

Risicocommunicatieplan Veiligheidsregio Hollands Midden

Werkgroep risicocommunicatie VRHM

Auteur: Ingrid van den Berg

Status: concept, versie 0.6

Datum: juni 2011

Inleiding

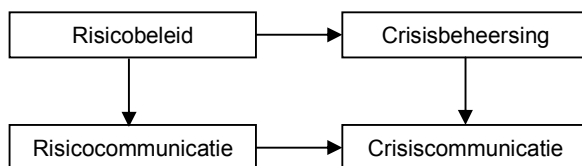
Een explosie, wateroverlast, een grote brand of langdurige uitval van stroom. We denken er liever niet aan. Toch is het belangrijk af en toe stil te staan bij risico's in onze omgeving, hoe klein deze risico's ook zijn. Communicatie over deze risico's is een wettelijke verplichting. Belangrijker nog is dat met goede risicocommunicatie de zelfredzaamheid van burgers wordt vergroot. Ook wordt hiermee een basis gelegd voor crisiscommunicatie.

Het Referentiekader risicocommunicatie VRHM beschrijft de regionale strategie voor risicocommunicatie, dat het uitgangspunt vormt voor het Risicocommunicatieplan VRHM.

Het risicocommunicatieplan is de basis voor de regionale risicocommunicatie 2011-2016. Het beschrijft de wijze waarop de VRHM en de gemeenten in de regio Hollands Midden vanuit een aantal gezamenlijke vertrekpunten op een proactieve, transparante en structurele wijze willen communiceren met hun burgers over risico's in de omgeving. Een gezamenlijke, regionale aanpak met lokaal maatwerk. Waarbij de VRHM een coördinerende, faciliterende en verbindende rol heeft en de gemeenten ondersteunt bij de daadwerkelijke uitvoering van risicocommunicatie.

Relatie met crisiscommunicatie en crisisbeheersing

Risico- en crisiscommunicatie zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Crisiscommunicatie vindt plaats naar aanleiding van een concrete (dreiging van een) calamiteit of ramp. Risicocommunicatie richt zich op de situatie waarin zich (nog) geen ramp of calamiteit heeft voorgedaan. Goede risicocommunicatie zorgt er bovendien voor dat inwoners tijdens een noodsituatie weten wat ze moeten doen. Risicocommunicatie is geen reputatiemanagement maar relatiemanagement. Het bouwt aan een goede relatie met inwoners. Dit vertrouwen wordt in crisissituaties aangesproken. Risicocommunicatie begint bij het veiligheidsbeleid van de regio en gemeenten. Welke risico's zijn er en welke keuzes worden er gemaakt in het risicoprofiel? Risicocommunicatie maakt deel uit van het integrale veiligheidsbeleid en is gerelateerd aan rampenbestrijding en crisisbeheersing. Welke maatregelen worden er getroffen om risico's zoveel mogelijk te beperken en wat is het handelingsperspectief?



Figuur 1: Relatie risicocommunicatie met crisiscommunicatie, risicobeleid en crisisbeheersing

Het Risicocommunicatieplan VRHM is tot stand gekomen met input van de werkgroep communicatie VRHM, het platform risico- en crisiscommunicatie; een brede communicatie vertegenwoordiging uit gemeenten en regio, hulpdiensten en partners (Milieudienst).

1. Ontwikkelingen risicocommunicatie

Voor Risicocommunicatieplan VRHM zijn een aantal ontwikkelingen van belang:

1.1 Risicoprofiel

Voor de regio Hollands Midden is een risicoprofiel opgesteld. In het risicoprofiel zijn risico's opgenomen op basis van waarschijnlijkheid van voorkomen en impact op de samenleving. Een aantal risico's is door de VRHM aangeduid als risico's die extra aandacht verdienen. Op andere risico's is de regio zo goed als mogelijk voorbereid. Risicocommunicatie heeft een relatie met het risicoprofiel. De keuze voor onderwerpen van risicocommunicatie sluit aan bij de beleving van burgers. Burgers kunnen risico's anders ervaren. Er is een onderscheid tussen objectieve en subjectieve risico's. Belangrijk voor risicocommunicatie is zo dicht mogelijk bij de burger te blijven. Met stroomuitval heeft de burger meer gevoel (en ervaring), dan met een overstroming vanuit zee. Ontwikkelingen binnen de VRHM op basis van het risicoprofiel worden meegenomen in de risicocommunicatie. Kiest de regio voor een thema, bijvoorbeeld voorbereiding op Dijkkring 14 (overstromingsrisico), dan kan dit thema in de risicocommunicatie worden meegenomen. Aangesloten wordt bij de risicobeleving van burgers bij het gekozen thema.

