

Risicocommunicatie van overheid naar burgers

Een onderzoek onder acht Twentse gemeenten naar de toegepaste risicocommunicatiemiddelen.



Pascal Wittendorp

Hulpverleningsdienst Regio Twente
Team Risicobeheersing

Risicocommunicatie van overheid naar burgers

Een onderzoek onder acht Twentse gemeenten
naar de toegepaste risicocommunicatiemiddelen.

Auteur
Pascal Wittendorp

Afstudeerscriptie voor de opleiding Toegepaste Communicatie Wetenschap
Universiteit Twente
Enschede

Organisatie
Hulpverleningsdienst Regio Twente
Team Risicobeheersing

6 juni 2006

Afstudeercommissie
Eerste begeleider
Dr. J.M. Gutteling
Tweede begeleidster
Dr. M. Galetzka

Samenvatting

Voor het uitvoeren van dit onderzoek is er in acht Twentse gemeenten een analyse uitgevoerd van de middelen waarin de gemeenten risicocommunicatie vermelden. De Twentse gemeenten Borne, Dinkelland, Enschede, Hengelo, Lossler, Oldenzaal, Rijssen-Holten en Twenterand namen deel aan dit onderzoek. De vraag die in dit onderzoek centraal staat is wat een effectieve manier is om qua vorm en inhoud een boodschap met risico-informatie te communiceren. De acht genoemde gemeenten hebben verschillende middelen aangeleverd. Deze verzameling aan middelen is te onderscheiden in unieke middelen (middelen die de gemeenten zelf produceren) en standaard middelen (middelen die door landelijke en regionale overheden en instanties worden geproduceerd). Bij eerste analyse van de middelen bleken deze middelen zeer divers. Hierdoor is het noodzakelijk gebleken van één middel (de weekbladen) meerdere exemplaren te verzamelen. In deze weekbladen zijn de gemeentelijke pagina's waar risico-informatie in beschreven stond over de periode van 31 januari 2006 tot en met 16 maart 2006 geanalyseerd. De analyse is uitgevoerd door middel van 44 meetwaarden verdeeld over 11 criteria die vanuit de communicatiewetenschap en het juridische kader (Meerenburgh, 2005) zijn afgeleid. De eerste selectie is de aanwezigheid van risico-informatie geweest. De middelen, waarin risico-informatie aanwezig is, zijn onderdeel van het onderzoek en getoetst op de meetwaarden.

Naast de analyse van de risicocommunicatiemiddelen zijn er interviews afgenomen met de gemeenten die in dit onderzoek betrokken zijn. Dit is een ondersteunend deel van het onderzoek. In de interviews is aan de orde gesteld wat gemeenten feitelijk aan risicocommunicatie doen en op welke wijze zij proberen aan de wetgeving te voldoen. De conclusie uit dit onderzoek is dat de gemeenten niet voldoen aan de wetgeving in hun risicocommunicatie. Tevens is geconcludeerd dat de er geen reden is tot het naar beneden bijstellen van de termijnen voor actualisatie van de risicocommunicatie. Een mogelijkheid voor de gemeenten om risicocommunicatieboodschappen weer, te geven zonder daarbij onrust te veroorzaken, is de opzet van risicocommunicatie als een soort 'EHBO-kit' voor burgers waarbij het uitgangspunt niet het risico als dreiging is, maar de kennis en handeling ten aanzien van het risico centraal staat.

Abstract

In this research eight Twentse municipalities were involved, and an analysis was conducted on the means which contain risk communication. The municipalities Borne, Dinkelland, Enschede, Hengelo, Losser, Oldenzaal, Rijssen-Holten and Twenterand took part in this research. The central question in this research is what an effective method is for communicating risks in form and content. The mentioned municipalities have delivered different means. This collection of means is to be distinguished in unique means (means that the municipalities produce themselves) and standard means (means that are produced by national and regional authorities). At the first analysis of the means it appeared that these means showed a large variation. Because of this it has been necessary to collect several specimens of more means (the weekly papers). In these weekly papers the municipal pages, through which risk-information is published, the period of the 31st of January 2006 till the 16th of March 2006 has been analysed. The analysis has been executed through means of 44 measurements divided over eleven criteria based on communication science and the legal frame (Meerenburgh, 2005). The first selection was made on the presence of risk-information. The means which contained risk-information took part in the investigation and are tested on the measurements. Second to the analysis interviews have been held with representatives of the municipalities that have been taken part in this research. The goal of these interviews is to support the conclusions. In the interviews questions were asked concerning the actual actions taken by the municipalities to meet the law requirements. The results from this research are that the municipalities do not meet the legal requirements on risk communication. Also it has been concluded that there is no need to shorten the legal term of renewal on risk information. A possibility for the municipalities to communicate risks without creating unrests is to publish risk information as a kind 'First Aid kit' for citizens, by which the point of view is not the risk as a threat, but the goal is the knowledge and act of citizens in case of an emergency.

Managementsamenvatting

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Hulpverleningsdienst Regio Twente, vanuit de behoefte naar geschikte methoden en middelen om effectief te communiceren over fysieke veiligheidsrisico's. Daarbij wil de Hulpverleningsdienst van de Regio Twente weten welke middelen er beschikbaar zijn om te communiceren over fysieke veiligheidsrisico's met de burgers, binnen de context van randvoorwaarden die de wetgeving aan die communicatie stelt. Daarnaast wil de Regio Twente weten waaraan de communicatie moet voldoen om zo effectief mogelijk te zijn. Belangrijke maatstaf voor de bruikbaarheid van deze middelen is dat ze toepasbaar zijn in alle gemeenten in Twente. In het onderzoek komen twee aspecten van risicocommunicatie aan de orde, namelijk de juridische context (wettelijke bepalingen ten aanzien van deze communicatiemiddelen) en de effectiviteit van de communicatie. Het gaat daarbij om de inhoud en de vorm. Dit onderzoek zal een antwoord bieden op de vraag hoe men dat effectief kan gaan uitvoeren en dat zal in de vorm van een advies worden weergegeven in een separate toevoeging aan dit rapport.

Een verbetering in de uitingen van de gemeenten kan een versterking van de uniformiteit van de uitingen zijn. Hiervoor is het mogelijk te overwegen de fysieke veiligheidsinformatie door een regionaal orgaan te laten vormgeven, zoals de Regio Twente in plaats van door alle gemeente individueel. Dit brengt tevens een kostenreductie met zich mee. Om de geloofwaardigheid van de gemeenten als vertrouwelijke informatieverschaffer te waarborgen zullen de gemeenten zich aan de regels van de wet moeten houden. Dit is op dit moment niet het geval.

In het onderzoek is naar voren gekomen dat het de gemeenten ontbreekt aan uniformiteit in de gebruikte middelen en dat de boodschappen die zij in die middelen weergeven niet voldoen aan de wettelijke eisen. Er zijn veel verbeteringen mogelijk op het gebied van de communicatiekracht van de uitingen. Het advies dat naar aanleiding van dit onderzoek is geschreven stelt de Twentse gemeenten in staat de burgers uniform, adequaat en conform de wetgeving te informeren over de mogelijke fysieke veiligheidsrisico's in hun gemeente.

De gevolgen van dit onderzoek zijn, dat de gemeenten individueel en bij voorkeur in samenwerking met andere gemeenten, haar risicocommunicatie moeten gaan bijstellen. De belangrijkste wijzigingen zullen plaatsvinden op het juridische vlak. Daarnaast is het voor deze overheden belangrijk om de communicatieve aanbevelingen in overweging te nemen. Zoals eerder gemeld kunnen de kosten hiervoor door een efficiënte samenwerking beperkt blijven. De verwachting is dat niet alle gemeenten zitten te wachten op een bijstelling van de risicocommunicatiemiddelen. Daarbij zal een aantal gemeenten bereid zijn tot samenwerking met de Regio Twente. De Regio Twente zal dit advies toepassen om gemeenten in de Twentse regio te ondersteunen om op een effectieve wijze risico's te communiceren naar haar burgers.

Inhoudsopgave

1 Inleiding en context van het onderzoek	6
1.1 Inleiding	6
1.2 Aanleiding voor dit onderzoek	7
1.3 Doelstelling	8
1.4 Onderzoeksvragen en probleemstelling	8
1.5 Afbakening van het onderzoek	8
1.6 Betrokken partijen in het onderzoek	9
1.7 Belang van het onderzoek	9
1.7.1 Het theoretische belang	9
1.7.2 Praktische belang	9
1.7.3 Maatschappelijke belang	9
1.8 Opbouw van het verslag	10
2 Het theoretische raamwerk	11
2.1 Inleiding	11
2.2 Criteria vanuit het juridische kader	11
2.3 Risicocommunicatie van overheid naar burger	12
2.3.1 Algemene communicatietheorie	13
2.4 Criteria vanuit de communicatiewetenschap	16
2.5 Externe invloeden op de risicocommunicatie van overheden	18
3 De onderzoeksmethodiek	20
3.1 Design	20
3.2 De analyse van schriftelijke risicocommunicatiemiddelen	20
3.2.1 Corpus en procedure	20
3.2.2 Operationalisatie van criteria en meetwaarden	23
3.2.3 De toepassing van de criteria aan de hand van de meetwaarden	30
3.3 Interviews	31
3.3.1 De opzet van en de vragen in de interviews	31
4 De resultaten van de analyses	32
4.1 Kenmerken van de onderzochte communicatiemiddelen	32
4.2 Analyse van de weekbladen en unieke gemeentelijke middelen	33
4.2.1 Analyse van de criteria uit het juridische kader op de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen.	36
4.2.2 Analyse van de criteria uit de communicatiewetenschap op de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen.	37
4.2.3 De scores van de gemeenten in de weekbladen en unieke gemeentelijke middelen.	43
4.3 Analyse van de standaard middelen.	44
4.3.1 Analyse van de criteria uit het juridische kader op de standaard middelen.	47
4.3.2 Analyse van de criteria uit de communicatiewetenschap op de standaard middelen.	47
4.3.3 De scores van de standaard middelen.	48
4.4 Uitkomsten van de interviews	49

