

**Visie
Risicocommunicatie
VRHM 2025**

Veiligheidsregio



HOLLANDS MIDDEN



Visie Risicocommunicatie VRHM 2025

Datum: Versie 17 maart 2025
Auteurs: RCC, Crisisbeheersing



Inhoud

1	Risicocommunicatie	2
1.1	Risicocommunicatie, wat is het?	2
1.2	Risicoperceptie	3
1.3	Het moment van communiceren.....	4
1.4	Het type informatie	5
1.5	Effectief bereik	5
1.6	Samenvattend.....	6
2	Visie.....	6
3	Uitvoering	11
3.1	Hollands Midden Veilig	11
3.2	Risicocommunicatie bij een dreigende crisis.....	11
3.3	Risicocommunicatie in de nafase	12
3.4	Risicocommunicatie op de langetermijn.....	12
3.5	Samenvattend.....	13

1 Risicocommunicatie in het landschap van crisisbeheersing

In de Veiligheidsstrategie voor het Koninkrijk der Nederlanden lezen we hoe de wereld verandert en daarmee de risico's die op ons afkomen. Ze zijn anders dan we kennen; ze zijn groter, langduriger, complexer én met elkaar verweven. Maatschappij-ontwrichtende effecten zijn daardoor onvermijdelijk.

In het Regionaal Beleidsplan 2024 – 2027 van de Veiligheidsregio Hollands Midden (VRHM) lezen we deze verandering terug. Ontwikkelingen als klimaatverandering, verdichting, digitale afhankelijkheid, hyperconnectiviteit, energietransitie, vergrijzing en polarisatie leiden tot nieuwe risico's voor de veiligheid van mensen in onze regio. De ontwikkelingen rondom het geopolitieke spanningsveld versterken de urgentie van deze aanjagers.

Om de weerbaarheid en veerkracht in onze samenleving te verhogen moet de samenleving zich nog beter voorbereiden. Daarmee zorgen we ervoor dat de samenleving is opgewassen tegen deze risico's. Het verhogen van de maatschappelijke weerbaarheid en veerkracht is daarmee een grote opgave waar de gehele samenleving bij nodig is. Overheden op alle niveaus, maatschappelijke organisaties, bedrijven en inwoners moeten aan de slag met de weerbaarheid en veerkracht in onze regio.

Risicocommunicatie speelt een belangrijke rol bij de versterking van weerbaarheid en veerkracht in de samenleving. Niet voor niets is effectieve risico- en crisiscommunicatie een belangrijk speerpunt binnen de regionale visie zelf- en samenredzaamheid. Mensen die goed geïnformeerd zijn over risico's, kunnen zich beter voorbereiden en reageren op crisissituaties. Ze kunnen zichzelf bijvoorbeeld een tijdje redden als de stroom uitvalt, weten wat hen te doen staat wanneer zij onderdeel zijn van een evacuatie, en zijn beter in staat om verminderd zelfredzaam in crisissituaties te ondersteunen.

Simpel gezegd: het resultaat van effectieve risicocommunicatie is dat mensen weten wat er op hen af kan komen, zich daarop voorbereiden en op een juiste manier handelen tijdens een crisis. Dat klinkt eenvoudig, maar hoe zorgen we dat risicocommunicatie echt effect heeft?

1.1 Risicocommunicatie, wat is het?

“Wvr. Art 46, lid 2: 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.”

Risicocommunicatie draait om het informeren van de bevolking over risico's in hun leefomgeving, wat er wordt gedaan om deze risico's te voorkomen en wat mensen moeten doen als toch iets ernstigs gebeurt. Het is echter belangrijk om te realiseren dat communiceren meer dan alleen informeren is. Risicocommunicatie moet worden gezien als een constant proces van interactie met de ontvanger in een poging om een gedeeld begrip van risico's te creëren (Seeger, Reynolds & Day, 2020).

Dit betekent dat de inwoner of ondernemer die verblijft in een van de gemeenten in de VRHM centraal staat in deze interactie. Het uitgangspunt van deze communicatie is het creëren van een grotere weerbaarheid en zelf- en samenredzaamheid van de samenleving.

Met weerbaarheid doelen we op het vermogen van de samenleving om voorbereid te zijn op maatschappelijke ontwrichting, deze te weerstaan, te absorberen en van daaruit een nieuw evenwicht te bereiken (WODC, 2024). Daarnaast verstaan we onder zelf- en samenredzaamheid de acties die

mensen ondernemen om de veiligheid van zichzelf en anderen voor, tijdens en na noodsituaties te verbeteren (Hijlkema, van der Meulen & Timmer, 2013). Een weerbare en zelfredzame samenleving is in theorie beter bestand tegen risico's in de regio. Daarom zetten we in op het versterken van deze eigenschappen door inwoners goed te informeren over risico's waarop zij zich kunnen voorbereiden. Dit betekent concreet dat zij op de hoogte zijn van de risico's in hun fysieke omgeving en dat mensen zich hierop voorbereiden zodat zij zichzelf en anderen in veiligheid kunnen brengen. In basis moeten we van mensen kunnen verwachten dat zij weten hoe te handelen tijdens crisissituaties.

Onderzoek toont namelijk ook aan dat mensen die goed op de hoogte zijn van risico's zich veiliger voelen, beter in staat zijn om een gevaarlijke situatie te herkennen, en adequaat in crisissituaties kunnen handelen (Bakker, Kerstholt & Giebels, 2018; Kievik & Gutteling, 2011).

