | Doel Risicokaart | 7 | Invulling en gebruik van Risicokaart en Register |
| 4 | Doel Model-risicokaart | | |

2 Wettelijke context

Het kabinet heeft op basis van aanbevelingen van de commissie Oosting (onderzoek Vuurwerkrap) en verschillende inspecties een aantal actiepunten geformuleerd, die betrekking hebben op de risicokaart en het RRGs:

- actiepunt 17 resulteert in het vastleggen van gegevens over risicosituaties met gevaarlijke stoffen (Ministerie van VROM: Wet milieubeheer en het ontwerp)¹ -Registratiebesluit Risicosituaties Gevaarlijke Stoffen, de inhoudelijke uitwerking van het register RRGs);
- naar aanleiding van actiepunt 35 worden gemeenten verplicht tot het opstellen van een risico-inventarisatie (Ministerie van BZK: Wet rampen en zware ongevallen WRZO en de ontwerp1)Wet kwaliteitsbevordering rampenbestrijding WKR);
- actiepunt 36 zegt een Model-*risicokaart* ten behoeve van gemeenten toe (Ministerie van BZK);
- actiepunt 37 stimuleert gemeenten om burgers over de risico's te informeren. Hiervoor is door BZK i.s.m. de VNG een handreiking risicocommunicatie samengesteld.

In de Wet rampen en zware ongevallen, in het Besluit risico's zware ongevallen (BRZO) en in de gemoderniseerde Waterstaatswetgeving is reeds het belang van risicoanalyse en risicocommunicatie verankerd.

Het Registratiebesluit¹¹ en de Wet Kwaliteitsbevordering rampenbestrijding (Wk¹) bieden een aanvulling daarop direct het kader voor de Model-*risicokaart* en voor de rol van provincies als producent van provinciale *risicokaarten*. Ook biedt deze wetgeving de levering door het bevoegde gezag van gegevens waarmee de *risicokaart* gevuld wordt.

¹ Aangenomen dat de beide ontwerpers de ontwerpen hebben goedgekeurd.

3 Doel *Risicokaart*

Risicokaarten laten zien welke risicobronnen in een bepaald gebied aanwezig zijn. Hij geeft daarnaast informatie over de inrichting van de omgeving. Hierdoor kan een *risicokaart* bij burgers en organisaties het bewustwordingsproces over veiligheid in de leefomgeving versterken.

Risicokaarten zijn tevens een belangrijk hulpmiddel voor overheden en diensten die werken aan risicobeheersing en ruimtelijke ordening. De *risicokaart* is bijvoorbeeld informatief bij vergunningverlening en handhavingprocedures.

4 Doel Model-*Risicokaart*

De Model-*risicokaart* (MRK) biedt een ontwerpstandaard voor de inhoud en de vorm van *risicokaarten*, die daardoor vergelijkbaar en op elkaar aansluitbaar worden. De gepresenteerde gegevens worden eenduidig en de informatie kan probleemloos worden uitgewisseld.

Reeds bestaande *risicokaarten* worden aangepast aan het model. Alle partijen vinden het van belang dat *risicokaarten* er hetzelfde uitzien, dat symbolen een eenduidige betekenis hebben en dat informatieteksten gelijklopend zijn.

5 Beschrijving van de kaart

Risicokaarten zijn datasystemen die erop gericht zijn risico's op een basiskaart te presenteren en daarbij aanvullende informatie te verschaffen. Naast risico's van gevaarlijke stoffen, gaat het bijvoorbeeld om het risico van overstromingen en natuurbranden. Ook bijzondere risico-ontvangers, kwetsbare objecten zoals ziekenhuizen en scholen, staan op *risicokaarten*. Voor de voorbereiding van de rampenbestrijding worden, in de Leidraad Maastramp, in totaal 18 ramptypen onderscheiden. De risicobronnen van 13 ramptypen van deze 18, zijn zinvol op een kaart weer te geven. Ramptypen zoals ziektegolven en uitval nutsvoorziening zijn vooraf niet geografisch aan te duiden. Drie van de 13 ramptypen op de *risicokaart*, hebben betrekking op gevaarlijke stoffen: brandbare/explosieve, giftige en nucleaire stoffen. Informatie over daarbij betrokken inrichtingen en transportroutes, wordt verzameld in een landelijke database: het Register Risicosituaties Gevaarlijke Stoffen RRGs, dat door het RIVM wordt beheerd.