5 Conclusie en aanbevelingen	50
5.1 Conclusie uit de analyse van de weekbladen en unieke gemeentelijke middelen	50
5.1.1 Vanuit het juridische kader	50
5.1.2 Vanuit de communicatiewetenschap	51
5.2 Conclusie uit de analyse van de standaard middelen.	51
5.2.1 Vanuit het juridische kader	51
5.2.2 Vanuit de communicatiewetenschap	52
5.3 Conclusies uit de interviews	53
5.4 Algehele conclusie en aanbevelingen	53
5.4.1 Antwoorden op de deelvragen en hoofdvraag	53
5.4.2 Aanbevelingen	55
Literatuur	58
Bijlagen	63
1 Juridische kader	63
2 Email voor het aanvragen van risico-informatiemiddelen van de gemeenten	67
3 Lijst van alle geanalyseerde middelen	68
4 Overzicht van de unieke gemeentelijke middelen per gemeenten	71
5 Overzicht van de best scorende gemeenten en standaard middelen.	72

1 Inleiding en context van het onderzoek

1.1 Inleiding

“Een oudere dame voegt zich bij de rij met wachtende mensen om zodadelijk gezamenlijk de drukke invalsweg in het centrum over te steken. Het verkeer raast nog voorbij zolang het groene licht de paal siert. Dan verkleurt het verkeerslicht aan de overzijde van de straat. Het stilstaande rode poppetje is in het ochtendgloren verruild voor een wandelende groene. Als een kudde schapen begint iedereen naar de andere kant te bewegen en vanaf de overzijde beweegt een andere kudde zich in hetzelfde tempo in haar richting. De dame betwijfelt of het wel zo verstandig is om met haar fysieke gesteldheid de overtocht te maken, maar ze moet wel om verder te kunnen. Ze loopt een wezenlijk risico om bij de volgende omschakeling van licht alleen midden op het wegdek te blijven staan terwijl het verkeer aan beide zijden weer begint te rijden. Ze maakt de afweging en steekt over, plots grijpt haar een hand: ‘Komt u maar mevrouw’, spreekt een mannenstem haar toe; ‘ik loop wel met u naar de overkant’. Het licht is inmiddels weer verschoten van kleur, maar de man houdt het toestromende verkeer tegen en zet de dame netjes af aan de andere kant van de straat. ‘Het blijft toch een hele onderneming, dat oversteken’ spreekt de vrouw de man toe, ‘hartelijk dank’ voegt ze er nog aan toe, maar de man is al verder gelopen en omkijkend zwaait hij nog even naar haar”.

Risico's vullen het bestaan van iedere dag. Om niet stil te blijven staan op dezelfde plek moeten risico's genomen worden. Zoals de dame in het bovenstaande verhaaltje maken we afwegingen over de risico's die wij elke dag lopen. Hoe zelfredzaam is men bij het beoordelen van de risico's en de mogelijke gevolgen van een calamiteit? Risico's verschillen in grootte van ernst en gevolgen, maar bij het oversteken van een weg, het nemen van een lift, het ontspreken van een trein en een grote brand met mogelijke gevolgen voor de directe omgeving maakt men risicoanalyses voor een 'juiste' beoordeling van het gevreesde ongemak. Voor het maken van de juiste risicoanalyse heb je informatie nodig. Het zijn niet allemaal de meest grote en bewuste risicoanalyses die we in het dagelijks leven maken, maar ze worden wel degelijk gemaakt.

Ook de overheid maakt risicoanalyses. Om op een duidelijke manier naar de burger te communiceren over de risico's van rampen en zware ongevallen zijn er door de centrale overheid wetten en richtlijnen opgesteld die iedere burger het recht geeft op dezelfde (risico-) informatie. Met andere woorden, in deze regelgeving is vooral aangegeven welke informatie op welk moment aan de burger moet worden verstrekt. In de praktijk blijkt dat gemeenten, die de uitvoering van deze communicatie ter hand moeten nemen, dat lang niet altijd op dezelfde wijze doen. Sommige gemeenten ondernemen zelfs heel weinig activiteiten om hun burgers te informeren.

Dit onderzoek brengt in kaart welke communicatievorm(en) voor gemeenten voorhanden zijn om naar de burgers te communiceren over fysieke veiligheidsrisico's¹ in hun leefomgeving en op welke wijze gemeenten kunnen voldoen aan de door de rijksoverheid opgestelde wetten en richtlijnen. Hieruit zal een advies voortvloeien waarmee de veertien gemeenten in de regio Twente beleid kunnen maken en uniform naar haar burgers kunnen communiceren over de fysieke veiligheidsrisico's. Hiermee kunnen alle burgers onder andere door de uniformiteit, ongeacht de grootte van de gemeente, over dezelfde informatie beschikken en kan die informatie onder alle Twentse burgers op dezelfde wijze begrepen worden.

¹ Fysieke veiligheidsrisico's zijn risico's waaraan mensen worden blootgesteld bij een calamiteit en waardoor fysieke klachten kunnen worden veroorzaakt.

1.2 Aanleiding voor dit onderzoek

Vanuit de wet bestaat er de verplichting voor gemeenten om te communiceren over veiligheidsrisico's. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft voor het in kaart brengen van de veiligheidsrisico's het dossier 'Leidraad Maatramp' opgesteld. De gemeenten in Twente hebben, vanuit de wettelijke verplichting om hierover te communiceren, bepaald dat ze instrumenten moeten ontwikkelen om aan de wettelijke eisen te voldoen. De Hulpverleningsdienst Regio Twente vindt het belangrijk dat er in heel Twente eenduidig door gemeenten wordt gecommuniceerd over gelijke risico's. Vanuit dit standpunt heeft de Regio Twente de wens om uniforme instrumenten voor risicocommunicatie te ontwikkelen. Deze instrumenten worden ter ondersteuning van het lokale risicocommunicatiebeleid aan de gemeenten aangeboden.

Momenteel is de Hulpverleningsdienst zo ver dat zij wil starten met het ontwikkelen van deze ondersteunende middelen. Daarbij wil de Hulpverleningsdienst van de Regio Twente allereerst weten welke middelen er beschikbaar zijn om te communiceren over fysieke veiligheidsrisico's met de burgers, binnen de context van randvoorwaarden die de wetgeving aan die communicatie stelt. Daarnaast wil de Regio Twente weten waaraan de communicatie moet voldoen om zo effectief mogelijk te zijn. Belangrijke maatstaf voor de bruikbaarheid van deze middelen is dat ze toepasbaar zijn in alle gemeenten in Twente. In het onderzoek komen twee aspecten van risicocommunicatie aan de orde, namelijk de juridische context (wettelijke bepalingen ten aanzien van deze communicatiemiddelen) en de effectiviteit van de communicatie. Het gaat daarbij om de inhoud en de vorm. Dit onderzoek zal een antwoord bieden op de vraag hoe men dat effectief kan gaan uitvoeren.

Het onderzoek, 'Het informeren van burgers over ongevalrisico's: een kwestie van gezond boeren verstand?' (Meerenburgh, 2005), ligt direct ten grondslag aan het uitvoeren van dit onderzoek. Het onderzoek van Meerenburgh is uitgevoerd in een aantal gemeenten in Twente. Doel was te onderzoeken of deze gemeenten aan de wet- en regelgeving voldoen bij risicocommunicatie en risico-informatie activiteiten. Gemeentelijke communicatieactiviteiten zijn getoetst aan een opgesteld juridische kader waarbij gekeken is naar de wettelijke verplichtingen van gemeenten op het gebied van informatieverstrekking aan burgers. Dit juridische kader zal in het onderhavige onderzoek dienen ter bepaling van de inhoudelijke randvoorwaarden voor de risicocommunicatie door gemeenten.

Met het onderzoek van Meerenburgh als basis, komt nu de vraag naar de meest bruikbare vorm van (risico)communicatie voor gemeenten aan de orde. Meerenburgh geef dit als vervolgonderzoeksvraag aan in haar eigen onderzoek. Immers, gemeenten zetten dan wel middelen in voor het informeren van en communiceren naar de burgers maar dat betekent nog niet dat men het doel van het communiceren ook bereikt: het op effectieve wijze informeren over (fysieke) veiligheidsrisico's.



1.3 Doelstelling

Het hoofddoel is om een advies te schrijven waardoor alle veertien gemeenten in de regio Twente (Almelo, Borne, Dinkelland, Enschede, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Hof van Twente, Losser, Oldenzaal, Rijssen-Holtten, Tubbergen, Twenterand en Wierden) over een basis beschikken bij het maken van beleid over risicocommunicatie van fysieke veiligheidsrisico's. De gemeenten beschikken met het advies over een document waarmee zij kunnen voldoen aan de wettelijke verplichting om hun burgers op de hoogte te stellen van fysieke veiligheidsrisico's en op een dergelijke wijze vormgegeven dat de burgers de informatie kunnen ontvangen en begrijpen.

Een tweede doel is het advies zo weer te geven, dat het in iedere gemeente bruikbaar is, onafhankelijk van de specifieke risico's per gemeente.

1.4 Onderzoeksvragen en probleemstelling

Op welke wijze kunnen de Twentse gemeenten burgers uniform, adequaat en conform de wetgeving informeren over de mogelijke fysieke veiligheidsrisico's in hun gemeente?

Deelvragen:

1. Welke juridische en communicatieve voorwaarden bestaan er ten aanzien van communicatie over fysieke veiligheidsrisico's?
2. Welke van de (risico)communicatiemiddelen die nu door de Twentse gemeenten worden toegepast voldoen aan de juridische en communicatieve voorwaarden ten aanzien van communicatie en informatieverspreiding?
3. In hoeverre kan er op basis van de (risico)communicatietheorie worden vastgesteld of de gebruikte middelen voldoende doeltreffend zijn om burgers te informeren over de fysieke veiligheidsrisico's?
4. Hoe kunnen de Twentse gemeenten komen tot een doelmatige communicatiestructuur voor de informatievoorziening aan burgers over fysieke veiligheid, waarbij met name het kostenaspect een rol speelt en wat is in dat licht een redelijke termijn voor onderhoud en actualisering van de informatievoorziening?