Dat klinkt eenvoudig, maar de stap van goed geïnformeerd zijn naar goed voorbereid zijn is niet de meest eenduidige. Onderzoek wijst bijvoorbeeld uit dat mensen nauwelijks gevoelig zijn voor risicocommunicatie als dit niet aansluit op hun beleavingswereld (de Boer et al., 2015; Lindell & Perry, 2012; Netzel et al., 2021; Wester, 2011). Zelfs als iemand wel open staat voor risico-informatie, moeten we rekening houden met het feit dat het verstrekken van informatie an sich vaak onvoldoende is om mensen daadwerkelijk tot handelen aan te zetten (Wachinger et al., 2013). Dit sluit aan op de wetenschap dat mensen informatie interpreteren op basis van hun bestaande kennis, eerdere ervaringen en vormen in sociale interactie (Bakker, Domrose & van Duin, 2020).

Ontvangers van risicocommunicatie-boodschappen worden dus beïnvloed door een breed scala aan factoren in de beslissing om een handelingsperspectief wel of niet over te nemen. Of concreet: zich wel of niet voor te bereiden op de door de overheid geadviseerde 72uur zelfredzaamheid. Risico's kennen is nog iets anders dan op deze risico's voor te bereiden. De vraag of iemand de adviezen van de overheid op het gebied van zelfredzaamheid en omgevingsrisico's dan ook opvolgt hangt met name af van drie factoren:

- Sluit de informatie aan bij de risicoperceptie van de ontvanger?
- Wordt de gecommuniceerde informatie op een relevant moment ontvangen?
- Sluit het type informatie aan bij de behoefte van de ontvanger?

1.2 Risicoperceptie

Voor effectieve risicocommunicatie is het aansluiten op iemands risicoperceptie een belangrijke voorwaarde. Wat één persoon als dreigend of risicovol ervaart, kan voor een ander persoon het tegenovergestelde zijn. Niet voor niets onderschrijven meerdere wetenschappelijke publicaties dat de inschatting van een risico sterk afhankelijk is van iemands risicoperceptie (Lundgren & McMakin, 2018, p. 55). Risicoperceptie is een subjectieve evaluatie van de kans dat een bepaald incident zich voordoet, en de consequenties die daarmee gepaard gaan (Bakker & Mertens, 2019).

In de afweging of een situatie risicovol is of niet maken mensen gebruik van twee denksystemen: het affectieve- en analytische systeem. Het affectieve systeem is emotioneel, intuïtief, snel en veelal gebaseerd op gewoonten. Het analytische systeem langzamer, systematischer en bewust waardoor het mensen in staat stelt om complexe vraagstukken te benaderen (Kahneman, 2011). Onderzoek heeft aangetoond dat we in onzekere situaties vaak intuïtief reageren, waardoor emoties dus een sterke rol kunnen spelen in de beoordeling van een risicovolle situatie. Dit noemen we een affectieve respons. Dit zijn gevoelens (bv. angst of gespannenheid) die men ervaart bij het denken aan een risico, en deze hebben invloed op onze beslissingen (Slovic et al., 2007).

Als iemand een incident heeft meegemaakt, of aan een specifiek risico is blootgesteld dan gaat het affectieve systeem meer invloed hebben op iemands risicoperceptie dan het analytische systeem (Bakker & Mertens, 2019). Het is daarom belangrijk bij risicocommunicatie op zichzelf ook rekening te houden met het feit dat louter droge informatie niet eenzelfde lading kan dragen als ervaringen of gevoelens met betrekking tot een specifiek risico.

Risicoperceptie is echter meer dan een individuele afweging. De perceptie van risico's wordt ook beïnvloed door sociale interactie, culturele historie en normen en waarden (Sjöberg, 2002). Voorbeelden hiervan liggen voor de hand: de risicoperceptie op tornado's in Texas en Oklahoma, Tsunami's in de Indo-Pacific of op orkanen in het Caribisch gebied.

Recenter onderzoek kijkt meer naar de rol van socio-culturele kenmerken en ervaringskennis op publieke risicoperceptie (o.a. van der Linden, 2015). Verschillende studies tonen bijvoorbeeld aan dat mensen eerder geneigd zijn zich voor te bereiden op een ramp als een bekende dit ook doet (Mileti & Darlington, 1997; Haer et al., 2016). Onze risicoperceptie is naast wat we mee hebben gemaakt dus ook afhankelijk van onze omgeving. De perceptie en houding en gedrag ten aanzien van extreem weer in vergelijking tussen inwoners in de VRHM en inwoners van de Caribische delen van het Koninkrijk tonen dit heel goed aan. Bij een extreem zware storm aan de Noordzeekust is er een reële kans dat de meldkamer wordt overbelast door onterechte 112-meldingen. Dit heeft grote invloed op de noodhulp. Wanneer er in het Caraïbisch deel van het Koninkrijk een extreem zware storm nadert slaan mensen water en voedsel in, treffen zij fysieke maatregelen ter bescherming van hun goederen en bereiden zich voor om enkele dagen zelfvoorzienend te kunnen zijn.

De invloed van socio-culturele dynamiek op de risicoperceptie van een individu kan ertoe leiden dat mensen een risico bij voorbaat laag inschatten (Brewer et al., 2004; Robinson & Botzen, 2018). Als onze burens of vrienden zich geen zorgen maken om een dreigende situatie, maken wij ons vaak ook minder zorgen.

De risico's die in de VRHM een bedreiging met grote impact kunnen vormen staan beschreven in het Regionaal Risicoprofiel (RRP). Het risicoprofiel is een feitelijke weergave van de verschillende dreigingen in de VRHM. Het zegt echter niets over de wijze waarop de samenleving deze risico's beleeft. Deze informatie is essentieel voor effectieve risicocommunicatie. Om risicocommunicatie effectief toe te passen, is het van belang om zo goed als mogelijk aan te sluiten bij de beleving – en risicoperceptie – van inwoners. Als een risico niet als zodanig wordt beleefd, zal men zich ook niet voorbereiden. Dit vereist een andere aanpak dan een situatie waarin mensen een risico wel als dreiging ervaren.