De provincies beheren een gezamenlijke database voor de overige 10 ramptypen.

Deze beide databases dienen als bron voor de productie van *risicokaarten*. De databestanden 'achter' de *risicokaart* bieden vele mogelijkheden voor professioneel gebruik, bijvoorbeeld bij overheidsdiensten.



6 Van gegevens tot Risicokaart

De risicokaart is ontworpen voor ontsluiting via internet. Risicokaarten kunnen daardoor interactief worden opgezet en fungeren als een bron waar uit informatie kan worden opgevraagd. De onderliggende gegevens waaruit de risicokaart wordt opgebouwd bevinden zich in databases. Dit zijn de databases, zoals het Register (RRGS) waar de gegevens over ramptypen met gevaarlijke stoffen in verwerkt worden en de database voor overige ramptypen en kwetsbare objecten. Deze databases worden door het bevoegd gezag (gemeenten, provincies, rijk) gevuld.

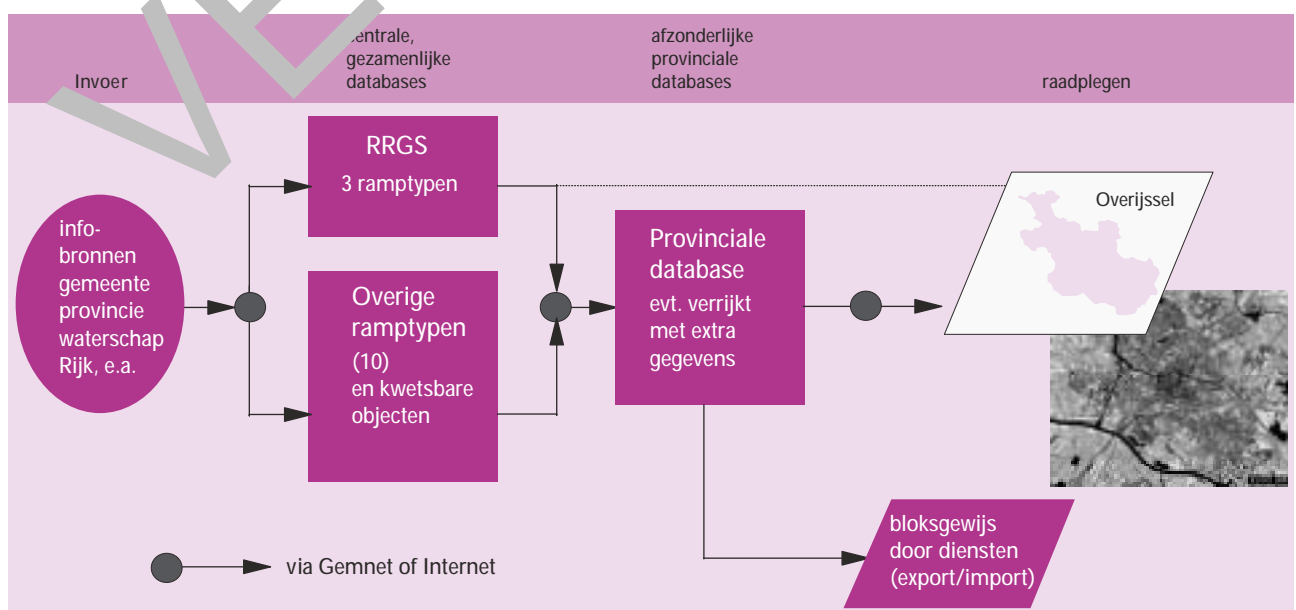
Uit deze gegevensbestanden worden vervolgens de databases gevuld die worden gebruikt voor de provinci-