1.2 Publieksonderzoek

Eind 2011 wordt in de regio Hollands Midden de Veiligheidsmonitor (VM) uitgevoerd. Plus minus 8.600 huishoudens in de regio ontvangen een vragenlijst met verschillende onderwerpen over veiligheid. In deze VM worden vragen over risicoperceptie en informatiebehoefte over risico's opgenomen. Het doel van dit onderzoek voor risicocommunicatie is het genereren van input voor het risicocommunicatie beleid. Het onderzoek geeft inzicht in het kennisniveau en de informatiebehoefte (waarover en van wie) van inwoners in de VRHM ten aanzien van (fysieke) risico's. De resultaten van het onderzoek worden vanaf 2012 gebruikt in de communicatie over risico's.

1.3 Aansluiten bij veiligheidsregio's in de provincie Zuid-Holland

De provincie Zuid-Holland is onderverdeeld in vier veiligheidsregio's. In de samenwerking met deze vier regio's is positieve ervaring opgedaan met de risicocommunicatie voor het Jaar van Transport 2010. Waar mogelijk worden risicocommunicatie-activiteiten gezamenlijk opgepakt en/of afgestemd.

1.4 Referentiekader Risicocommunicatie VRHM

Dit regionale risicocommunicatieplan volgt de strategie zoals beschreven in het Referentiekader Risicocommunicatie VRHM:

- Regionale aanpak van risicocommunicatie met behoud van 'couleur locale' (binnen de regio op eenzelfde wijze communiceren over vergelijkbare risico's met ruimte en aandacht voor gemeentelijke situatie);
- Risicocommunicatie in de VRHM richt zich met name op risico's die op basis van het risicoprofiel en de risicoperceptie de meeste aandacht verdienen;
- Risicocommunicatie is een continu proces. Het sluit aan bij actuele ontwikkelingen en projecten en vergroot daarmee de ontvankelijkheid voor informatie bij de ontvangers;
- Risicocommunicatie geeft de doelgroep altijd een concreet handelingsperspectief.

1.5 Ontwikkelingen VRHM

De Wet veiligheidsregio's (artikel 46, lid 2) legt de verantwoordelijkheid voor risicocommunicatie bij het bestuur van de veiligheidsregio: Het bestuur van de veiligheidsregio draagt er zorg voor dat de bevolking informatie wordt verschaft over de rampen en de crises die de regio kunnen treffen, over de maatregelen die zijn getroffen ter voorkoming en bestrijding of beheersing hiervan en over de daarbij te volgen gedragslijn.

Het college van burgemeester en wethouders is verantwoordelijk voor de veiligheid binnen hun gemeente, onder andere via een risicobeleid, vergunningverlening of visie externe veiligheid.

2. Ambitie en Krachtenveld

2.1 *Ambitie en doelstellingen*

In de VRHM wordt in 2011 gestart met het actief communiceren over risico's. De doelstellingen liggen vooral de eerste paar jaar op het vergroten van kennis bij burgers. Zijn de kennisdoelstellingen behaald, dan kunnen doelstellingen voor houding en gedrag worden gedefinieerd.

- De inwoners van de VRHM kunnen weten wat de risico's en risicobronnen in hun (leef)omgeving zijn en de mogelijke effecten van een ramp of crisis.
- De inwoners van de VRHM kunnen weten welke maatregelen de gemeente en hulpdiensten nemen om risico's te beperken.
- De inwoners van de VRHM kunnen weten hoe de gemeente en hulpdiensten zich voorbereiden op een ramp of crisis.
- De inwoners van de VRHM kunnen weten hoe ze hun eigen zelfredzaamheid en die van anderen kunnen bevorderen voor en tijdens een ramp of crisis.

Met regionale risicocommunicatie wordt bereikt: 'Binnen de VRHM communiceren de gemeenten structureel, proactief en op eenzelfde wijze over gemeentegrens overstijgende risico's met hun inwoners'. Hieruit volgen de doelstellingen voor VRHM:

- De VRHM heeft een coördinerende, faciliterende en verbindende rol bij de regionale aanpak van risicocommunicatie en ondersteunt gemeenten in de regio bij de lokale invulling van risicocommunicatie.
- Het (door)ontwikkelen en uitvoeren van de regionale risicocommunicatie, in samenwerking met gemeenten en inhoudelijk betrokken partijen.
- Het opbouwen en onderhouden van een risicocommunicatie netwerk met betrokken regionale en landelijke partijen.
- Het monitoren van relevante ontwikkelingen op het gebied van risicocommunicatie.

2.2 *Kritische succesfactoren*

Het succes van de regionale risicocommunicatie staat of valt met een aantal kritische succesfactoren.

1) Provinciale risicokaart

In 2006 is de publieke risicokaart van de provincie Zuid-Holland gelanceerd. Het Inter Provinciaal Overleg (IPO) werkt continue aan het verbeteren van de communicatieve waarde en het gebruiksgemak van de risicokaart, bijvoorbeeld door het toevoegen van handelingsperspectieven bij de verschillende risico's en het aanpassen van het opstartscherm. De VRHM heeft beperkt invloed op vormgeving van de risicokaart. De regio volgt de ontwikkelingen van de risicokaart en communiceert hierover waar mogelijk.