Onderzoek naar risicoperceptie is daarom essentieel. De VRHM laat de risicoperceptie van inwoners tweejaarlijks onderzoeken middels een breed veiligheidsonderzoek (de veiligheidsmonitor). Op basis van dit onderzoek zien we in de VRHM al interessante resultaten. Een van de aandachtspunten uit het risicoprofiel is bijvoorbeeld het risico op natuurbranden. Door klimatologische veranderingen neemt het risico op en de hevigheid van natuurbranden toe. Maar op basis van het veiligheidsonderzoek in de VRHM schat maar 2% van de respondenten de kans dat een natuurbrand zich voordoet in hun leefomgeving als groot in (veiligheidsmonitor 2021). Als de meerderheid van de inwoners in onze regio het voordoen van een natuurbrand als niet reëel ervaart, is de kans groot dat zij ook niet actief informatie opzoeken of voorbereidend gedrag vertonen.

1.3 Het moment van communiceren

Uit wetenschappelijk onderzoek weten we dat gedragsverandering vrijwel nooit direct voortvloeit uit risicocommunicatie (Codreanu et al., 2014; Wachinger et al., 2013; Whitmarsh et al., 2021). Gedragsverandering hangt samen met vele andere factoren waarvan het momentum er een is. Er zijn namelijk wel degelijk momenten waarop mensen eerder geneigd zijn informatie vanuit risicocommunicatie tot zich te nemen. Zo is bekend dat mensen eerder informatie tot zich nemen als de situatie daar om vraagt, of wanneer de situatie herkenbaar is (Lindell & Perry, 2012; Bakker, 2018). De ontwikkeling van het geopolitieke spanningsveld in 2024 en 2025 bijvoorbeeld is voor veel mensen aanleiding om zich te verdiepen in het inslaan van een noodpakket. De urgentie uit het nieuws leidt tot een bepaalde mate van gedrag in (een deel van) de samenleving.

Onderzoek wijst uit dat dit mechanisme het sterkst is wanneer mensen recent direct of indirect betrokken zijn geweest bij een incident, ramp of crisis. Zij zijn gevoeliger en staan meer open voor informatie op dit gebied (Wachinger et al., 2013; Van Petten & Schneider, 2018). Hierdoor ontstaat er een kans dat men eerder geneigd is om naar specifiek ontvangen informatie te handelen en

voorbereidende acties te treffen. Maar niet alleen betrokkenheid bij een echt incident kan de risicoperceptie van mensen aanspreken (Mol et al., 2022). Zelfs het ervaren van een gesimuleerd incident of het sterk betrokken voelen bij een incident kan hieraan bijdragen.

Meerdere auteurs benadrukken dat succesvolle risicocommunicatie gekenmerkt wordt door een consistente en herhaaldelijk gepresenteerde boodschap (Mileti & Peek, 2000; Lundgren & McMakin, 2018, p. 149). Niet voor niets spreken we over de kracht van herhaling. Consistent zijn in de manier en momenten van communiceren draagt bij aan een voorspelbare en betrouwbare boodschap.

1.4 Het type informatie

Naast het moment, kan ook het type informatie bepalend zijn voor de effectiviteit van onze communicatie. Een te algemene en basale informatievoorziening kan vaak niet rekenen op de gewenste gedragsresultaten. Wanneer we echter de persoonlijke dimensie beter aanspreken, observeren wetenschappers een verhoogde tendens om risicomijdend gedrag te vertonen (Haer et al., 2016). Dit sluit aan bij de uitvraag die we bij gemeenten hebben gedaan over de wijze waarop we online risicocommunicatie vanuit de VRHM het beste vorm kunnen geven. Door de communicatie zo herkenbaar en persoonlijk mogelijk te maken kunnen we zorgen dat het bereik van deze communicatiecampagnes het grootst is.

Meerdere publicaties onderschrijven dat het communiceren van handelingsperspectieven betekenis geeft aan informatie, en mensen eerder aanzet tot het ondernemen van de juiste acties (Bakker et al., 2018; Bostrom et al., 2018; Lindell & Perry, 2012; Wester, 2011). Dit geldt voor zowel risico- als crisiscommunicatie. Mensen zijn immers eerder geneigd om iets te doen, dan niets (Bakker et al., 2018), en met het communiceren van handelingsperspectieven kunnen we dit gedrag in betere en effectieve banen leiden. Persoonlijk relevante informatie en ervaringskennis kunnen aanzetten tot handelen. Deze gegevens vormen daardoor de perfecte context en basis voor specifieke risicocommunicatie.

1.5 Effectief bereik

Uit de veiligheidsmonitor blijkt dat inwoners nog altijd het liefste informatie ontvangen per folder in plaats van bijvoorbeeld via een website. Daarnaast is minder dan de helft van de respondenten bekend te zijn met regionale risico- en crisiswebsite [Hollandsmiddenveilig.nl](https://hollandsmiddenveilig.nl).

Het is daarom relevant om bij online communicatie een strategie toe te passen die mensen naar deze website weet toe te trekken, en tegelijkertijd oog te hebben voor alternatieve manieren en offline manieren te vinden verschillende doelgroepen te bereiken. We kunnen er immers niet vanuit gaan dat iedereen in staat is om HM-veilig te gebruiken, en of men het überhaupt in de gaten houdt.

Online en offline kanalen versterken elkaar. Recent onderzoek toont bijvoorbeeld aan dat sociale netwerken en banden binnen gemeenschappen een belangrijke rol spelen in het verspreiden van informatie en het voorbereiden op incidenten (Haer et al., 2016; Hijlkema, 2020). Sociale relaties zorgen ervoor dat mensen bewuster omgaan met risico's, elkaar tips geven over maatregelen om te nemen, waarschuwingen doorgeven en hulp aanbieden en ontvangen. Tegelijkertijd kunnen zorgen van mensen ook onbedoeld toenemen. Het NIPV (2019) heeft onderzocht dat dit vaak wordt bepaald door factoren die volledig los staan van het daadwerkelijke risico, maar juist samenhangen met effectieve communicatie.