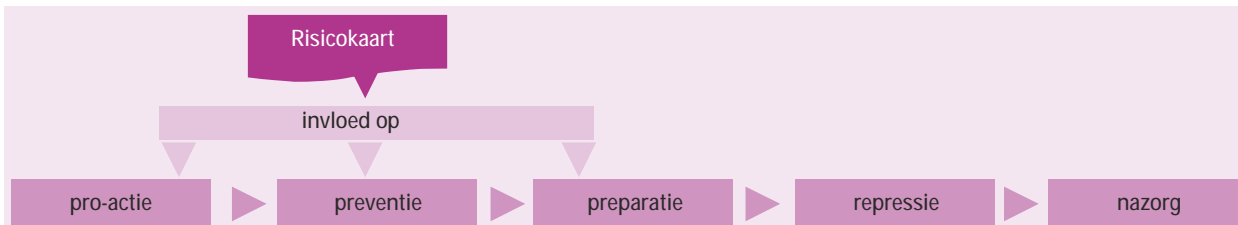
ale risicokaarten en voor de werkzaamheden van de professionele diensten.

De provincies zijn verantwoordelijk voor het produceren en beheren van deze risicokaarten. Gemeenten behoeven geen eigen risicokaart te maken, maar zijn verantwoordelijk voor het leveren van gegevens over hun gebied aan de gezamenlijke database van de provincies en het RRGs. Dit gebeurt via het internet respectievelijk via Gemnet.

Een gebruiker kan via de provinciale kaart straks doorklikken naar de eigen gemeente om de informatie daarover te bekijken. Een gemeentelijke internetsite kan deze informatie ook rechtstreeks ontsluiten.

Systeemconcept van RRGs en Provinciale risicokaarten volgens de Model-risicokaart





De risicokaart heeft een rol in de eerste 3 schakels van de veiligheidsketen.

Pro-actie: In het kader van pro-actie kan de risicokaart helpen om te voorkomen dat risicovolle activiteiten bij (te veel) kwetsbare objecten worden gelokaliseerd. En uiteraard ook het omgekeerde. De risicokaart is relevant in de ruimtelijke ordening, bij de planning van verkeersinfrastructuur, voor milieuvergunningen en dergelijke.

Preventie: In de preventieve sfeer dient de risicokaart als hulpmiddel bij formuleren, vaststellen en handhaven van voorschriften, met name indien risicobronnen en kwetsbare objecten zich in elkaars nabijheid bevinden.

Preparatie: Bij de voorbereiding (planning) van de hulpverlening en rampenbestrijding vormt de risicokaart een belangrijk hulpmiddel. Bijvoorbeeld bij het inschatten van de hulpbehoefte en het opstellen van aanvals- en rampbestrijdingsplannen.

De risicokaart speelt een beperkte rol in de repressie- en nazorgfase, omdat dan de actuele situatie belangrijk is en er op de feitelijke omstandigheden gereageerd moet worden.

7 Invulling en gebruik van de Risicokaart en Register

Professionele gebruikers krijgen een eigen, geautoriseerde toegang tot de informatie in het systeem. Dit hoofdstuk geeft voor een aantal direct betrokken professionals een schets van taken, rollen en gebruiksmogelijkheden.

Provincie

Provincies zijn de producenten en beheerder van de provinciale risicokaart. Deze rol is wettelijk verankerd in de Wkr. Het is van belang dat de provincies onderling goede afspraken maken over de realisatie en het beheer van hun risicokaarten. De ministeries van BZK en VROM, de VAG en uiteraard de provincies zien in het IPO een goede partner voor deze coördinerende taak.