1.5 Afbakening van het onderzoek

Dit onderzoek richt zich op de communicatie over de fysieke veiligheidsrisico's, waaraan de burgers blootgesteld kunnen worden. Daarbij gaat het om het onderzoeken van de mate waarin communicatie over fysieke veiligheidsrisico's voldoet aan de wettelijke eisen. Daarnaast wordt onderzocht op welke wijze de effectiviteit van de communicatie over risico's naar de burgers kan worden geoptimaliseerd zodat de burgers de informatie kunnen ontvangen en begrijpen. Het gaat dan om de inhoud en de vorm van de communicatie tussen gemeenten en burgers woonachtig in de regio Twente.

Door het uitvoeren van een analyse op risicocommunicatiemiddelen van de Twentse gemeenten kunnen deze vragen worden beantwoord. Deze analyse wordt uitgevoerd aan de hand van criteria uit een juridisch kader en de communicatiewetenschap. Door daarnaast interview te houden met de betrokken gemeenten wordt er vanuit het oogpunt van die gemeenten, aan de hand van de resultaten uit de communicatiemiddelenanalyse, een toevoeging gegeven aan die resultaten waarmee de beantwoording van de onderzoeksvragen kan worden bekrachtigd.

In dit onderzoek worden de termen informatie en communicatie door elkaar gebruikt. De focus ligt echter op de middelen die gemeenten inzetten om burgers te bereiken. In de meeste gevallen zal het hierbij gaan om een eenzijdige communicatievorm. De risicocommunicatie van de gemeenten wordt onderzocht op actueel gebruik.

1.6 Betrokken partijen in het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Regio Twente.

Als opdrachtgever voor het uitvoeren van dit onderzoek is de Regio Twente betrokken. De Hulpverleningsdienst Regio Twente, Team Risicobeheersing, dat onderdeel uitmaakt van dit regionale overheidsorgaan, is bezig met het aanmaken van het 'Handboek Risicobeheersing Regio Twente'. Hierin worden alle zaken op het gebied van risicobeheersing op regionaal vlak beschreven. Als onderdeel van dit handboek is er onderzoek gedaan naar de juridische aspecten van fysieke veiligheidscommunicatie (Meerenburgh, 2005). Dit onderzoek wordt als aanvulling hierop uitgevoerd en zal aan het handboek worden toegevoegd.

1.7 Belang van het onderzoek

Het onderzoek dient drie belangen, namelijk:

1. Het theoretische belang
2. Het praktische belang
3. Het maatschappelijke belang

1.7.1 Het theoretische belang

Veel van de relevante literatuur over communicatie is begin jaren negentig gepubliceerd. De gedachten over communicatiemiddelen zijn zinvol, maar ook enigszins beperkt, bijvoorbeeld door de sterke ontwikkeling van het internet. Het internet is nog geen bron van studie in deze zin geweest. Dat vraagt om een actuele weergave van de middelen die beschikbaar zijn en de methoden die gebruikt worden om naar de burgers te communiceren. Het is gebleken dat er in de bestaande literatuur weinig is geschreven over risicocommunicatie. Door de huidige ontwikkelingen op het gebied van veiligheid in de wereld en dus ook in Nederland zijn er wel steeds meer wetenschappers die onderzoeken gaan doen op verschillende vlakken van risico's en crises.

1.7.2 Praktische belang

Het praktische belang van het onderzoek is dat het handreikingen biedt voor de ontwikkeling van doeltreffende communicatie zodat gemeenten op een meer eenduidige wijze kunnen communiceren over de risico's van rampen en acties bij een ramp.

De uitkomsten van dit onderzoek zullen leiden tot een document dat verwerkt zal worden in het 'Handboek Risicobeheersing Regio Twente'. Met dit document ligt er een advies voor de Twentse gemeenten waarmee zij allen over dezelfde informatie kunnen beschikken om beleid over veiligheidsrisico's te maken. Op dit moment zijn er voor gemeenten geen richtlijnen voor het opzetten en evalueren van een communicatiestructuur.

Met dit advies als basis kunnen in de toekomst misverstanden worden voorkomen omdat alle gemeenten over dezelfde vormen van communicatie kunnen beschikken en in grote lijnen op dezelfde wijze naar hun burgers kunnen communiceren. Het handelingsperspectief van de burgers in de verschillende gemeenten kan door een juist gebruik van de communicatiemiddelen, door gemeenten, dichter bij elkaar komen te liggen. Dit bevordert de zelfredzaamheid van de burgers in de Twentse gemeenten.

1.7.3 Maatschappelijke belang

Doeltreffende communicatiestructuren dienen ook een maatschappelijk belang. Het is voor de maatschappij en zeker voor de rust, of juist de beperking van de onrust, van belang dat er heldere en actuele documentatie komt voor burgers over hoe zij hun zelfredzaamheid in geval van rampen kunnen bevorderen. In dit onderzoek naar risicocommunicatie blijkt dat er al geruime tijd niet of nauwelijks onderzoek is gedaan naar de effecten van risicocommunicatie en communicatievormen bij risicosituaties.

De laatste jaren laten een toenemende verharding van de maatschappij zien. Tegenstellingen worden groter en leiden tot (soms gewelddadige) confrontaties zoals aanslagen, confrontaties en geweld door voetbalhooligans en gewelddadige demonstraties. Door die ontwikkeling is het nodig met de burgers te communiceren. De politiek in Nederland komt er nu ook achter dat er iets moet gebeuren en is op verschillende fronten bezig om te zorgen voor een veiligere samenleving. Tot nu toe wordt dit soort onderzoeken nog niet op landelijk niveau uitgevoerd. Dit onderzoek kan hieraan een bijdrage leveren.

1.8 Opbouw van het verslag

Dit verslag bestaat uit 5 hoofdstukken waarin naast de inleiding het theoretische raamwerk, waarbinnen het onderzoek past, wordt behandeld en de onderzoeksmethodiek en de resultaten worden beschreven. Tenslotte worden er conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan voor de communicatiestrategie waarmee antwoord wordt gegeven op de onderzoeksvragen.

In het eerste hoofdstuk zijn de inleiding en context van het onderzoek beschreven, waaruit de probleemstellingen en onderzoeksvragen zijn voortgekomen. Daarnaast worden het onderzoeksgebied en de betrokken partijen afgebakend en de opbouw van het verslag weergegeven.

Het tweede hoofdstuk zal het theoretische raamwerk aangeven. Het beschrijft de criteria die vanuit de literatuur en de wettelijke kaders de wetenschappelijke basis vormen voor dit onderzoek.

In het derde hoofdstuk zal de methode van onderzoek beschreven worden. Het design, het corpus en procedure en de operationalisatie van het onderzoek worden hier beschreven. Het design heeft betrekking op de uitgevoerde middelenanalyse, het corpus en de procedure geven een weergave van de onderzochte materialen en gemeenten en een beschrijving van wat is gedaan om de data te verwerven en te analyseren. De operationalisatie geeft aan hoe de criteria voor de middelenanalyse meetbaar zijn gemaakt.

Het vierde hoofdstuk is een weergave van de resultaten van de analyses. Deze resultaten komen uit het literatuuronderzoek en de analyse van middelen. De randvoorwaarden uit het juridische kader en de communicatiewetenschap geven de mate van belang van de resultaten weer.

In het vijfde, tevens laatste hoofdstuk, worden de conclusies en de aanbevelingen van het onderzoek gepresenteerd. Vanuit deze conclusies wordt een advies geschreven over een wenselijke wijze waarop men in de toekomst met risicocommunicatie zou kunnen omgaan. Dit advies wordt aangeboden aan de Regio Twente.

2 Het theoretische raamwerk

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal ingegaan worden op de theoretische basis van dit onderzoek. Vanuit deze theorieën zullen oplossingen worden aangedragen voor de geformuleerde probleemstelling. Het theoretische kader stoelt op de algemene communicatiewetenschap en risicocommunicatie theorieën. Hierbij zal er aandacht worden besteed aan de betekenis van risicocommunicatie.

In de literatuur bestaan verschillende onderzoeken naar risico's en communicatie. Deze zijn ondermeer gepubliceerd door Douglas & Wildawsky (1982), Hansson (1989), Gurabardhi, Gutteling & Kuttschreuter (2004), Gutteling & Wiegman (1996, 1998), Morgan (1993) en Slovic (1999). De behoefte van de overheden om met de burgers te communiceren over risico's kan volgens Powell(1998) mede worden verklaard door:

De wens van overheden om het publiek te informeren, van informele consultatie tot wettelijke verantwoordelijkheid;
De wens om oppositie tegen besluiten te voorkomen;
De wens om macht te delen tussen de overheid en publieke groepen.

Vanuit deze wensen van de overheid is het de vraag wat de wensen zijn van de ontvangers van die boodschap. Zitten de ontvangers wel te wachten op de boodschap? Het antwoord op die vraag zal komen uit de resultaten van verwante onderzoeken naar de perceptie van de burgers van risicocommunicatie.

2.2 Criteria vanuit het juridische kader

Uit het juridische kader zijn criteria te formuleren, waaraan een boodschap moet voldoen. Deze criteria betreffen de begrijpelijkheid, volledigheid, toereikendheid, relevantie, waardering, contact en toepasbaarheid op zowel de inhoud van de boodschap als de vorm waarin deze gepresenteerd wordt. De criteria zijn afgeleid uit verschillende wetten zoals beschreven in het onderzoek van Meerenburgh (2005). Deze criteria zijn te plaatsen in het risicomanagement van de overheden ([Figuur 1](#)).