De bevindingen in deze analyse tonen aan dat het effectief is om in te spelen op verdere vormen van interactie met partners van de VRHM en mensen op lokaal (offline) niveau te laten bijdragen in het versterken van weerbaarheid en veerkracht. Veel organisaties hebben in meer of mindere mate een wettelijke taak of belang als het gaat om risicocommunicatie. Risico's en crises gaan veelal over geografische en bestuurlijke grenzen heen. Dit maakt risicocommunicatie bij uitstek een netwerkopgave waarin vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid wordt samengewerkt. Door in dit veiligheidsnetwerk te investeren kan een breder gedeelde visie ontstaan op de weerbaarheid en

veerkracht van bepaalde risico's. De VRHM kiest daarin voor een zogenoemde "haarvatenbenadering". Door gebruik te maken van reeds bestaande netwerken en structuren van onze eigen en partnerorganisaties willen we het bereik van en de interactie over risicocommunicatie zo breed mogelijk in de samenleving inzetten.

Zoals eerder beschreven zijn ervarings- of procedurele gerichte activiteiten of activiteiten die betrekking hebben op iemands sociale netwerk, effectiever in het stimuleren van blijvende gedragsverandering. Dit soort methodes kunnen dus voor blijvende resultaten zorgen, en met name effectief blijken in het bereiken van specifieke doelgroepen.

Denk bijvoorbeeld aan activiteiten die de VRHM al organiseert vanuit de afdeling Brandveilig Leven, zoals de studentenambassadeur of nazorg sessies in wijken waar een brand van betekenis is geweest. Dergelijke activiteiten zijn zeer effectief bij het bespreekbaar maken van risico's aan de keukentafel. Dergelijke initiatieven kunnen vanuit de VRHM worden georganiseerd of in samenwerking met de betrokken gemeente(n). Partners die een rol hebben in de crisisbeheersing, hebben ook een belang in de risicobeheersing. De hele samenleving doet hierin mee, want veiligheid raakt ons allemaal.

1.6 Samenvattend

In het communiceren van risico's moeten we rekening te houden met het feit dat risico's complexe fenomenen betreffen, die voor inwoners niet altijd makkelijk te duiden zijn. Soms roepen deze zelfs eerder een affectieve reactie op dan een analytische. Voor effectieve risicocommunicatie is het daarom nodig dat de VRHM inspeelt op de tastbaarheid van bepaalde risico's, en het persoonlijker relevant maken van informatie.

Door strategisch in te zetten op het benutten van de juiste momenten en om naast consistent ook actueel en relevant te communiceren over risico's in de leefomgeving sluit risicocommunicatie beter aan bij de beleving van de ontvanger. In samenwerking met de gemeenten in de VRHM is het mogelijk om risicocommunicatie persoonlijker en herkenbaar te maken. Informatie over voorbereiding op een grote natuurbrand is in de Krimpenerwaard tenslotte minder relevant dan in de gemeente Noordwijk. Risicocommunicatie moet dus logisch, herkenbaar en relevant zijn.

Om dit effectief te doen beschouwt de VRHM risicocommunicatie als cyclisch proces waarbij risico's op voorhand worden geduid, verbonden aan de perceptie van inwoners op gemeentelijk niveau en op een logisch moment in tijd, zo persoonlijk mogelijk gecommuniceerd. Dit doet de VRHM in nadrukkelijke samenwerking met de gemeenten en crisispartners. De gemeenten kennen hun inwoners tenslotte het beste, en met de crisispartners van de VRHM benaderen we risico's vanuit alle betrokken expertises.

Vanuit deze werkwijze positioneert de VRHM zich samen met de crisispartners als een betrouwbare en relevante bron van informatie wanneer het aankomt op het communiceren van risico's en crises.

2 Visie risicocommunicatie VRHM

Risicocommunicatie draait om het informeren van de bevolking over risico's in hun leefomgeving, wat er wordt gedaan om deze risico's te voorkomen en wat mensen moeten doen als er toch iets ernstigs gebeurt. Risicocommunicatie richt zich daarmee op het versterken van de weerbaarheid en veerkracht, en daarmee de zelf- en samenredzaamheid van de samenleving. Dit houdt in dat de VRHM zich inzet voor de bevordering van het vermogen van de samenleving om zich aan te passen aan, om te gaan met, en te herstellen van de gevolgen van een incident. Een goed geïnformeerde

samenleving aan de voorkant biedt een grotere weerbaarheid en veerkracht en verhoging van de mate van zelf- en samenredzaamheid van de maatschappij tijdens een daadwerkelijke crisissituatie.

Vanuit de gedachte dat crisisbeheersing gemoderniseerd, versterkt en doorontwikkeld moet worden, is VRHM-breed een aantal ambities opgesteld voor de komende beleidsperiode. Crisisbeheersing is namelijk enkel mogelijk als je dit doet in samenwerking met alle crisispartners. De VRHM kan daarmee worden aangemerkt als een netwerkorganisatie. Dat is een specifieke rol binnen een groter geheel: de continue schakel met en tussen partners, maar ook met de samenleving vanuit de haarvatenbenadering die ook tijdens de Coronapandemie zijn vruchten afwierp. Met die gedachtegang is specifiek voor risicocommunicatie in 2023 een netwerk ingericht waarin de primaire crisispartners (Politie, Brandweer, GGD Hecht, Omgevingsdiensten en Gemeenten) zijn aangesloten en meedenken met de VRHM over verschillende dreigingen en risico's waarvoor risicocommunicatie kan worden ingezet.