2) De rol van de media

De media spelen een belangrijke rol bij risicocommunicatie. De media kunnen worden ingeschakeld om de aandacht ergens op te vestigen. Berichtgeving kan ook lastig te beïnvloeden of recht te zetten zijn als er eenmaal tegenstrijdige berichten de ronde doen. Bovendien hebben media een eigen agenda en spelen daarmee in op de emoties van de bevolking, terwijl bijvoorbeeld de afzender van risicocommunicatie vooral communiceert over feitelijkheden. Omroep West is de officiële regionale calamiteitenzender in de VRHM. In risicocommunicatie uitingen wordt vaak verwezen naar deze calamiteitenzender. Het door de regio

opbouwen en onderhouden van goed contact met de regionale media is belangrijk. In 2011 wordt een nieuw convenant tussen Omroep West en de VRHM afgesloten.

3) Capaciteit en budget

Om aan de gestelde ambitie en aan de verantwoordelijkheid uit de Wet veiligheidsregio's te kunnen voldoen, is jaarlijks structureel capaciteit (uren) voor risicocommunicatie binnen de VRHM nodig. Daarnaast blijft de capaciteit en het budget voor risicocommunicatie bij de afzonderlijke gemeenten van belang. Gemeenten zijn uiteindelijk afzender van risicocommunicatie. Capaciteit moet worden vrijgemaakt en budget beschikbaar worden gesteld om risicocommunicatie goed uit te voeren. Dit zal grotendeels moeten worden geregeld via de reguliere lokale formaties en budgetten van het gemeentelijk communicatiebeleid.

4) Aansluiten bij actuele ontwikkelingen en (risicocommunicatie) projecten

De behoefte aan informatie over bepaalde risico's neemt toe naarmate men persoonlijke relevantie met het onderwerp ervaart. Door proactief in te spelen op actuele ontwikkelingen (bv. een incident elders (stroomuitval Haaksbergen), voor het publiek zichtbare oefeningen, media aandacht of landelijke campagnes), wordt de ontvankelijkheid voor informatie bij inwoners vergroot. De regio monitort actief de landelijke risicocommunicatie ontwikkelingen en zoekt naar mogelijkheden om aan te sluiten, wat communicatief een groot effect heeft.

2.3 Krachtenveld

Voor een succesvolle uitvoering van risicocommunicatie is het belangrijk een netwerk aan partijen op te bouwen en te onderhouden. Bij de verschillende risicotypen en doelgroepen zijn diverse partijen en deskundigen (met eigen belangen) betrokken. In bijlage 1 staat een compleet overzicht van partijen die een rol spelen bij risicocommunicatie in de VRHM.

1) Gemeenten in de VRHM

De VRHM en de 25 gemeenten in de regio werken binnen de regionale risico- en crisiscommunicatie pool samen aan de regionale- en lokale aanpak van risico- en crisiscommunicatie en het uitwisselen van kennis, ervaringen en informatie. Het uitgangspunt is op eenzelfde wijze communiceren over gemeentegrens overstijgende risico's. Waarbij de VRHM via de Wet veiligheidsregio's een coördinerende, faciliterende en verbindende rol heeft. De rol van gemeenten is erg belangrijk, zij vormen de directe lijn naar hun inwoners.

2) Regionale diensten

Binnen de VRHM zijn een aantal regionale partijen belangrijk bij de aanpak van risicocommunicatie: Brandweer, Politie, GHOR, Hoogheemraadschappen, GGD, milieudiensten. Genoemde partijen hebben met name een inhoudelijke taak voor risicocommunicatie, vanuit hun deskundigheid leveren zij input over de risico's en handelingsperspectieven. De contacten met de regionale diensten zijn redelijk intensief. Deze contacten worden verder geïntensiveerd om gezamenlijk een goede basis voor risicocommunicatie te vormen.

3) Ministeries

Verschillende ministeries voeren (risicocommunicatie) projecten, waar de VRHM bij aan kan sluiten. De belangrijkste ministeries zijn: Veiligheid en Justitie, Infrastructuur en Milieu, VWS. De dienstverlening van het Nationaal Crisiscentrum (Cluster Risico en Crisiscommunicatie) aan regio's en gemeenten is door veranderend beleid van het ministerie VenJ afgenomen. Het cluster richt zich vooral op crisiscommunicatie. Voor risicocommunicatie kunnen zij geen rol meer spelen. De relaties met de andere ministeries worden aangehaald.