In dit onderzoek is de burger de ontvanger. Iedere burger heeft bij wet het recht om te weten wat er in zijn/haar omgeving gebeurt en of zich daar risico-objecten bevinden, zoals in het onderzoek van Meerenburgh (2005) beschreven. Wat zijn de risico's die een bepaalde spoorlijn, weg of bedrijf met zich meebrengen? Bij de communicatie over deze onderwerpen dient de overheid rekening te houden met concepten als publieke percepties, de inhoud van de boodschap, het wettelijke kader, en de mogelijkheden van de communicatiemiddelen. De moderne benadering benadrukt dat publieke reacties op risico's een eigen rationaliteit bevatten, dat 'experts' en 'leken' elkaar moeten informeren en dat burgers in een vroeg stadium betrokken dienen te worden bij het risicoanalyseproces middels tweerichtingsverkeer (Bennett en Calman, 1999 uit Folbert et al. 2001). In dit onderzoek kijken we echter uitsluitend naar de aanbodkant van gemeentelijke risicocommunicatie. Uiteraard is dit een reductie van de "risicocommunicatie werkelijkheid" waarin de burger binnen het tweerichtingsverkeer een eigen rol vertolkt door aan te geven over welke informatie hij wenst te beschikken. Dit hoeft niet volledig overeen te komen met welke risico-informatie er volgens de wet voorhanden moet zijn. De eisen waaraan de overheden moeten voldoen binnen het juridische kader zijn in het onderzoek van Meerenburgh (2005) beschreven. Belangrijk voor het onderhevige onderzoek is de stelling dat naast aan de eisen over vorm en inhoud vanuit de communicatiewetenschap ([§2.4](#)) moet een boodschap ook aan de eisen vanuit het juridische kader moet voldoen.

Het juridische kader geeft aan welke eisen door de wet gesteld worden aan informatieverspreiding. Op welke informatie heeft de burger recht, in welke informatie moeten de gemeenten voorzien en welke termijn staat er voor die informatievoorziening en actualisering ervan. In dit deel worden de betrokken voorschriften uit het onderzoek van Meerenburgh besproken.

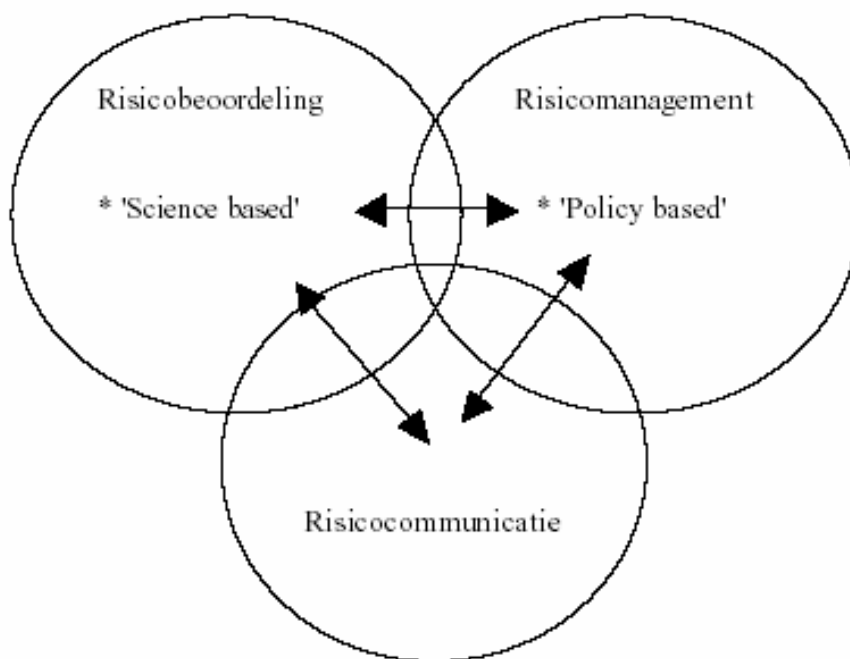
De onderstaande juridische normen vallen binnen het juridische kader zoals in het onderzoek van Meerenburgh bepaald. Dit zijn de taken en verantwoordelijkheden die overheden hebben ten aanzien van de informatievoorziening van burgers over fysieke veiligheidsrisico's.

1. de Seveso II Richtlijn, richtlijn 96/82 EG van de Raad van 9 december 1996.
2. de Algemene wet bestuursrecht (Awb), 4 juni 1992.
3. de Wet openbaarheid van bestuur (Wob), 31 oktober 1991.
4. de Wet rampen en zware ongevallen (Wrzo), 30 januari 1985.
5. de Wet kwaliteitsbevordering rampenbestrijding (Wkr), 22 juni 2004.
6. het Besluit Rampen en Zware Ongevallen 1999 (BRZO 1999), 19 juli 1999.
7. het Besluit Rampbestrijdingsplannen Inrichtingen (BIR), 19 juli 1999.
8. het Besluit Informatie inzake Rampen (BRI), 19 juli 1999.
9. het Inrichtingen en vergunningen besluit milieubeheer (Ivb), 5 januari 1993.

Hiervan zijn de criteria en meetwaarden afgeleid voor de analyse van de middelen. Een aantal van deze regels heeft betrekking op de mate waarin informatie moet worden geactualiseerd, de mogelijkheden van de burgers om de informatie te ontvangen en hier eventueel op te kunnen reageren en het continue recht op informatie. De relevante artikelen (Art 8 Wob, Art 13 Seveso II, rt. 10 b en c Wrzo, Art. 5 en 6 en 7 BIR, BRZO 1999, Art. 3:11, 3.12 en 3:13Awb) die in deze wetten beschreven staan zijn in de [bijlage 1](#) weergegeven.

2.3 Risicocommunicatie van overheid naar burger

Risicocommunicatie maakt als proces onderdeel uit van het proces van zogenaamde risicoanalyse (Folbert, et.al.; 2001). Dat proces beslaat drie componenten zoals in Figuur 1 is weergegeven.



Figuur 1: risicocommunicatie als onderdeel van de risicoanalyse.

In deze figuur wordt risicocommunicatie beschouwd als de interactieve uitwisseling van informatie en meningen in het proces van risicoanalyse tussen beleidsmakers, wetenschappers, burgers, bedrijfsleven en andere actoren (FAO/WHO²;1998). Hierbij wordt risicobeoordeling gezien als de activiteit die wordt toegepast om kwantitatief of kwalitatief risico's in te schatten en te karakteriseren. Dit vormt de basis voor het vormgeven van de boodschap. Risicomanagement beschouwt men als het afwegen, selecteren en implementeren van geschikte controle-instrumenten om een voldoende niveau van bescherming tegen risico's en de gevolgen ervan te garanderen. Dit is de basis voor het selecteren van een communicatiemiddel aan de hand van de selectiecriteria vanuit de communicatiewetenschap en het juridische kader. Tussen de drie niveaus is er overlap aanwezig en door integratie van de drie componenten is er een betere beoordeling mogelijk van risico's en gevolgen, aldus Folbert et al.(2001). Hiermee vormt dit een basis voor de risicocommunicatie van de overheden naar burgers zoals dat in dit onderzoek gezien kan worden. Het is overheden er veel aan gelegen om een goede band met de burgers te hebben en te houden. Het naleven van regels die men zelf heeft bepaald maken dat de geloofwaardigheid wordt aangetast als overheden zelf de regels niet zouden hanteren. Het juridische kader in dit onderzoek geeft die regels vanuit de wetgeving aan. Voor het overbrengen van een boodschap is vanuit de communicatiewetenschap die geloofwaardigheid weer belangrijk voor de aanname van een boodschap en het accepteren ervan.

Het communiceren van een risicoboodschap is van vele factoren afhankelijk. Als overheid moeten gemeenten bij het vormgeven van een risicocommunicatieboodschap dan ook rekening houden met alle verschillende factoren zoals in dit hoofdstuk aangegeven. De gemeenten hebben een verantwoordelijkheid ten opzichte van haar burgers en moeten proberen de boodschap zo te brengen dat de burgers de informatie ontvangen, kunnen begrijpen en op hun eigen situatie kunnen toepassen en er naar gaan handelen. Dit alles moet dan op een zodanige manier gebeuren dat de burger de informatie krijgt waar hij volgens de wetgeving recht op heeft en deze informatie kan begrijpen zodat hij die ook kan toepassen als hij (ongewild) in een risicosituatie terecht komt. Door de ontvangen informatie neemt de zelfredzaamheid van de burger toe, waardoor zijn veiligheid wordt vergroot.

Vanuit de communicatietheorie bestaan er criteria waaraan een boodschap moet voldoen. Deze worden verderop in dit hoofdstuk behandeld. Hierbij moet een onderscheid gemaakt worden tussen de mogelijkheden die het middel heeft en de beoordeling van de weergave van de boodschap. Het gaat dan over de inhoud van de boodschap en de vorm. Dit is te plaatsen in de risicobeoordeling en het risicomanagement uit [Figuur 1](#).

Een basis voor de (risico)communicatie van de overheid naar de burgers kan worden geplaatst in de context van de volgende omschrijving: "Communicatie is een activiteit van een zender die de bedoeling heeft om naar één of meer ontvangers al dan niet met behulp van een medium een boodschap over te dragen ten einde bij die ontvanger iets te bewerkstelligen" (Middel, 1993). Dit is in basis het wettelijke doel van gemeenten om hun burgers te informeren over de fysieke veiligheidsrisico's en zal als uiting de risicobeoordeling en het risicomanagement nodig hebben om tot effectieve risicocommunicatie te komen ([Figuur 1](#)). De wijze waarop gemeenten met de communicatie over deze zaken omgaan, komt in de interviews aan bod.

2.3.1 Algemene communicatietheorie

Binnen de communicatiewetenschap bestaan verschillende definities van communicatie. In dit onderzoek wordt de definitie van Middel (1993) gebruikt; "Communicatie heeft als doel het overbrengen van een boodschap naar een bepaalde doelgroep om een bepaald effect te sorteren". In dit onderzoek gaat het om het bewerkstelligen van informatieoverdracht via verschillende communicatiemiddelen die een handeling in geval van fysieke risico's beoogt. De definitie van

² FAO is de afkorting voor Food and Agricultural Organisation, een onderdeel van de Verenigde Naties. WHO is de afkorting voor World Health Organisation.

Middel voldoet zo aan het onderwerp van dit onderzoek en past in het beeld van risicocommunicatie bestaande uit de processen van risicobeoordeling en risicomanagement in [Figuur 1](#).