In deze ontwikkeling worden risico's en dreigingen benoemd en worden handelingsperspectieven gedeeld, in lijn met de handreiking "beter voorbereid op rampen en crisis" van de NCTV (2024). We sluiten daarmee aan bij de 2^e pijler van de landelijke agenda Crisisbeheersing: "Versterken van een weerbare samenleving". Deze pijler is doorvertaald naar het programmaplan 'Versterking Crisisbeheersing' ("Wij steunen maatschappelijke initiatieven en inzet van burgers om de effecten van hulpverlening en crisisbeheersing zo groot mogelijk te laten zijn") en het regionaal beleidsplan 2024-2027 VRHM (opgave 3: "Wij zetten ons in voor de zelfredzaamheid van inwoners"). Door gezamenlijk op te trekken met de partners uit de veiligheidsketen op het gebied van risicocommunicatie vergroten we onze kennis, kunde en bereik met als doel om daarmee ook de zelf- en samenredzaamheid van de samenleving te vergroten.

Uit de duiding van het begrip risicocommunicatie en samenhangende aspecten, volgt de navolgende visie. Door de complexe en dynamische aard van onze samenleving vervaagt de grens tussen risico's en crises. Door bijvoorbeeld toenemende hyperconnectiviteit ontstaat er een trend waarbij een gebeurtenis zich razendsnel over de wereld kan verspreiden en dat incidenten in het digitale domein fysieke effecten kunnen hebben en vice versa. Dit verhoogt het risico op cascade-effecten op regionaal, landelijk en internationaal niveau. Deze trend heeft in negatieve zin de potentie de gevolgen van een incident of crisis te versterken, maar biedt in positieve zin ook kans om mensen adequaat te bereiken. Vanwege maatschappelijke trends zoals deze toenemende hyperconnectiviteit is het van belang dat de VRHM een sterke (communicatie)positie heeft en risico- en crisiscommunicatie als één inclusief proces benadert. Risicocommunicatie bestaat namelijk altijd uit informatie en handelingsperspectief, als het ware de handvatten voor mensen ter voorbereiding op, en tijdens een crisis.

De kern van het proces risicocommunicatie in de VRHM is om samen met betrokken crisispartners actuele en duidelijke boodschappen te formuleren waarin handelingsperspectieven als rode draad doorheen lopen. De kern van deze boodschappen zijn simpel, doeltreffend en relevant: passend op elke fase van de veiligheidsketen. Via deze manier van werken stellen we onszelf in staat om in de koude, lauwe en warme fase proactief de mate van zelf- en samenredzaamheid van onze inwoners aan te spreken. Ook erkennen wij de capaciteiten die mensen zelf tot hun beschikking hebben, omdat zij vaak als eerste ter plaatse zijn en een belangrijke rol spelen in elkaar hulp verlenen (Bakker & Mertens, 2019). Binnen deze context staan er drie algemene doelen binnen deze visie op risicocommunicatie centraal:

- Mensen zijn op de hoogte van risico's in de (fysieke) omgeving van de VRHM;
- Mensen bereiden zich voor op een ramp of crisis en zijn in staat om zichzelf en anderen in veiligheid te brengen tijdens een daadwerkelijke ramp of crisis;
- Mensen weten hoe te handelen tijdens een ramp of crisis.

Daarbij zijn er binnen deze globale visie vier aspecten die een belangrijk onderdeel vormen van de integrale regionale visie op risicocommunicatie:

1. Risico- en crisiscommunicatie sluiten aan en vormen een cyclisch proces

Risico- en crisiscommunicatie sluiten naadloos op elkaar aan in een cyclisch communicatieproces. Onze risicocommunicatie versterkt daarmee de effectiviteit van crisiscommunicatie. Hoe beter de samenleving voorbereid is op risico's, des te beter zij weet te handelen tijdens een crisis. Een investering in risicocommunicatie is daarmee ook een investering in crisiscommunicatie. Na de acute situatie en effectieve inzet van crisiscommunicatie tijdens de responsfase, wordt communicatie in de nafase ingezet als input voor risicocommunicatie (Bakker & Mertens, 2019). Zo passen we tegelijkertijd "the sense of urgency" van mensen toe bij effectieve risicocommunicatie, of kan risicocommunicatie effectief zijn in nazorg trajecten. Tegelijkertijd is het ook van belang om het effect van crisiscommunicatie in de responsfase te meten. Was de verzonden informatie volledig genoeg, en waren de verzonden handelingsperspectieven effectief? In de praktijk betekent dit dat we onze communicatie kunnen aanpassen en verbeteren op basis van ervaringen en 'lessons learned' bij incidenten (Seeger, Reynolds & Day, 2020).

Voor een cyclisch communicatieproces is het van belang dat de VRHM beschikt over een sterke informatiepositie ten aanzien van mogelijke risico's die op ons af (dreigen) te komen. Deze informatiepositie gebruiken wij om de samenleving in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren over mogelijke risico's en de daarbij te volgen gedragslijnen. Tegelijkertijd grijpen we het moment aan om het risicobewustzijn van inwoners te prikkelen en de risicoperceptie te beïnvloeden. De informatie die de VRHM deelt is eenvoudig te lezen en makkelijk vindbaar via hollandsmiddenveilig.nl en de online sociale media van de Veiligheidsregio en haar partners. Het risicocommunicatieproces sluit hierbij effectief aan bij de ontwikkelingen rondom het VIK VRH2M. Het actueel risicobeeld is daarmee onderdeel van dit cyclisch proces waarin de afdeling crisisbeheersing van de VRHM in direct contact staat met een regionaal risicocommunicatienetwerk waarin ad hoc risicocampagnes kunnen worden ingezet.

2. Communicatiemethoden en -kanalen worden frequent herijkt en uitgebreid

De VRHM erkent het belang van een continue uitbreiding en herijking van communicatiemethoden en -kanalen waarmee risicocommunicatie effectief wordt ingezet. Voor effectieve en betrouwbare communicatie-uitingen is het van belang een zo groot mogelijk deel van de inwoners te kunnen bereiken. Dit doet de VRHM o.a. door alert te zijn op nieuwe methoden en platformen en daarbij steeds te kijken naar de doelgroep en doelstelling van de communicatie.