4) Provincie Zuid-Holland en omliggende regio's/gemeenten:

De provincie Zuid-Holland is bij provinciale projecten voorzitter van een provinciaal risicocommunicatie overleg tussen de Zuid-Hollandse regio's¹. Tijdens dit overleg worden risicocommunicatie ontwikkelingen besproken, ervaringen uitgewisseld en knelpunten besproken. Gezien er in de omliggende regio's en gemeenten dezelfde risico's spelen, wordt er gezocht naar bovenregionale samenwerking. In een later stadium wordt samenwerking gezocht met aangrenzende regio's buiten de provincie Zuid-Holland, zoals Kennemerland en Utrecht.

5) Media

Een goede relatie met de regionale media is onmisbaar bij een succesvolle uitvoering van risicocommunicatie. Uitgangspunt van de contacten met de regionale- en lokale media is het creëren van mediaruimte voor de uitvoer van risicocommunicatie. In het kader van risico- en crisiscommunicatie zijn de contacten met Omroep West aangehaald. De contacten en samenwerking met relevante regionale media worden versterkt.

6) Bedrijven

Ondanks de bestuurlijke verantwoordelijkheid van gemeenten en regio's voor risicocommunicatie, zijn zij vaak niet de eigenaar van de risicobron. Gemeenten en regio zullen bedrijven benaderen rondom risicocommunicatie projecten en hen aanspreken op hun maatschappelijke plicht. Met betrokken bedrijven wordt samenwerking gezocht.

2.4 Onderwerpen risicocommunicatie

Als voorbereiding op het ontwikkelen van dit risicocommunicatieplan VRHM is het Referentiekader risicocommunicatieplan opgesteld. Hierin zijn de gemeenschappelijke vertrekpunten voor risicocommunicatie benoemd. Op basis van het risicoprofiel zijn vier risicotypen gekozen waarover de komende jaren regiobreed gecommuniceerd gaat worden. De keuze voor deze gemeentegrens overschrijdende risicotypen hangt onder andere samen met de uitkomsten van het publieksonderzoek (risicoperceptie) en het feitelijke risicobeeld van de regio. Tevens wordt rekening gehouden met de risico's die gemeenten aan de hand van het risicoprofiel hebben opgegeven.

- Externe veiligheid (risico's die ontstaan door de opslag en het vervoer van gevaarlijke stoffen)
- Uitval vitale infrastructuur
- Bedreiging volksgezondheid (bijvoorbeeld griep пандemie)
- Extreem weer & overstromingen

3. Verantwoordelijkheden

3.1 VRHM

Risicocommunicatie is een verantwoordelijkheid van het bestuur van de veiligheidsregio. De VRHM heeft een belangrijke coördinerende en faciliterende rol. Binnen de VRHM moet urencapaciteit worden vrijgemaakt voor:

- Voorbereiden, ontwikkelen en uitvoeren van het regionale beleid op het gebied van risicocommunicatie.
- Initiëren en coördineren regionale acties en projecten voor risicocommunicatie en ondersteunen van gemeenten bij de lokale invulling van risicocommunicatie.
- Implementeren risicocommunicatie en borgen in het regionale veiligheids- en communicatiebeleid.
- Samen met gemeenten in de regio uitvoering geven aan de regionale risicocommunicatie.
- Opbouwen en onderhouden van een risicocommunicatie netwerk.

¹ De provincie Zuid-Holland bestaat uit de regio's: Haaglanden, Rotterdam-Rijnmond, Zuid-Holland Zuid en Hollands Midden.

- Deelname aan regionale, provinciale en landelijke werkgroepen.
- Monitoren en onderzoeken van relevante ontwikkelingen voor risicocommunicatie.
- Evalueren van risicocommunicatie activiteiten.

3.2 Gemeenten

Gemeenten zijn en blijven, ook met de Wet veiligheidsregio's, afzender van risicocommunicatie. Zij communiceren met hun inwoners en geven lokale invulling aan risicocommunicatie. Dit benadrukt het belang van een regionale aanpak van risicocommunicatie (op eenzelfde wijze communiceren over vergelijkbare risico's) met lokale invulling en communicatie. Bovendien is dit kosten- en tijdsefficiënt.

Gemeenten geven daadwerkelijke uitvoering aan risicocommunicatie door:

- Lokale invulling te geven aan landelijke- en regionale risicocommunicatie initiatieven en regionale- en lokale risico's.
- Samenwerking met de VRHM en andere gemeenten in de regio bij de regionale aanpak van risicocommunicatie.
- Risicocommunicatie te implementeren en te borgen in het gemeentelijke beleid. Met betrokken afdelingen dienen afspraken gemaakt te worden over hun rol bij de lokale uitvoering van risicocommunicatie.
- Beschikbaar hebben van een budget en capaciteit voor lokale risicocommunicatie.
- Opbouwen en onderhouden van een lokaal netwerk voor risicocommunicatie.