Voor de overheden is het niet vanzelfsprekend op welke manier risicocommunicatie wordt vormgegeven. Daarom is het van belang voor de gemeenten om te bepalen wat het doel is van hun communicatieboodschap. Zoals in het model van Folbert (Figuur 1) is weergegeven gaat het gemeenten vaak om uitingen die 'policy based' worden vertaald. Het managen van de risico's moet passen binnen het beleid van de gemeente. Vanuit deze benadering is het van belang voor gemeenten om te kijken naar de doelstellingen die men wil behalen met de risicocommunicatie. Door het toepassen van risicobeoordelingen en risicomanagement kunnen de gemeenten beoordelen welke doelstellingen van communicatie men wil behalen. In de literatuur wordt een vijftal van deze doelstellingen van communicatie omschreven:

1 Informeren, 2 educatie, 3 beïnvloeden (ook wel persuasieve communicatie), 4 dialogiseren en 5 formeren
--

(Galjaard, 1997; Van Ruler, 1998; Van Woerkum en Van Meegeren, 1999 uit Folbert, 2001).

Het informeren, de educatie en het persuasieve gedeelte kunnen een belangrijke rol gaan spelen als het gaat om het interactief 'samenwerken' met de burger. Hoewel informeren niet interactief is, is het wel een belangrijk onderdeel van latere interactieve communicatie. Hieronder volgt een korte toelichting op de doelstellingen uit het kader.

1 Informerende communicatie is de basis voor informatievoorziening aan burgers over wet- en regelgeving en informatie over verschillende faciliteiten die overheden aanbieden. Het dient om mensen te informeren dat mogelijkheden, kansen en risico's aanwezig zijn. Het is aan de burger of die een eigen mening vormt, een keuze maakt, gedragingen volhoudt of andere gewoonten vormt (vrij naar Galjaard, 1997 uit Folbert, 2001).

2 Educatieve communicatie heeft tot doel mensen te begeleiden in een leerproces, kwalificatie of vergroting van hun competentie, zodat zij in staat zijn problemen te formuleren en zelf met oplossingen te komen (Van Woerkum en Van Meegeren, 1999). De zender meent dat de ontvanger zich nog te weinig bewust is van het probleem. Hij tracht vooraf de perceptie van de ontvanger te beïnvloeden zodat deze een 'juiste afweging' kan maken. Dit zou voor gemeenten het directe doel kunnen zijn van het communiceren over fysieke veiligheidsrisico's. Hierin kan de samenhang tussen risicobeoordeling, risicomanagement en risicocommunicatie tot zijn recht komen.

3 Voor persuasieve communicatie geldt dat elke boodschap gericht is op het vormen, bekrachtigen of veranderen van de respons van een persoon (Miller, 1980). De zender beoogt verandering van gedrag door argumentatie waarmee wordt aangegeven waarom en hoe men die veranderingen kan behalen. Persuasieve boodschappen proberen naast gedrag ook opinies, attitudes, emoties, stemmingen en intenties te beïnvloeden. Dit kan mede een doel vormen voor overheden om te communiceren over fysieke veiligheidsrisico's.

4 Dialogiseren en 5 Formering hebben voor dit onderzoek geen toegevoegde waarde omdat het onderzoek gaat over eenzijdige communicatie. Dialogiseren heeft betrekking op het interactief communiceren met burgers over beleid. Bij formeren worden er vanuit het dialogiseren besluiten

geformeerd zodat de interactie een belangrijk deel uitmaakt van het communicatieproces. In dit onderzoek is het communicatieproces éénzijdig en vindt er geen interactie plaats met de burgers.

Bij het vormgeven van risicocommunicatie is het van belang eerst een keuze te maken over wat men ermee wil bereiken. Beleidsmakers moeten zich afvragen of, nadat men heeft bepaald wat men weer wil geven vanuit de risicobeoordeling en het risicomangement, men de burgers alleen wil informeren, de boodschap een educatief doel heeft of dat men op een persuasieve manier de burger wil benaderen.

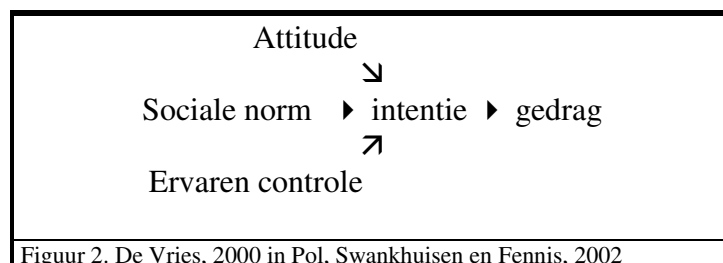
Communicatie wordt in dit onderzoek gezien als het overbrengen van een boodschap om bij de ontvanger een bewustwording en handeling te bewerkstelligen. Dit is te plaatsen onder informeren, educatie en persuasie uit het bovenstaande. Op basis hiervan wordt de definitie van Middel (1993) tot een definitie van risicocommunicatie als volgt verfijnd:

“risicocommunicatie is een activiteit van de overheid die de bedoeling heeft naar haar burgers, met behulp van een medium, een boodschap over te dragen met als doel het bewerkstelligen dat de burger geïnformeerd wordt en op basis van die informatie meer gedragsalternatieven kan ontwikkelen.”

Op deze wijze maakt de definitie van Middel onderdeel uit van het proces van risicocommunicatie uit het model van Folbert ([Figuur 1](#)).

Het doel van de boodschap is dus om gedrag te veranderen of te actualiseren aan de huidige situatie. Om gedrag te beïnvloeden is het van belang onderscheid te maken in soorten gedrag, namelijk gepland of beredeneerd gedrag en automatisch gedrag (Pol, Swankhuisen, Fennis, 2002). Gepland of beredeneerd gedrag is gedrag waarvoor we een weloverwogen keuze maken en automatisch gedrag is een gedraging die zoveel routine kent dat het vanzelfsprekend is geworden. Door wetenschappers wordt er van uit gegaan dat 95% van ons gedrag automatisch is. Een eindstreven van risicocommunicatie zou kunnen zijn de kennis van de burger over de eigen zelfredzaamheid zo vanzelfsprekend te laten zijn dat dit resulteert in automatisch gedrag. Echter, wanneer zich een ramp voordoet, is het maar de vraag hoe men reageert op de situatie. Maakt men een weloverwogen keuze of doet men automatisch wat het beste is op dat moment. Het lijkt een kwestie van oefening en herhaling van kennis om het gewenste niveau van zelfredzaamheid te bereiken.

Gepland of beredeneerd gedrag is beïnvloedbaar door duurzame adequate communicatie. Om dit te verwezenlijken moet de theorie van gepland gedrag begrepen worden zoals in [Figuur 2](#) is weergegeven.



Figuur 2. De Vries, 2000 in Pol, Swankhuisen en Fennis, 2002

Door het vooraf vaststellen van de attitude, het vaststellen welke invloed de sociale omgeving heeft en vaststellen in hoeverre de doelgroep in staat is het doel uit te voeren, kan gedrag worden beïnvloed. Dit is een aanname die in het proces van risicocommunicatie en de vertaling van de beoordeling en het managen van risico's van belang is om de risicocommunicatie effectief te laten verlopen. Om een gedragsverandering te behouden zal herhalen noodzakelijk zijn. Om één

van de doelen van risicocommunicatie (namelijk gedragsverandering) te behalen, is dus herhalen van de boodschap en gedragskeuzen noodzakelijk.

Deze drie genoemde processen, de doelen van de risicoanalyse, de drie doelen van de communicatie, de benadering van gedrag en de perceptie van burgers bepalen de boodschap en communicatiestrategie, de vorm van risicocommunicatie. Het feit dat het bij communiceren vooral gaat over de wijze waarop gecommuniceerd wordt is een belangrijke aanname. Dit kan een factor van overwegen zijn bij de te bepalen communicatiestrategie.

2.4 Criteria vanuit de communicatiewetenschap

Beschrijving van de verschillende elementen voor middelenanalyse uit de communicatiewetenschap

Aan de hand van geselecteerde criteria worden de beschikbare middelen getoetst op inzetbaarheid, waarbij het juridische kader de absolute randvoorwaarde is en de criteria uit de communicatiewetenschap als mederandvoorwaarde invloed uitoefenen op de beoordeling van de geschiktheid van het middel en de eisen aan de vormgeving van de boodschap bij het in te zetten middel. De Jong en Schellens hebben in hun onderzoeken naar brochures verschillende criteria aangegeven waarmee schriftelijke communicatiemiddelen beoordeeld kunnen worden zoals contact, selectie, begrip, acceptatie, relevantie, volledigheid, waardering en toepasbaarheid.

Om een boodschap en het middel te kunnen meten worden zowel inhoud en vorm beschouwd. Hieraan zijn tevens de eisen die voortkomen uit het juridische kader toegevoegd. Er zijn een aantal criteria afgeleid uit de onderzoeken van De Jong en Schellens (1993, 1994, 1995, 1996 en 2004) naar de bruikbaarheid en efficiëntie van brochures. Hieronder vallen de eerder genoemde criteria. Deze criteria zijn vertaald naar deelcriteria en vervolgens omgezet naar 44 meetwaarden. De criteria zijn samengevoegd naar de vanuit de marketing beschreven criteria voor het opstellen en weergeven van een boodschap. Hierbij moet gedacht worden aan de vormgeving en de betrouwbaarheid en aanvaardbaarheid van de boodschap.

Criteria betreffende de inhoud van de boodschap

• Begrijpelijkheid

Een tekst of boodschap moet begrijpelijk zijn voor de zender en de ontvanger. De zender moet met de boodschap de informatie kunnen overbrengen die volgens hem noodzakelijk is en de ontvanger moet deze boodschap kunnen begrijpen zoals de zender heeft bedoeld. Daarbij moet men er rekening mee houden dat wat goed is voor het begrip van de tekst niet altijd goed is voor het vasthouden van de aandacht van de lezer en ook niet altijd nodig is voor het overtuigen van de lezer.