De VRHM zet risicocommunicatie in op een wijze waarbij zo veel mogelijk een koppeling wordt gemaakt tussen doelgroep, persoonlijke relevantie en actualiteit. Het gesprek over zelf- en samenredzaamheid moet door iedereen gevoerd worden, van de keukentafel tot online community's. Sociale interactie houdt informatie levend en geeft het ook een specifieke betekenis in de context waarin de interactie plaats vindt. Dit betekent dat er in samenwerking met gemeenten en crisispartners ook gekeken wordt naar offline mogelijkheden van risicocommunicatie. Interactieve informatiesessies met specifieke doelgroepen of sleutelfiguren is hierin een van de sperpunten.

Hierin wil de VRHM aansluiting vinden op de beleavingswereld van de ontvanger. Daarbij wordt de afstand tussen inwoner en incident verkleind. Een boodschap gekoppeld in of aan een verhaal kan effectiever zijn omdat het naast kennis ook een emotioneel component met zich meebrengt (Bakker & Mertens, 2019). In onze communicatie maken we daarom gebruik van aansprekende vormen zoals bijvoorbeeld storytelling, gekoppeld aan handelingsperspectieven. Ook methoden als interactieve campagnes hebben plaats binnen de risicocommunicatie. Op deze manier krijgt informatie meer contextuele betekenis en spreekt het bepaalde doelgroepen meer aan.

3. Evalueren en leren van communicatie speelt een belangrijke rol

Alleen door te blijven evalueren en leren van onze communicatie-uitingen, blijft de VRHM een relevante (communicatie) partner. Vanuit crisiscommunicatie ziet de VRHM direct(er) wat het effect is van de gedeelde boodschap, dan bijvoorbeeld bij risicocommunicatie. Om scherp te blijven op de informatiebehoefte van de inwoners in de VRHM is het ook essentieel om zicht te houden op het effect van onze risicocommunicatie, mede in het licht van de aansluiting tussen risico- en crisiscommunicatie.

Om inzicht in de ontwikkeling van de risicoperceptie van inwoners te houden blijft de VRHM de

veiligheidsmonitor tweejaarlijks inzetten. Daarnaast werkt de VRHM ook aan een extern respondentenonderzoek om het effect van crisiscommunicatie te onderzoeken. Crisiscommunicatie is voor bewoners het begin- of sluitstuk van risicocommunicatie. De beleving en beoordeling van begrijpelijke crisisinformatie en navolgbare handelingsperspectieven is waardevolle informatie het risico- en crisiscommunicatie proces verder te ontwikkelen en verbeteren.

Tot slot is het ook van belang te leren van offline netwerken en informatiesessies. In contact met doelgroepen willen we meer leren over de meeste effectieve wijze om risico's en de voorbereiding op risico's bespreekbaar te maken.

4. Risicocommunicatie wordt afgestemd op de doelgroep met een specifieke doelstelling

De VRHM benut de mogelijkheden om risicocommunicatie gericht en effectiever in te zetten, afgestemd op specifieke doelgroepen. Een specifieke aanpak per doelgroep wordt gezien als noodzakelijk om gedragsverandering daadwerkelijk als resultaat te krijgen. Er bestaan namelijk significante verschillen in de informatiebehoeften en risicobelevingen van de verschillende groepen. Ouderen hebben bijvoorbeeld overwegend meer behoefte aan kennis over hoe zij geïnformeerd worden tijdens een crisis, terwijl dit in andere leeftijdscategorieën minder speelt (Veiligheidsmonitor, 2019). Naast leeftijdsgebonden verschillen bestaan er ook verschillen op o.a. sociaaleconomisch niveau, de beheersing van de Nederlandse taal, etc. Dit soort factoren kunnen de mate van zelf- en samenredzaamheid beïnvloeden en om met dit soort zaken rekening te houden is een fijnmazige werkwijze nodig. In communicatie richting specifieke doelgroepen beveelt het NCTV bijvoorbeeld aan om in de koude fase relaties op te bouwen met lokale organisaties en sleutelfiguren.

Dit sluit aan bij de ambitie van de VRHM om juist lokale organisaties en sleutelfiguren die gekoppeld kunnen worden aan specifieke risico's of manifestaties daarvan te betrekken bij risico- en themasessies.

De VRHM blijft daarom in gesprek met ketenpartners om een zo fijnmazig mogelijk netwerk te onderhouden en uit te bouwen. Vanuit risico- en crisiscommunicatie wordt daarom actief aansluiting gezocht bij de bredere positionering van de VRHM als netwerkorganisatie. Deze specifieke netwerkbenadering zorgt ervoor dat partners elkaar (beter) kennen en kunnen (blijven) vinden.

Maar: de ambitie is groot, de VRHM kan niet alles en zeker niet alleen!

Risicocommunicatie gaat uiteindelijk over gedragsbeïnvloeding. We willen dat mensen zelf- en samenredzaam kunnen handelen tijdens crisissituaties. En, we willen dat mensen maatregelen nemen ter voorbereiding op de mogelijke crisissituaties. Als mensen op de hoogte zijn van de risico's wil dat nog niet zeggen dat ze hun gedrag ook daadwerkelijk aanpassen; weten is nog geen doen. Risicocommunicatie is vakwerk en is een samenspel tussen meerdere kennisgebieden. De kracht van risicocommunicatie neemt toe als het samengaat met andere interventies.

In de VRHM is risicocommunicatie een gezamenlijke verantwoordelijkheid. We weten dat bewustzijn niet automatisch leidt tot actie; weten is nog geen doen. Daarom is het van belang dat wij als netwerk niet alleen informeren, maar ook actief inspelen op de lokale context, de sociale structuren en de specifieke risico's binnen onze regio.