De presentatiewijze, de kernstructuur van de gegevens en de uitwisseling met het RRGs zijn in gezamenlijkheid vastgelegd. Een provincie kan er voor kiezen deze gegevens verder uit te bouwen en bijvoorbeeld actief als informatiemakelaar voor professionele gebruikers op te treden. De gekozen opzet biedt betrokken overheidsdiensten de mogelijkheid om de informatie te verrijken en een integratie met de eigen werkprocessen te realiseren. Het uitgangspunt is dat de provincie als producent van de risicokaart, in goed overleg met de betrokken partijen, komt tot een invul-

ling met een taakverdeling die optimale gebruiksmogelijkheden biedt.

De provincie treedt daarnaast op als leverancier van gegevens voor het register en de risicokaart, zeker waar ze bevoegd wettelijk gezag zijn voor bedrijven, inrichtingen en (vaar)wegen.

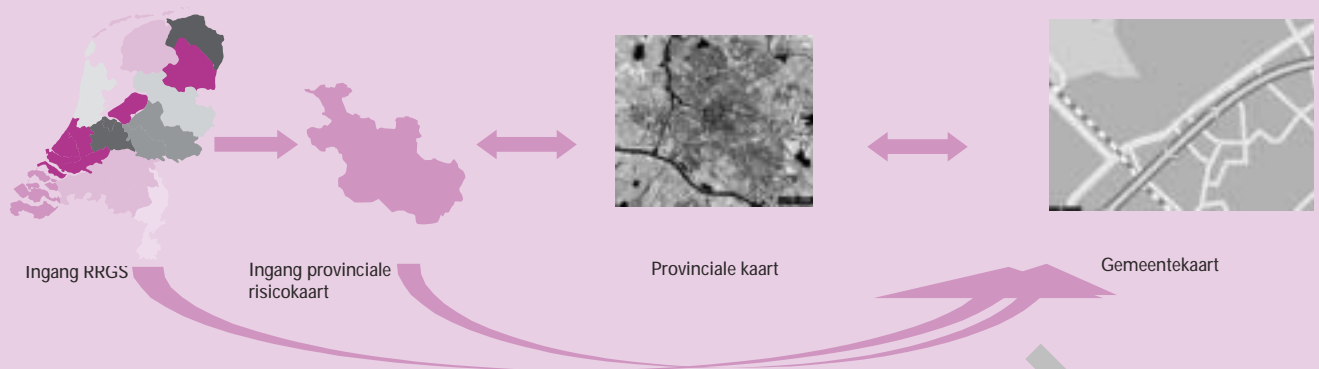
De provincie is tevens gebruiker van de risicokaart. De informatie van de risicokaart en het register is voor de provincie van direct belang, bijvoorbeeld bij de ruimtelijke ordening, verkeer en vervoer, milieu, etc.

RIVM (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieuhygiëne)

Het RIVM is door VROM aangewezen als beheerder van het RRGs. Het register verzorgt de invoer en een centrale opslag van gegevens over risicosituaties met gevaarlijke stoffen. Provincies putten direct uit het register. In het register zijn de rijksatlassen over het transport van gevaarlijke stoffen opgenomen, inclusief de gemeentelijke en provinciale toevoegingen daaraan.

Het RIVM is daarmee partner en een 'doorvoerkanaal' voor risicokaarten. Het bevoegd gezag blijft als lever-

Schaalniveaus en in- en uitzoommogelijkheden van de risicokaart



Gebruikers van de risicokaart kunnen 'doorklikken' van provinciale kaart naar een gemeente en verder 'inzoomen' naar wijk- en straatniveau. Gemeenten kunnen op hun website een directe 'link' plaatsen naar het voor die gemeente relevante deel van de provinciale risicokaart.

ancier van de gegevens verantwoordelijk voor juistheid en volledigheid. Het bevoegd gezag zorgt er voor dat de gegevens up-to-date blijven.