4. Communicatiestrategie

Risicocommunicatie is maatwerk. Per risicocommunicatie activiteit of risicotype wordt een apart communicatieplan opgesteld met specifieke doelgroep(en), boodschap, communicatiemiddelen en tijdsplan.

| | | | |
|-----------------------|---------------------------|--------------|-----------------------|
| laag feitelijk risico | laag gepercipieerd risico | overtuigen | hoog feitelijk risico |
| | informereren | instrueren | |
| | hoog gepercipieerd risico | | |
| | | dialogiseren | |

Het Cluster risico en crisiscommunicatie van het Nationaal Crisis Centrum hanteert het risicocommunicatiekruispunt. Per kwadrant is aangegeven wat de meest geëigende communicatie-intentie is. De keuze van de communicatie-intentie hangt direct samen met de kans dat een situatie schade of letsel tot gevolg heeft en met de mate waarin het gevaar als

zodanig wordt beleefd. Bij de ene situatie/doelgroep is informeren voldoende, bij een andere situatie/doelgroep instrueren. Per risicocommunicatie activiteit of risicotype wordt een keuze gemaakt voor de communicatie-intentie.

De strategie voor risicocommunicatie is vooral gericht op informeren (over risico's in de leefomgeving) en overtuigen (om maatregelen te nemen zich hierop voor te bereiden). Bij activiteiten waar in contact met de doelgroepen wordt getreden, bijvoorbeeld veiligheidsdag/veiligheidsmarkt, ligt de strategie op dialogiseren. In het dialoog met de doelgroep, wordt hen duidelijk gemaakt wat de risico's zijn en hoe men zich hierop kan voorbereiden.

4.1 Centraal thema: 'voorbereid zijn op'

In de communicatie naar burgers wordt steeds het centrale thema: 'voorbereid zijn op' gecommuniceerd. Dit kan als zelfstandige boodschap worden gecommuniceerd en/of in combinatie met een risicotype.

4.2 *Aansluiten bij actuele ontwikkelingen en (risicocommunicatie) projecten*

Risicocommunicatie sluit aan bij bestaande en nieuwe projecten en bijvoorbeeld landelijke campagnes, waarbij telkens kritisch gekeken wordt naar de boodschap en inhoud. Dit levert een groter effect op en is budgettair efficiënt. Daarnaast sluit risicocommunicatie aan bij de actualiteit. Op dat moment zijn mensen meer ontvankelijk voor informatie ('sense of urgency'). Via de contacten met de media wordt geprobeerd free publicity te generen. De keuze voor in te zetten communicatiemiddelen of -kanalen is afhankelijk van het risicotype (onderwerp), de doelgroep en het budget. Er wordt gestreefd naar de inzet van gebruikelijke (standaard) communicatiemiddelen die vaak al door de regio of gemeente worden ingezet en daardoor kosten- en tijdsefficiënt zijn.

4.3 *Buitenwereld binnen*

Vergroten van het omgevingsbewustzijn. De VRHM moet anticiperen en reageren op wat zich binnen de omgeving van burgers afspeelt dat van belang is voor risicocommunicatie en dit actief communiceren.

4.4 *Faciliteren gemeenten*

Om medewerking van gemeenten te optimaliseren levert de VRHM 'kant en klare' risicocommunicatieproducten aan. Gemeenten hoeven deze communicatieproducten alleen nog te voorzien van gemeentelijke informatie (adresgegevens) en beeldmateriaal (bijvoorbeeld foto eigen burgemeester). De VRHM ontwikkelt in samenwerking met (een vertegenwoordiging van) gemeenten een 'database' met basisteksten, informatie en beeldmateriaal over verschillende risicotypen. Deze database vormt een goede basis voor risicocommunicatie activiteiten door gemeenten. Communicatieprofessionals kunnen met de teksten direct inspelen op actuele gebeurtenissen. De basisteksten worden zorgvuldig afgestemd met (inhoudelijk) betrokkenen partijen, zo wordt meteen gewerkt aan het netwerk.

4.5 *Kernboodschap*

De kernboodschap zorgt voor eenduidige risicocommunicatie in de regio en vormt de basis voor alle communicatie uitingen. De kernboodschap is: "Een calamiteit in [naam gemeente]. Een ongeluk met een tank wagen met gevaarlijke stoffen, een overstroming, een grote brand of dagenlange uitval van gas, water, stroom of telefoon. De gemeente [naam gemeente] is voorbereid. Bent u dat ook? Heeft u voldoende voorraad in huis om het een paar dagen thuis uit te houden?" Verkort kan deze kernboodschap als slogan worden gebruikt: "De gemeente [naam gemeente] is voorbereid op een calamiteit, u ook?"