Risicocommunicatie en het regionale netwerk risicocommunicatie staan daarom niet op zichzelf. Deze visie hangt nauw samen met de regionale visie zelf- en samenredzaamheid (in ontwikkeling 2025). De inspanningen vanuit deze regionale visie interacteren deels nauw samen met de ambitie van deze visie risicocommunicatie

Alleen door de samenwerking met gemeenten, hulpdiensten, crisispartners, maatschappelijke organisaties en inwoners te versterken, versterken we ook de zelf- en samenredzaamheid. Effectieve risicocommunicatie volgt daarmee op effectieve samenwerking. Vertrouwen, duidelijkheid en een doorlopende dialoog zijn hierin cruciaal. Alleen door risico's tastbaar, begrijpelijk en relevant te maken, kunnen we het verschil maken wanneer het er echt toe doet.

De doorontwikkeling van risicocommunicatie en daarbij gebruikte kanalen en methoden is een continu proces is, waarbij we niet altijd iedereen zullen bereiken. Elke inwoner bereiken en aanzetten tot gedragsverandering is niet realistisch. De VRHM weegt steeds af wat haalbaar is, het meest effectief is en wat (nog) niet haalbaar is als het aankomt op risicocommunicatie. Daarvoor maakt de VRHM keuzes die samenhangen met capaciteit en budget en daarbij grotendeels afhankelijk is van et commitment en de betrokkenheid van de partners binnen deze keten.

Om dit te bevorderen onderhouden wij een actieve dialoog met de gemeenten en crisispartners over verwachtingen en hoe we elkaar kunnen versterken en proactief houden op het gebied van risicocommunicatie, aansluiting binnen de projectgroep zelf- en samenredzaamheid is daarin rand voorwaardelijk, evenals een betrokken en actief regionaal netwerk.

3 Uitvoering

Deze visie op risicocommunicatie moet gaan leven, alleen dan kunnen we de stappen maken die nodig zijn om éénieder die in Hollands Midden woont, werkt of anderszins verblijft te voorzien van vindbare en begrijpelijke risicocommunicatie. Zo vergroten we de weerbaarheid en veerkracht van de samenleving, door het versterken van zelf- en samenredzaamheid vanuit effectieve risicocommunicatie.

Eén van de belangrijkste constatering is dat we het samen moeten doen en dit als VRHM (team risico- en crisiscommunicatie binnen de afdeling crisisbeheersing) zeker niet alleen kunnen doen. Daarom is het belangrijk dat we werken met het principe van risico-gestuurde veiligheid. We bezien met elkaar waar de grootste risico's gelegen zijn, waar de behoefte in de samenleving ligt, met welke risicocommunicatie we het meeste impact kunnen maken en stellen op basis daarvan prioriteiten. Dat moeten we in gezamenlijkheid doen, binnen ons complete netwerk vanuit een systeemaanpak. Alle partners in het netwerk hebben het gezamenlijke belang van een weerbare en veerkrachtige samenleving. Vanuit die netwerkbenadering kunnen we het aantal inwoners dat we kunnen bereiken zo groot mogelijk maken. Risicocommunicatie is van ons allemaal. Hoe we dit uitvoeren, wordt hieronder besproken.

In het communiceren van risico's houden we rekening met het feit dat risico's complexe fenomenen betreffen, die voor inwoners niet altijd makkelijk te duiden zijn. Het is aan ons om in te spelen op de tastbaarheid van bepaalde risico's, en het persoonlijker relevant maken van informatie. Daarnaast kunnen we beter inspelen op het benutten van de juiste momenten, om naast consistent ook actueel en relevant te communiceren over risico's in de leefomgeving. Als we op deze manier te werk gaan kunnen we zorgen dat we voor onszelf, onze partners en voor inwoners een betrouwbare bron zijn als het aankomt op het communiceren van risico's en crises.

3.1 Hollands Midden Veilig

De risico's uit het regionaal risicoprofiel en de bijbehorende handelingsperspectieven staan uitgewerkt op de regionale risico- en crisiswebsite: www.hollandsmiddenveilig.nl. Dit platform is de basis voor de risico- en crisiscommunicatie van de VRHM. Hier komt de interactie tot stand en opereren beide communicatieprocessen als een gezamenlijk systeem in onderlinge afhankelijkheid. Zo worden risicocommunicatie-thema's op basis van het feitelijk risico (regionaal risicoprofiel) en de risicoperceptie (twee jaarlijks veiligheidsonderzoek) gekoppeld aan de actualiteit (risicobeeld VIK VRH2M). Binnen deze systematiek worden inhoud en structuur samengebracht in een operationeel risico- en crisiscommunicatiesysteem.

3.2 Risicocommunicatie bij een dreigende crisis

De VRHM gaat risicocommunicatie ook dynamisch inzetten bij een crisis die zich vooraf aankondigt. Denk bijvoorbeeld aan storm Eunice in februari 2022 (GRIP2). In de dreigende fase ervaren mensen over het algemeen een hogere risicoperceptie. Hier spelen we op in door actief de communicatie te richten op het schetsen van de situatie, en het bieden van concrete handelingsperspectieven.

Tijdens stormen wordt op basis van informatie van het KNMI preventief handelingsperspectief gecommuniceerd over de effecten van de te verwachten weersituatie in relatie tot de effecten binnen de verantwoordelijkheden van de veiligheidsregio. Dit is niet alleen van toepassing bij een grote storm. Ook andere situaties met een aanlooptijd zoals extreme hitte of droogte, een dreigende dijkdoorbraak, hoog water of een nieuwe infectieziekte kunnen op eenzelfde manier aangepakt worden.