Gemeente

Het gemeentebestuur is onder andere verantwoordelijk voor het doen uitvoeren en bijhouden van een risico-inventarisatie, voor een adequaat rampenplan, voor een aanwijzingsbeleid inzake rampbestrijdingsplannen en voor de communicatie over veiligheid en risico's in de eigen leefomgeving. De provinciale risicokaart biedt gemeenten hiervoor een krachtig instrument.

De gemeente is de belangrijkste gebruiker van de risicokaart, en vanwege haar vele taken en bevoegdheden zeker ook de belangrijkste leverancier van gegevens.

Gemeentesecretaris en diensthoofden

De gemeentesecretaris is de spil in de gemeentelijke organisatie. Samen met de afdelings- en diensthoofden is hij verantwoordelijk voor een goede informatiehuishouding en -uitwisseling, onder andere over risico's. Dit is voor verschillende gemeentelijke diensten van direct belang met het oog op de beheersing van risico's.

Afdeling Voorlichting

Vanuit een gemeentelijke website kan bijvoorbeeld een directe 'link' worden gelegd naar de provinciale

risicokaart. De gemeente komt daarbij direct in beeld, waarna de gebruiker verder kan 'inzoomen' of zich kan informeren over de risico's in het omliggende gebied. Daarmee kan een gemeente voor een gedeelte voldoen aan de verplichtingen van risicocommunicatie die onder andere in de Wet rampen en zware ongevallen zijn vastgelegd.

Een Webkaart biedt de gemeente vele aanknopingspunten voor het uitdragen van haar veiligheidsbeleid. Te verwachten is ook dat een burger zich primair tot de eigen gemeente zal richten met vragen over veiligheid, het gevoerde beleid, vergunningen, inspraak en informatieplicht en wat hij zelf kan doen als een incident zich voordoet. De afdeling Voorlichting kan zich dan ook voorbereiden op vragen van burgers als gevolg van het verschijnen van de risicokaart. Risicocommunicatie kan daardoor werkelijk tweerichtingsverkeer worden. Mogelijkheden hiervoor worden beschreven in de handreiking risicocommunicatie. Deze is eind 2003 aan gemeenten beschikbaar gesteld.

Afdeling Milieu

De externe veiligheid wordt in belangrijke mate via de milieuwetgeving geregeld. De afdeling Milieu is daarom zowel een gebruiker als een bron van risico-informatie. Bij de Modelrisicokaart en het RRGs hoort ook een leidraad die het verzamelen van de gegevens ondersteunt.

De afdeling Milieu is de voornaamste bron voor het RRGs. De informatie die men 'on-line' in het RRGs invoert, wordt rechtstreeks doorgesluisd naar de provinciale database.

Naast de publieke site komt er een afgeschermd ingang voor professionele gebruikers zoals de milieudienst. Deze informatie is beschikbaar voor eigen analyses en bewerkingen.

Regionale hulpverleningsdiensten

De risicokaart biedt de hulpverleningsdiensten een keur van gegevens die van belang zijn voor de voorbereiding op grootschalige hulpverlening. De risicokaart is opgebouwd rond 13 van de 18 ramptypes opgenomen in de Leidraad Maartramp en biedt tegelijkertijd de noodzakelijke detaillering. Voor die 13 ramptypes is de risicokaart dan ook een belangrijke informatiebron.

Daarnaast leveren de hulpverleningsdiensten (onder andere de regionale brandweer) ten behoeve van de gemeenten gegevens over diverse ramptypen. Van de gemeentelijke brandweren wordt onder andere informatie over kwetsbare objecten verwacht. Ook voor het verzamelen van dit soort gegevens biedt de leidraad risico-inventarisatie ondersteuning. Het uitgangspunt is dat de provincie als producent van de risicokaart, in goed overleg met de hulpdiensten komt tot een invulling en een taakverdeling die alle partijen optimaal gebruiksmogelijkheden biedt. Het ontwerp van de Model-ricocokaart biedt daarbij een uitstap- en vertrekpunt voor uniformiteit en uitwisseling.