De communicatieboodschap wordt, per risicotype en/of risicocommunicatieactiviteit uitgebreid met de elementen:

- 1) Wat is het risico en het mogelijke effect (bevorderen bewustwording)
- 2) Welke maatregelen en voorbereidingen treffen gemeente, hulpdiensten en partners.
- 3) Wat kan de burger zelf doen (bevorderen zelfredzaamheid)

4.6 *Tone-of-voice en huisstijl*

Bij de uitvoering van risicocommunicatie dient rekening gehouden te worden met het niveau en de vorm van de communicatie. Er dient aangesloten te worden bij de kenmerken en emoties van de ontvangers. De gemeenten communiceren met hun eigen huisstijl. De regio biedt gemeenten basis teksten voor risicocommunicatie aan die voldoen:

- De informatie wordt wat betreft tone-of-voice en niveau afgestemd op de doelgroep(en).
- De informatie moet goed leesbaar zijn (correct Nederlands taalgebruik).
- De informatie is actueel, betrouwbaar, volledig, hanteerbaar en eenduidig (afgestemd met de inhoudsdeskundigen en betrokken partijen).

- De teksten bieden altijd een handelingsperspectief.
- De teksten (en de opmaak ervan) dienen ook geschikt te zijn voor digitaal (beeldscherm) gebruik.
- De teksten zijn feitelijk, zakelijk en respectvol (de lezer wordt aangesproken met 'u' (m.u.v. de doelgroep jongeren).

5. Evaluatie en monitoring

Communicatieacties leiden tot een effect in de buitenwereld. Het is belangrijk deze effecten te meten en af te zetten tegen de gestelde ambitie en doelstellingen. Hieruit kan blijken dat de communicatiestrategie werkt of op bepaalde punten aangescherpt moet worden. Deze paragraaf schetst een aantal mogelijkheden om risicocommunicatie effecten te onderzoeken.

1) Risicoperceptie onderzoek

In de regio Hollands Midden wordt twee-jaarlijks een veiligheidsmonitor (VM) onder 8.400 huishoudens gehouden. In deze monitor worden vragen over risicocommunicatie opgenomen. De VM wordt in september 2011 gehouden. De eerste resultaten zijn beschikbaar in het eerste kwartaal van 2012.

Dit onderzoek is een zogenoemde nul-meting. Een dergelijk onderzoek geeft inzicht in de risicoperceptie van de inwoners en informatiebehoeften. De uitkomsten vormen input voor het risicocommunicatiebeleid en –activiteiten. Risicoperceptie en informatiebehoeften zijn afhankelijk van verschillende factoren, o.a. media berichtgeving en emoties. In 2013 volgt een één-meting, om inzicht te krijgen in de actuele risicobeleving en evaluatie/aanpassing van het risicocommunicatie beleid. Schatting van de kosten ligt \pm € 5.000,-.

Verschillende gemeenten in de regio voeren een gemeentelijke enquête uit onder hun inwoners. Deze enquêtes kunnen ook gebruikt worden voor het krijgen van inzicht in de lokale risicoperceptie en informatiebehoeften.

2) Evaluatie communicatieacties en communicatiemiddelen

Na afloop van bijvoorbeeld een actie, mailing of campagne is het van belang steekproefsgewijs het effect en het bereik van het middel of activiteit te onderzoeken. Bijvoorbeeld door een poll te plaatsen op de website van de gemeente.

3) Monitoren van ontwikkelingen

Risicoperceptie is afhankelijk van verschillende factoren, bijvoorbeeld de inschatting op persoonlijke schade door het risico, of het een natuurlijk (extreem weer) of 'gecreëerd risico' (chemische industrie) is en het vertrouwen in de risicobron. Een andere belangrijke factor die een rol speelt bij de perceptie van risico's is de media aandacht. Het is belangrijk te monitoren hoe en over welke risicotypen de media communiceren. De uitkomsten van dit onderzoek dienen als input voor (het bijstellen van) de risico-communicatiestrategie.

6. Budget en verantwoording

6.1 Budget en capaciteit

De VRHM stelt formatie voor risicocommunicatie beschikbaar. Projectleiderschap ligt tot heden bij de GHOR Hollands Midden, die dit voor de VRHM uitvoert. Voor de uitvoering van risicocommunicatie wordt aangesloten bij bestaande communicatiemiddelen van gemeenten, zoals website en gemeentepagina in de lokale krant of landelijk ontwikkelde middelen, zoals de 'Denk Vooruit-campagne'. De ingezette middelen worden door de gemeenten gefinancierd. De gemeentelijke communicatieadviseurs hebben aangegeven een richtbedrag voor de uitvoering van de risicocommunicatie in hun begroting op te willen nemen. In de praktijk blijkt dat er niet of nauwelijks voor de uitvoering van de risicocommunicatie budget is gereserveerd. Om te voorkomen dat geplande activiteiten rondom risicocommunicatie om budgettaire redenen niet uitgevoerd kunnen worden, wordt voorgesteld om voor 2012 een gemiddeld bedrag van € 5.000,- per gemeente te reserveren. Dit bedrag is en blijft van de gemeente. De besteding van het bedrag wordt in het uitvoeringsplan nader gespecificeerd. Voor de jaren 2013 en 2014 wordt een specifiek bedrag vermeld.