• Volledigheid /Toereikendheid

De boodschap of tekst moet op alle relevante vragen met betrekking tot het onderwerp adequaat een antwoord kunnen geven. In de boodschap moet informatie staan zodat de ontvanger de handelingen die worden weergegeven kan uitvoeren zonder hiervoor extra informatie te moeten raadplegen. De zender moet er voor zorgen dat de boodschap voor elk mogelijk scenario een oplossing / perspectief biedt.

- **Aanvaardbaarheid**

De informatie moet voor de ontvangers zo worden weergegeven dat zij die informatie accepteren en er naar gaan handelen. De informatie moet niet ingaan tegen de normen en waarden zoals die voor de ontvangers gelden.

- **Relevantie**

De geboden informatie moet relevant zijn voor de ontvangers. Er moet raakvlak bestaan tussen de situatie waarvoor de boodschap is bedoeld en de informatie die in de boodschap wordt weergegeven.

- **Waardering**

De wijze waarop de boodschap wordt weergegeven moet voor de ontvangers een mogelijkheid tot identificatie met de informatie herbergen. De ontvanger moet met de inhoud overweg kunnen. Zijn situatie staat centraal weergegeven in de boodschap. Daarbij dient de zender te zorgen dat er geen fouten en onwaarheden in de boodschap verscholen zitten.

- **Toepasbaarheid**

De informatie uit de boodschap moet voor de ontvangers makkelijk toe te passen zijn op hun persoonlijke situatie. De boodschap moet daarmee een handelingsperspectief bieden voor de situatie waarmee zij om moeten gaan.

- **Betrouwbaarheid**

De boodschap die wordt weergegeven moet betrouwbaar zijn, dus repliceerbaar en geen relatie hebben met negatieve ervaringen in het verleden met dezelfde boodschap. Tevens dient alle informatie die noodzakelijk is om de boodschap helder over te brengen aanwezig te zijn in de boodschap. Daarbij is het van belang dat de informatie en begrippen consistent worden gebruikt.

Criteria betreffende de vorm van de boodschap:

- **Contact**

De (beoogde) ontvangers moeten in contact komen met de boodschap en op grond van uiterlijke kenmerken geneigd zijn om de boodschap daadwerkelijk te lezen.

- **Selectie**

De ontvanger van de boodschap moet in de boodschap de meest belangrijke informatie op een wenselijke manier wijze (samengevat of gedetailleerd) kunnen ontvangen om eenvoudig een selectie te kunnen maken uit de geboden informatie.

- **Waardering**

De vorm waarin de boodschap is gegoten moet door de ontvanger positief gewaardeerd kunnen worden. Dit kan onder andere beïnvloed worden door de mogelijkheden die de ontvangers hebben om de boodschap te ontvangen (geen internet) tot de wijze waarop zij benaderd worden (informaliteit).

• Toepasbaarheid

De toepasbaarheid van het middel heeft zijn beperkingen in zaken als de actualiseerbaarheid en hergebruik van het middel bij herhaling van de boodschap.

• Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid is van belang voor de selectie van het middel. Eerdere ervaringen en bekende mogelijkheden/ beperkingen van het middel maken dat de ontvangers de boodschap als meer of minder betrouwbaar ervaren.

Uit de gevonden literatuur zal een beeld en idee moeten ontstaan over:

- Hoe communicatiemiddelen worden ingezet,
- Van welke factoren het inzetten van deze communicatiemiddelen afhankelijk kan zijn en
- Welke uitwerkingen bepaalde communicatievormen al dan niet in combinatie met elkaar kunnen hebben op hun ontvangers.

Met behulp van deze criteria kan er een beeld gevormd worden over de te bepalen communicatiestrategie voor de gemeenten. Dit is een aanvulling binnen de risicoanalyse van Folbert ([Figuur 1](#)). Als gemeenten bij de vormgeving van boodschappen rekening houden met de criteria op communicatiegebied zoals hierboven weergegeven, zal de boodschap in ieder geval helder overkomen. Voor het volledig correct uitvoeren van een risicocommunicatieboodschap moet men tevens rekening houden met de volgens de wet bepaalde regelgeving. Deze worden hieronder beschreven.

2.5 Externe invloeden op de risicocommunicatie van overheden

Volgens Gutteling (1999) is een risico: “de onduidelijke kans op het optreden van negatieve consequenties van activiteiten, gebeurtenissen”. Het omgaan met een risico vraagt om relevante informatie om daarmee een ‘juiste’ risicoanalyse te maken zoals in de inleiding beschreven. Die informatie kan op verschillende manieren de persoon bereiken. In dit onderzoek is gekeken naar de gedrukte versies van diverse middelen.

Het effect van de over te dragen boodschap wordt in grote mate beïnvloed door de verschillende middelen. De selectie en presentatie van de informatie in de massamedia bepaalt wat het publiek als belangrijk en wat minder belangrijk beschouwt volgens de ‘agenda setting theorie’³ (McCombs en Shaw; 1972). Dit komt er op neer dat als de media geen toegevoegde waarde zien in de informatie die gecommuniceerd wordt, deze door diezelfde media niet onder de aandacht van de burger worden gebracht. Hieruit valt op te maken dat de overheden niet moeten vertrouwen op de media om de boodschap weer te geven, want deze hebben hun eigen belangen bij het al dan niet doorgeven van informatie. Het is daarmee een taak van de overheden zelf om zorg te dragen voor goede communicatie.

Het principe van ‘framing’⁴ maakt hier ook onderdeel van uit. Waar het bij agenda setting gaat om de aandacht die de media geven aan bepaalde onderwerpen en daarmee bepalen wat naar de ontvanger gecommuniceerd wordt, geeft ‘framing’ een context waarbinnen deze communicatie plaatsvindt. Dit wordt dus bepaald door de zender en geeft een weergave van de context zoals de zender die wil geven. De ontvanger creëert een beeld door de wijze waarop de communicatie wordt gepresenteerd. Voor de uitwerking van een communicatiestrategie is het tevens verstandig

³ De agenda setting theorie: de creatie van publiek bewustzijn en bezorgdheid van verschillende onderwerpen die door de media zijn bepaald en gerangschikt op mate van belang. De media bepalen wat er op de agenda staat.

⁴ Framing: de wijze waarop de informatie wordt weergegeven door de media.

om naar de betekenis van ‘priming’⁵ te kijken. Priming vertoont gelijkenissen met agenda setting, maar verschilt wel als men naar de benadering van de doelgroep kijkt. Priming werkt volgens het principe dat men in teksten met woorden en zinnen wordt geconfronteerd op een zo natuurlijk mogelijke wijze. Hierbij is het de bedoeling dat dit het gedrag van de lezer in een bepaalde richting stuurt zonder dat deze zich dat echt bewust is. Het verschil tussen priming en agenda setting is dat bij priming de nadruk ligt op de inhoud van de tekst en bij agenda setting ligt op het onderwerp dat uitgelicht wordt.

Vervolgens wordt de publieke reactie niet alleen bepaald door de gebeurtenis zelf, maar versterkt door sociale, institutionele en culturele processen (Kasperson; 1988). De interactie wordt ook ‘social amplification’ genoemd. Hierbij is een hoge mate van zelfredzaamheid wenselijk.

Voor het beoordelen van de media en de mogelijkheden van de weergave van de boodschap in de risico-analyse zijn niet alleen de juridische eisen van belang. Zoals in het begrip ‘social amplification’ (Kasperson,1998) is aangegeven gaat er meer schuil achter een weergave van een boodschap. Dit betekent voor dit onderzoek dat de boodschap naast aan de juridische eisen ook aan de eisen van de communicatiewetenschap moet voldoen om de doelstelling van de boodschap ook te bereiken. In dit onderzoek wordt niet dieper in gegaan op de sociale, institutionele en culturele processen dan in de criteria en meetwaarden van de communicatiewetenschap wordt aangegeven. Bij een aantal criteria zal er van aannames moeten worden uitgegaan omdat er geen gespecificeerd onderzoek naar is verricht. Dit geeft de complexiteit van het onderwerp aan. De perceptie van de burgers is hierop van invloed. Wat beweegt de burger om de risicoboodschap te ontvangen, te begrijpen en toe te passen? Op deze vragen zal in de aanbevelingen (§5.4.2) teruggekomen worden. Een aantal van de criteria uit de communicatiewetenschap houdt verband met ‘social amplification’ omdat zij afhankelijk zijn van omgevingsfactoren waar men bij het opstellen van de boodschap niet altijd rekening mee kan houden (simpelweg omdat er op dat moment nog geen sprake van was.) Dit is tevens een beperking van het onderzoek.

⁵ Priming: het intentioneel beïnvloeden van de onbewuste gedachte van de lezer door inhoudelijk tekstueel gebruik.

3 De onderzoeksmethodiek

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de onderzoeksmethodiek. Dit is de toegepaste methode om antwoorden te vinden op de vragen op welke wijze de Twentse gemeenten de burgers uniform, adequaat en conform de wetgeving kunnen informeren over de mogelijke fysieke veiligheidsrisico's in hun gemeente. Hiervoor is een indicatie van de onderzochte gemeenten weergegeven en zijn de onderzochte middelen uit die gemeenten beschreven. Tevens volgt een beschrijving van de vertaling van de criteria naar meetbare waarden die in de middelenanalyse worden toegepast. Als laatste volgt de opzet van de interviews die dienen ter ondersteuning aan de resultaten en conclusies.

3.1 Design

Dit onderzoek bestaat uit twee onderdelen namelijk:

- De analyse van gedrukte middelen uit de gemeenten die het hoofdbestanddeel vormt.
- Een serie vraaggесprekken met vertegenwoordigers van de gemeenten in de regio Twente met een ondersteunend doel.