Afdeling Ruimtelijke Ordening

De risicokaart biedt een overzicht van de in een gebied aanwezige externe risico's van transportwegen en inrichtingen. Dit biedt gebruiksmogelijkheden voor ruimtelijke planningsvraagstukken. De Model-ricocokaart speelt op het project DURP, de digitale uitwisseling van ruimtelijke plannen.

Afdeling Verkeer en andere wegbeheerders

In het RRGs en de provinciale risicokaart wordt gebruik gemaakt van landelijke informatie uit de rijksatlassen over het vervoer van gevaarlijke stoffen via de weg, het spoor, waterwegen en buisleidingen. Lokale overheden en wegbeheerders kunnen deze informatie gebruiken en aanvullen voor plaatselijke routes. Afdelingen verkeer en wegbeheerders zijn behalve een bron van informatie, tevens gebruikers van de provinciale risicokaart. De kaart geeft afdelingen

verkeer en wegbeheerders inzicht in de risicocontouren en de mogelijke ruimtelijke effecten van ongevallen bij het vervoer van gevaarlijke stoffen.

Rampenbestrijding / Integrale Veiligheid

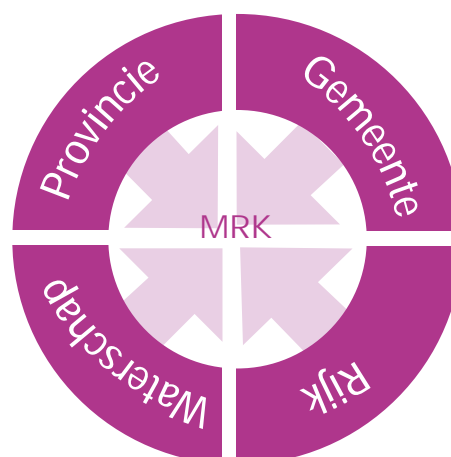
De betrokken beleidsambtenaren zullen veel baat hebben de inzichtelijke presentatie van risico's op de provinciale risicokaart. Het is duidelijk dat het op de provinciale kaart om de grotere fysieke risico's gaat. Sociale veiligheid (criminaliteit, overlast) is dan ook geen onderwerp van de Model-ricocokaart. De risicokaart biedt veel gegevens voor het plannen en voorbereiden van gemeentelijke hulpverleningsprocessen in de rampenbestrijding. De risicokaart biedt ook mogelijkheden voor voorbereidingen op de rampen-voorlichting en voor gebruik bij gemeentelijke informatieprocessen over ruimtelijke ordening, veiligheid en leefbaarheid van wijken, buurten en dorpskernen.

Waterschap en Rijkswaterstaat

De waterschappen en Rijkswaterstaat hebben krachtens de waterstaatswetgeving de taak gekregen om risico's te inventariseren en calamiteitenplannen te maken.

De waterschappen en RWS zijn leverancier en gebruiker van risico-informatie die in de provinciale risicokaart wordt verzameld. De Model-ricocokaart sluit aan bij bestaande hoogwaterinformatiesystemen en overstromingsatlassen.

De provincie zorgt in overleg met de waterschappen voor een efficiënte uitwisseling van de informatie.



Meer informatie?

Voor aanvullende informatie kunt u contact opnemen met:

Risicokaart algemeen

- Projectleider Risicokaart in uw provincie, via de website van uw provincie
- Projectleider Risicokaart Interprovinciaal Overleg
- BZK, Directie Rampenbeheersing en Brandweer, via www.rampenbeheersing.nl
- De Vereniging van Nederlandse Gemeenten, via www.slagenvoorveiligheid.nl

RRGS

- VROM, directie Externe veiligheid, via www.vrom.nl
- RIVM, Centrum voor Externe Veiligheid en Vuurwerk, via www.rivm.nl/milieu/riscos/

Handreiking Risicocommunicatie

- BZK, Directie Rampenbeheersing en Brandweer, via www.rampenbeheersing.nl