6.2 Verantwoording

Ieder half jaar wordt een rapportage gemaakt met verantwoording voor de risicocommunicatie activiteiten van het afgelopen half jaar en een vooruitblik voor het komende half jaar. Deze verantwoording wordt via de portefeuillehouder aangeboden aan het Dagelijks Bestuur van de VRHM.

7. Uitvoeringsplan

In september 2011 wordt de Veiligheidsmonitor, waarin vragen over risicobeleving en informatiebehoefte zijn opgenomen, in de VRHM gehouden. De resultaten zijn begin 2012 beschikbaar. Pas als de resultaten bekend zijn, kan risicocommunicatie gericht worden uitgevoerd. Duidelijk is dan wat burgers als risico ervaren en hoe zij daarover geïnformeerd willen worden. 2011 en begin 2012 worden gebruikt om burgers te informeren over risico's in het algemeen en hoe men zich hierop kan voorbereiden. Jaarlijks worden twee geplande risicocommunicatieactiviteiten uitgevoerd. Uiteraard biedt de actualiteit jaarlijks ook een aantal aanknopingspunten om over een goede voorbereiding op noodsituaties te communiceren. Naast de geplande risicocommunicatieactiviteiten sluit de risicocommunicatie dus ook aan bij de actualiteit. Deze activiteiten zijn opgenomen in onderstaand overzicht. Omdat risicocommunicatie maatwerk is wordt per risicocommunicatie activiteit of risicotype een apart communicatieplan opgesteld met specifieke doelgroep(en), boodschap, communicatiemiddelen en tijdsplan.

Jaarplan 2011

| Wat | Eindproduct | Wanneer | Benodigd budget (materiële kosten) | Toelichting |
|---|---|---|---|---|
| Ontwikkelen Risicocommunicatieplan inclusief Uitvoeringsplan Risicocommunicatie 2011-2016 | Het Risicocommunicatieplan VRHM beschrijft de wijze waarop in de VRHM vanuit een aantal gezamenlijke vertrekpunten op een proactieve, eerlijke en structurele wijze communiceren met hun inwoners over risico's in de omgeving. Het uitvoeringsplan geeft inzicht in de planning voor risicocommunicatie 2011-2015. | 2 ^e kwartaal 2011 | N.v.t. (geen materiële kosten) | <ul style="list-style-type: none"> Ontwikkeling in samenwerking met de werkgroep risicocommunicatie en gemeenten en hulpdiensten in Hollands Midden. Vaststellen door het dagelijks bestuur VRHM. |
| Nul-meting zelfredzaamheid | Onderzoek (nul-meting) (Veiligheidsmonitor) naar risicoperceptie en informatiebehoefte van inwoners in Hollands Midden. | 3 ^e , 4 ^e kwartaal 2011 en 1 ^{ste} kwartaal 2012 | Geen extra kosten. | Als input voor risicocommunicatie activiteiten in de regio en evaluatie van risico- communicatie acties, projecten of campagnes |
| Opbouwen netwerk | Samenwerking met inhoudelijk deskundigen en intermediaire groepen bij de uitvoering van risicocommunicatie. | Heel 2011 | N.v.t. (geen materiële kosten) | Prioriteit in 2011: Ministerie Ven J, Milieudienst Midden-Holland, drinkwaterbedrijven: Dunea, Oasen en PWN |
| NL-Alertcampagne | Aansluiten bij landelijke publiekscampagne | 4 ^{de} kwartaal 2011 | Website gemeenten, Gemeentepagina lokale kranten, Kant-en-klaar krantenartikel in lokale kranten P.m. landelijk ingezette middelen vertalen naar de regio. | NL-Alert is een landelijk alarmeringssysteem dat kan worden ingezet bij ramp- of crisissituaties. Via NL-Alert krijgt de ontvanger direct alarmeringsberichten op zijn mobiele telefoon. Alhoewel het systeem bij crisissituaties wordt gebruikt is het belangrijk dat mensen weten dat het bestaat en dat zij op deze manier |

| | | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|--|
| NL-Alertcampagne | Aansluiten bij landelijke publiekscampagne | 4de kwartaal 2011 | Website gemeenten, Gemeentepagina lokale kranten, Kant-en-klaar krantenartikel in lokale kranten P.m. landelijk ingezette middelen vertalen naar de regio. | gewaarschuwd gaan worden bij rampen en crises. NL-Alert is een landelijk alarmeringssysteem dat kan worden ingezet bij ramp- of crisissituaties. Via NL-Alert krijgt de ontvanger direct alarmeringsberichten op zijn mobiele telefoon. Alhoewel het systeem bij crisissituaties wordt gebruikt is het belangrijk dat mensen weten dat het bestaat en dat zij op deze manier gewaarschuwd gaan worden bij rampen en crises. |
| Algemene boodschap risicocommunicatie | Introductie risicocommunicatie in Hollands Midden. Algemene boodschap, wat zijn risico's, wat doet de gemeente om zich hierop voor te bereiden en wat kunt u zelf doen. | 3 ^e – 4 ^e kwartaal 2011 | Krantenartikel/Flyer huis-aan-huis | Interview met burgemeester in artikelvorm, waarin hij vertelt waarom voorbereid zijn op risico's belangrijk is. |
| Voorziene- en onvoorziene actualiteit | Aansluiten bij media aandacht, een incident of calamiteit binnen of buiten de regio. De basis voor deze 'ad-hoc' informatie komt uit de op te zetten database. | Heel 2011 | Communicatie maakt gebruik van bestaande communicatiekanalen en -middelen, zoals gemeentelijke website en krantenpagina. | |

Jaarplan 2012

| Wat | Eindproduct | Wanneer | Benodigd budget | Toelichting |
|---|--|---|--|--|
| Transport en veiligheid | In te zetten middelen die in 2010 zijn ontwikkeld. | 2 ^{de} kwartaal 2012 | Bestaande middelen gebruikt in 2010: flyer, website, gemeentepagina, game | In de provincie Zuid-Holland lag in 2010 voor risicocommunicatie de nadruk op Transport van gevaarlijke stoffen. Hiervoor zijn verschillende middelen ontwikkeld die begin 2012 worden ingezet. |
| Onderwerp waaruit in onderzoek is gebleken dat er behoefte aan is | Campagne | 3 ^{de-4^{de}} kwartaal | | |
| Opbouwen en bijhouden database met basisinformatie | Database voor regio en gemeenten met algemene teksten, foto's en informatie over regionale risico's. 1) Wat is het risico 2) Wat doet de overheid om deze risico's te beperken en zich voor te bereiden op een ramp. 3) Handelingsperspectief | Heel 2012 | N.v.t. (geen materiële kosten) | Informatie, foto's en middelen uit de database kunnen regio en gemeenten gebruiken voor risicocommunicatie. Met deze database kan op een eenvoudige en snelle manier worden ingespeeld op actuele situaties. |
| Opbouwen netwerk | Samenwerking met inhoudelijk deskundigen en intermediaire groepen bij de uitvoering van risicocommunicatie. | Heel 2012 | N.v.t. (geen materiële kosten) | Aansluiten bij Regionaal Beleidsplan en convenanten die in de regio worden gesloten. |
| Voorziene- en onvoorziene actualiteit | Aansluiten bij media aandacht, een incident of calamiteit binnen of buiten de regio. De basis voor deze 'ad-hoc' informatie komt uit de op te zetten database. | Heel 2012 | Communicatie maakt gebruik van bestaande communicatiekanalen en -middelen, zoals gemeentelijke website en krantenpagina. | |

Bijlage 1 Overzicht krachtenveld (partijen) risicocommunicatie

| | Transport en opslag van gevaarlijke stoffen | Extreem weer & overstromingen | Bedreiging volksgezondheid | Uitval vitale infrastructuur |
|---|---|-------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| Burgers (regio breed) | X | X | X | X |
| Ministerie VenJ | X | X | X | X |
| Ministerie VWS | | X | X | X |
| Ministerie Infrastructuur en Milieu | X | | | X |
| Rijkswaterstaat | X | X | | |
| Veiligheidsregio HM | X | X | X | X |
| GGD Hollands Midden | X | | X | |
| GHOR Hollands Midden | | X | X | X |
| Brandweer Hollands Midden | X | | | X |
| Politie Hollands Midden | X | | | X |
| Provincie Zuid-Holland | X | X | X | X |
| Omliggende regio's en gemeenten | X | X | X | X |
| Hoogheemraadschappen: - Rijnland - Schieland en Krimpenerwaard - Amstel, Gooi en Vecht - De Stichtse Rijnlanden | | X | | |
| Gemeenten VRHM - College B&W - Gemeenteraad - Afdelingen Communicatie, openbare orde en veiligheid, rampenbestrijding, ruimtelijke ordening, milieu, economische en juridische zaken | X | X | X | X |
| Nutsbedrijven | | | | X |
| Drinkwaterbedrijven (Oasen, Dunea, PWN) | | X | X | X |
| Bedrijven met gevaarlijke stoffen (risicobronnen), overkoepelende organisaties (KvK, LTO) | X | | | |
| Transporteurs en leveranciers van gevaarlijke stoffen | X | | | |
| Omroep West (regionale calamiteitenzender) | X | X | X | X |
| Overige media (regionaal en lokaal) | X | X | X | X |