3.2 De analyse van schriftelijke risicocommunicatiemiddelen

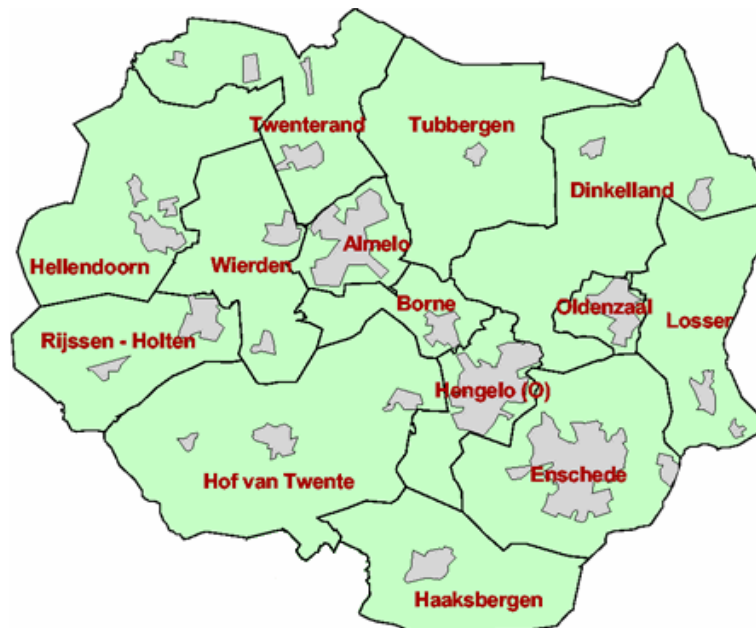
3.2.1 Corpus en procedure

Voor de analyse is aan alle veertien gemeenten uit de regio Twente materiaal opgevraagd. Hiervoor is telefonisch contact gezocht met communicatiemedewerkers van de gemeenten die samen de regio Twente vormen. Vervolgens is, als dit gewenst werd, een e-mail verzonden met een opsomming van mogelijke middelen die de gemeenten konden toesturen. De inhoud van de e-mail is in de [bijlage 2](#) toegevoegd.

Op het verzoek is er door acht van de veertien gemeenten (zie Figuur 1) gereageerd en zij hebben informatiebrochures en folders toegestuurd over risicocommunicatie. Deze materialen zijn de materialen die de gemeenten beoordelen als de risico-informatie die zij aan haar burgers kunnen aanbieden. De gemeenten die de materialen hebben opgestuurd zijn: Twenterand, Dinkelland, Borne, Enschede, Oldenzaal, Losser, Rijssen-Holt en Hengelo.

Tabel 1. Overzicht van de stand van zaken van de geanalyseerde Twentse gemeenten in maart 2006.

<i>Gemeente</i>	<i>Twente- rand</i>	<i>Dinkel- land</i>	<i>Borne</i>	<i>Enschede</i>	<i>Olden- zaal</i>	<i>Losser</i>	<i>Rijssen- Holt en</i>	<i>Hengelo</i>	<i>Totaal</i>
Inwoners aantal	34.000	26.099	20.600	153.640	31.396	22.783	36.171	80.962	405.651
Aantal Huishoudens	12.084	9.387	8.106	65.371	12.900	8.446	12.725	35.800	247.476



Figuur 2. Overzicht van alle Twentse gemeenten.

In totaal zijn 34 items ontvangen ter analyse. De diversiteit in soorten materialen is groot. Hieronder volgt een beschrijving van de verschillende ontvangen middelen. Een lijst met alle geanalyseerde middelen is in de [bijlage 3](#) toegevoegd.

De middelen die voor analyse in aanmerking komen zijn in drie categorieën te verdelen, namelijk: de weekbladen, de unieke gemeentelijke middelen en de standaard middelen.

1. De weekbladen.

De weekbladen zijn op krantenpapier gedrukt. Daarin zijn de gemeentelijke informatiepagina('s) in fullcolour weergegeven. Deze informatie is altijd eenvoudig te vinden. De gemeentepagina bestaat altijd uit minimaal één pagina en bevat informatie over de gemeenten, zoals wanneer het huisvuil wordt opgehaald, aangevraagde vergunningen, besluiten door het gemeentebestuur en openingstijden van de verschillende balies. Deze informatie is overigens niet elke week standaard weergegeven. De publicatie gaat hier in kolommen en in alinea's per (sub)categorie. Het weergegeven formaat is A3 per pagina. Er staat geen reclame tussen. Voor het ontvangen van dit medium heeft men alleen een brievenbus nodig en het wordt elke week huis aan huis bezorgd. Uitgangspunt hierbij is dat de gemeenten zorg dragen voor verspreiding onder alle inwoners die de weekbladen willen ontvangen.

De weekbladen worden door verschillende drukkerijen geproduceerd. Gezien de frequentie waarmee deze weekbladen worden verspreid en het feit dat dit huis-aan-huis gebeurt maakt dat dit medium voor dit onderzoek geschikt is voor nadere analyse. In dit onderzoek is door het onderscheidende karakter van de weekbladen ten opzichte van de overige materialen besloten om van alle gemeenten waarvan materialen zijn ontvangen de weekbladen over een periode van begin februari tot en met halverwege maart 2006 te analyseren. Deze gemeenten zijn Twenterand, Dinkelland, Borne, Enschede, Oldenzaal, Hengelo, Losser en Rijssen-Holten.

De weekbladen worden per gemeente aan alle huishoudens verspreid. Daarnaast zijn ze op diverse voor het publiek toegankelijke plaatsen aanwezig, zoals bibliotheken en winkelcentra. De weekbladen zijn ook via de gemeentelijke website ter bereik, echter vaak zeer lastig vindbaar. De informatie is gelijk aan die in de gedrukte versie zodat inhoudelijk onderzoek naar de internetpublicaties niet verder noodzakelijk is.

2. De unieke gemeentelijke middelen.

Met unieke gemeentelijke middelen wordt bedoeld: alle middelen die door de gemeenten zelf zijn ontwikkeld, al dan niet in samenwerking met een extern bedrijf. Hierin wordt door de gemeenten zelf bepaald welke risico-informatie wordt weergegeven. Voorbeelden hiervan zijn de stads- of gemeentegids en de veiligheidswijzer. Een overzicht is in [bijlage 4](#) weergegeven.

Stads-/Gemeentegids

Deze gids is een boekwerk met gelijmde rug waarin alle informatie wordt weergegeven die voor de burgers uit die gemeenten relevant kan zijn. Hierbij valt te denken aan informatie over afvalverwerking, verenigingen, buurthuizen, politiebureau's, onderwijs en bedrijven. Het is een gids met dikke kaft en dun papier op A5 formaat aan de binnenzijde. De enige risico-informatie die hierin vermeld wordt is een flap aan de kaft van de gids die de informatie, volgens landelijke lay-out, van de sirene campagne bevat. Er is één gemeentegids waar de inhoudsopgave ontbreekt. Voor de stads-/gemeentegidsen geldt dat deze één maal per jaar worden uitgegeven door de gemeente zelf met alle relevante gemeentelijke informatie. Deze gidsen worden dan huis aan huis verspreid.

De Veiligheidswijzer

Dit is een geniet boekwerkje, in alle gemeenten die het uitgeven geproduceerd door één en dezelfde uitgever. Het boekje is voorzien van een twintigtal onderwerpen die in alle gemeenten hetzelfde zijn per jaargang. De buitenkant bestaat uit een fullcolour gedrukt glad papier en de binnenkant is in grijstinten gedrukt 'gewoon' papier. Het hele boekje is voorzien van reclame-uitingen op de linkerpagina waarmee het doet denken aan een wijkfolder of een folder van het lokale winkelcentrum. De informatie die onder de verschillende kopstukken is weergegeven kenmerkt zich door het gebruik van veel tekst en is veelal in twee kolommen op een pagina van A5 formaat weergegeven. In de teksten zijn kaders opgenomen waaronder één met een aantal emailadressen voor aanvullende informatie.

3. De standaard middelen.

Hiermee worden de middelen bedoeld die niet door de gemeenten zelf wordt geproduceerd, noch in opdracht van de gemeente, maar middelen die vanuit de landelijke en regionale overheden en instanties worden geproduceerd. Op de inhoud van deze middelen heeft de gemeente geen invloed. De gemeente dient in dit geval als doorgeefluik. Door dit onderscheid, dat in de rest van het onderzoek gehandhaafd blijft, is het mogelijk een vergelijking te maken tussen de gemeenten die zelf hun middelen produceren en de landelijke en regionale overheden en instanties. Voorbeelden zijn de 'veiligheidswijzer', de folder 'als de sirene gaat' en de folder 'een extra signaal voor uw veiligheid'.

Als de sirene gaat

Dit is een folder die landelijk is verspreid. De uitvoering is volgens de lay-out van de Voramp campagne met een geelgroene voorkant voorzien van het zwart-geel gestreepte balken aan de randen. De folders zien er, qua vormgeving oud uit. Er zijn verschillende versies van deze folder binnengekomen, waarvan de meest recente van mei 2001. De oudste folder is zonder inhoudsopgave, meerdere pagina's en voorzien van foto's en blokken met veel tekst.

De nieuwere folder bevat ook geen inhoudsopgaven en bestaat uit slechts drie pagina's. Hierin wordt gebruikt gemaakt van iconen en dezelfde tekstblokken.

Een extra signaal voor uw veiligheid

'Een extra signaal voor uw veiligheid' is een folder van de gezamenlijke Twentse gemeenten die bereid waren hieraan mee te werken. Alleen de gemeenten Tubbergen en Hellendoorn hebben hier niet aan meegewerkt. In de folder, een glad drievoudig ineengevouwen A4 papier staat een overzicht van de regio op een kaart weergegeven met mogelijke risico gebieden waar het gebruik

van de sirene in noodgevallen het meest waarschijnlijk is. Van de bedrijven die een risico kunnen vormen staat in alinea's een korte beschrijving weergegeven. Hierbij valt te denken aan AKZO NOBEL en Elementis (voorheen Servo). De folder is in fullcolour met een sirenepaal op de voorgrond en beide zijden van de folder zijn beschreven.

3.2.2 Operationalisatie van criteria en meetwaarden

Voor het uitvoeren van de analyse worden de middelen beoordeeld aan de hand van deze criteria. Om een volledig beeld te krijgen van de middelen op vorm en inhoud zijn een aantal criteria gegroepeerd. Hierbij is een onderverdeling gemaakt tussen criteria uit de communicatiewetenschap en de juridische criteria.