Dergelijke thema's zijn van te voren uitwerken en voorbereid, zodat deze – als er iets gebeurt – meteen als actie ondernemen kunnen worden, waarna handelingsperspectieven worden gecommuniceerd.

Daarnaast kunnen we de dreigende fase ook gebruiken om ons netwerk te mobiliseren, zodat zij ook klaar staan om deze informatie door te zetten. Op deze manier dragen we preventief bij aan de zelf- en samenredzaamheid van onze inwoners bij een crisis. Wij helpen inwoners actief aan handelingsperspectieven zodat ze weten wat ze kunnen doen: voor henzelf én voor andere, minder zelfredzame inwoners. De gemeenten zijn de belangrijkste spelers in dit traject. Zij staan het meest direct in contact met inwoners, ondersteunt door lokale media.

3.3 Risicocommunicatie in de nafase

Naast communiceren in de dreigende fase is het daarom van belang om ook in de nafase actief in te zetten op communicatie. Het meemaken van een incident zoals een brand, een overstroming of het vrijkomen van gevaarlijke stoffen kan ervoor zorgen dat mensen een verandering in kennis, houding of gedrag ervaren. Dit komt met name omdat een (negatieve) ervaring met een incident, of kennis over de gevolgen van een incident een drijfveer kunnen zijn voor gedragsverandering (Bakker, 2018; Mol et al., 2022; Wachinger et al., 2013).

Tegelijkertijd dienen we rekening te houden met het feit dat een ervaring met een incident ook kan leiden tot overmoed, en een ongegrond gevoel van paraatheid (Bakker, Domrose & van Duin, 2020). Hierbij moeten we denken aan mensen die gewaarschuwd maar niet getroffen zijn, of inwoners die door middel van een simpele maatregel veilig gebleven zijn, hun ervaring is geen garantie dat ze volgende keer ook veilig zijn. Toch zijn dit uitgelezen momenten om hen extra te wijzen op de risico's in hun leefomgeving. Wederom kan het bieden van een handelingsperspectief doorslaggevend zijn om iemands gedrag te beïnvloeden (Bakker et al., 2018). Een verandering in kennis of houding betekent nog geen verandering in gedrag. Door mensen een idee te geven over wat zij kunnen doen als ze worden geconfronteerd met een incident, ramp of crisis in hun leefomgeving, kan deze vertaalslag ondersteund worden.

3.4 Risicocommunicatie op de langetermijn

Naast de inzet op actuele risicocommunicatie is het essentieel dat we als VRHM en regionaal netwerk risicocommunicatie ook kijken naar de bredere, structurele thema's die de weerbaarheid van onze samenleving op de lange termijn beïnvloeden. Dreigingen zoals geopolitieke instabiliteit, klimaatverandering en kwetsbaarheden in vitale voorzieningen vereisen een strategische benadering van risicocommunicatie. Dit overstijgt incidentgerichte communicatie en vraagt om een continue dialoog met gemeenten, crisispartners, bedrijven en inwoners binnen de regio.

Deze bredere risicocommunicatie wordt ontwikkeld in samenwerking met de landelijke overheid en de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV). Binnen het landelijk netwerk risico- en crisiscommunicatie worden kennis en ervaringen gedeeld, zodat wij als regio effectief kunnen aansluiten op landelijke campagnes die deze risico's in een bredere context en landelijke impact omvatten. Naast de landelijke afstemming geven wij hier ook op regionaal niveau vervolgens uitvoering aan. Dit doen we door risicocommunicatie deze thema's een structurele plaats te geven binnen het regionaal programma zelf- en samenredzaamheid (in ontwikkeling).

Waar de aanpak bij acute risico's zich richt op handelingsperspectieven op korte termijn, vraagt deze werkwijze om een gezamenlijke inspanning binnen ons crisisnetwerk om risicobewustzijn en paraatheid duurzaam te verankeren. Door risicocommunicatie interdisciplinair ook structureel als onderdeel binnen een programma toekomstgericht te benaderen, versterken we de zelf- en samenredzaamheid van de samenleving in Hollands Midden.

3.5 Samenvattend

In een wereld waarin risico's steeds groter, complexer en langduriger worden, is effectieve risicocommunicatie een cruciale schakel in het versterken van de zelf- en samenredzaamheid van onze samenleving. De Veiligheidsregio Hollands Midden (VRHM) zet zich in om inwoners, bedrijven en organisaties niet alleen te informeren over risico's, maar hen ook handelingsperspectieven te bieden waarmee zij zichzelf en anderen beter kunnen beschermen.

Risicocommunicatie is meer dan het verstrekken van informatie; het is een continu proces dat aansluit bij de beleving, risicoperceptie en informatiebehoefte van de samenleving. We maken strategische keuzes in moment, inhoud en vorm, waarbij we inzetten op zowel actuele risicocommunicatie als de bredere bewustwording van lange termijnrisico's, zoals geopolitieke dreigingen, klimaatverandering en kwetsbaarheden in vitale voorzieningen.

Effectieve risicocommunicatie vraagt om een gezamenlijke aanpak binnen het regionale crisisnetwerk. In samenwerking met gemeenten, crisispartners en de landelijke overheid, waaronder de NCTV, bouwen we aan een cyclisch en samenhangend communicatieproces dat risico- en crisiscommunicatie verbindt. Door risico's tastbaar, begrijpelijk en relevant te maken, bevorderen we zelf- en samenredzaamheid, zodat de samenleving voorbereid is op wat komen kan.

Deze visie is niet alleen een richtlijn, maar een oproep tot actie: risicocommunicatie is een gedeelde verantwoordelijkheid, en alleen door samenwerking kunnen we de impact van crises verkleinen en de veiligheid van Hollands Midden versterken. Dit alles om de zelf- en samenredzaamheid van onze samenleving verder te versterken. Zo zijn we als samenleving klaar voor de uitdagingen van de toekomst.