De verdeling is als volgt:

Juridische criteria:

1. Volledigheid & Toereikendheid, Relevantie (op inhoud) en Toepasbaarheid (op vorm)
2. Toepasbaarheid (op inhoud), Contact, Waardering en Toepasbaarheid (op vorm)

Communicatiewetenschappelijke criteria:

3. Betrouwbaarheid en Begrip (beide op inhoud)
4. Waardering en Begrip (beide op inhoud)
5. Aanvaardbaarheid (op inhoud)
6. Relevantie (op inhoud)
7. Waardering en Selectie (op vorm)
8. Contact (op vorm)
9. Selectie (op vorm)
10. Waardering (op vorm)
11. Toepasbaarheid (op vorm)

In Tabel 2 is de operationalisatie van elk criterium en de bijbehorende meetwaarden weergegeven. Hierbij is de herkomst van elk criterium en de aanname voor het vertalen van de criteria naar de meetwaarden weergegeven. In de Tabel 2 zijn over zeven pagina's in totaal 88 meetwaarden weergegeven. Omdat een deel van de meetwaarden, in de verschillende criteria, overeenkomen, zijn deze samengevoegd. Dit resulteert in een totaal van 44 unieke meetwaarden. Door de criteria te combineren ontstaat de mogelijkheid om de 44 gebruikte meetwaarden samen een oordeel te laten vormen over de dan samengevoegde criteria, daar waar het zonder samenstelling een minder volledig oordeel zou kunnen geven.

Middels deze 44 meetwaarden is er een oordeel te geven over de mate waarin schriftelijke communicatiemiddelen van de deelnemende Twentse gemeenten voldoen aan de criteria voor 'goede' risicocommunicatie. Eerst bespreken we de 'inhoudcriteria' en vervolgens de 'vormcriteria'.

Tabel 2. Overzicht van de operationalisatie van de criteria en meetwaarden

Inhoud: Informatie moet begrijpelijk zijn

Herkomst:	Aanname:	Criteria:	Meetwaarde:
<p>Theorie: De Jong & Schellens</p> <p>O'Brien (2000) uit AcUtHas (2006)</p> <p>Juridisch kader: Art 8 Wob</p>	<p>Een tekst als begrijpelijk wordt beschouwd als alleen de werkelijke noodzakelijke informatie wordt geleverd, de informatie in begrijpelijke taal wordt aangeleverd en het voldoet aan de weergegeven criteria.</p> <p>(voldoen de criteria niet aan de eisen dan kunnen de niet goedgekeurde items worden herzien en opnieuw worden beoordeeld)</p>	<p>1 jargon wordt uitgelegd/versimpeld 2 consequent definitiegebruik 3 officiële termen vertaald naar definities/omschrijvingen 4 centrale weergave van de kernboodschap 5 de inhoud correspondeert met de koptekst</p>	<p>1 jargon dat aanwezig is, is voorzien van een uitleg 2 aan een definitie wordt maar één woord toegekend (geen synoniemen gebruikt) 3 officiële termen zijn vertaald naar definities of omschrijvingen 4 de kernboodschap staat op de 1e pagina of is groter dan de rest van de tekst. 5 de koptekst zegt in het kort hetzelfde als de inhoud van de tekst.</p> <p>(Leidt tot 5 meetwaarden)</p>

Inhoud: Informatie moet volledig en toereikend zijn

Herkomst:	Aanname:	Criteria:	Meetwaarde:
<p>Theorie: De Jong & Schellens</p> <p>O'Brien (2000) uit Rapport AcUtHas (2006).</p> <p>Juridisch kader: Art 5, 6 en 7 Bir, BRZO</p>	<p>een instructie is volledig en toereikend als het voldoet de criteria die afgeleid zijn uit Art 5,6 en 7 Bir, BRZO en zoals in de theorie vermeld de informatie de breedte van het gebied betreft in de informatie en in de instructies geen informatie ontbreekt voor het goed kunnen begrijpen of uitvoeren van een taak. Als men bijvoorbeeld extra informatie/ andere documenten nodig heeft om de tekst te begrijpen.</p> <p>(voldoen de criteria niet aan de eisen dan kunnen de niet goedgekeurde items worden</p>	<p>Verstrekt informatie over:</p> <p>1 gegevens die inzicht verschaffen in 1.1 de oorsprong, 1.2 de omvang, 1.3 en de te verwachten gevolgen bij een ramp.</p> <p>2 gegevens over de wijze waarop de bevolking 2.1 wordt gewaarschuwd, 2.2 op de hoogte wordt gehouden, 2.3 wordt beschermd,</p> <p>3 geeft een beschrijving van maatregelen die de bevolking bij een ramp dient te treffen 3.1 om schadelijke gevolgen te beperken, 3.2 over de te volgen gedragslijn.</p> <p>4 het verwijst naar een globale toelichting op het rampenplan.</p> <p>5 geeft de identiteit van</p>	<p>1.1 de oorsprong van een ramp wordt vermeld 1.2 de omvang van een ramp wordt vermeld. 1.3 de te verwachten gevolgen bij een ramp worden vermeld</p> <p>2.1 de wijze van waarschuwen van de bevolking bij een ramp staat vermeld 2.2 de wijze waarop de bevolking op de hoogte wordt gehouden staat vermeld. 2.3 de wijze waarop de bevolking wordt beschermd staat vermeld</p> <p>3.1 maatregelen die bij een ramp door de bevolking getroffen moeten worden om de schadelijke gevolgen te beperken staat vermeld. 3.2 maatregelen die bij een ramp door de bevolking moetgetroffen moet worden over de te volgen gedragslijn staat vermeld.</p>

	herzien en opnieuw worden beoordeeld)	de persoon en functie die informatie verschaft weer. 6 geeft gegevens over de wijze waarop aanvullende informatie kan worden gezocht weer.	4. Een verwijzing naar de globale toelichting op het rampenplan staan vermeld 5. de identiteit van de persoon en functie die informatie verschaft staat weergegeven. 6. de wijze waarop aanvullende informatie kan worden gezocht staat vermeld. (Leidt tot 11 meetwaarden)
--	---------------------------------------	---	---

Inhoud: Informatie moet aanvaardbaar zijn

Herkomst:	Aanname:	Criteria:	Meetwaarde:
Theorie: De Jong & Schellens	Informatie kan als aanvaardbaar worden beschouwd als het aan de weergegeven criteria voldoet. (voldoen de criteria niet aan de eisen dan kunnen de niet goedgekeurde items worden herzien en opnieuw worden beoordeeld)	1 gedragsaanbevelingen moeten fysiek haalbaar/uitvoerbaar zijn. 2 een handelingsperspectief wordt geboden 3 de boodschap is gerelateerd aan de doelstelling 4 een uitleg van de weergegeven procedure is aanwezig	1 de gedragsaanbevelingen zijn fysiek uitvoerbaar 2 in de boodschap staat een handelingsperspectief 3 de boodschap sluit aan bij de doelstelling 4 de uitleg van de vermelde procedures is van te voren gerangschikt in een vastgestelde volgorde. (Leidt tot 4 meetwaarden)

Inhoud: De boodschap moet relevant zijn

Herkomst:	Aanname:	Criteria:	Meetwaarde:
Theorie: De Jong & Schellens O'Brien (2000) uit AcUtHas (2006) Juridisch kader: Art. 5,6 en 7 Bir, BRZO	Een boodschap wordt als relevant beschouwd als het nieuwe feiten, aannamen voor het weer te geven probleem kan overbrengen en de informatie verband houdt met de situatie waarover informatie wordt gevraagd. (voldoen de criteria niet aan de eisen dan kunnen de niet goedgekeurde items worden herzien en opnieuw worden beoordeeld)	1 de boodschap is relevant aan het probleem 2 de boodschap sluit aan op de voorkennis 3 praktische consequenties zijn weergegeven Het verstrekt informatie over: 4 gegevens die inzicht verschaffen in: 4.1 de oorsprong, 4.2 de omvang, 4.3 en de te verwachten gevolgen bij een ramp. 5 gegevens over de wijze waarop de bevolking: 5.1 wordt gewaarschuwd, 5.2 op de hoogte wordt gehouden, 5.3 wordt beschermd, 6 geeft een beschrijving	1 de boodschap is relevant aan het probleem 2 de boodschap sluit aan op de voorkennis van de burger (meetwaarde vanuit burgeronderzoek) 3 de praktische consequenties staan in de tekst 4.1 de oorsprong van een ramp wordt vermeld 4.2 de omvang van een ramp wordt vermeld. 4.3 de te verwachten gevolgen bij een ramp worden vermeld 5.1 wijze van waarschuwen van de bevolking bij een ramp staat vermeld 5.2 de wijze waarop de bevolking op de hoogte

		<p>van maatregelen die de bevolking bij een ramp dient te treffen: 6.1 om schadelijke gevolgen te beperken, 6.2 over de te volgen gedragslijn.</p> <p>7 het verwijst naar een globale toelichting op het rampenplan.</p> <p>8 geeft de identiteit van de persoon en functie die informatie verschaft weer.</p> <p>9 geeft gegevens over de wijze waarop aanvullende informatie kan worden gezocht weer</p>	<p>wordt gehouden staat vermeld. 5.3 de wijze waarop de bevolking wordt beschermd staat vermeld</p> <p>6.1 maatregelen die bij een ramp door de bevolking getroffen moeten worden om de schadelijke gevolgen te beperken staat vermeld. 6.2 maatregelen die bij een ramp door de bevolking moetgetroffen moet worden over de te volgen gedragslijn staat vermeld.</p> <p>7 een verwijzing naar de globale toelichting op het rampenplan staat vermeld</p> <p>8 de identiteit van de persoon en functie die informatie verschaft staat weergegeven.</p> <p>9 de wijze waarop aanvullende informatie kan worden gezocht staat vermeld.</p> <p>(Leidt tot 14 meetwaarden)</p>
--	--	--	--

Inhoud: Waardering

Herkomst:	Aanname:	Criteria:	Meetwaarde:
<p>Theorie: De Jong & Schellens O'Brien (2000) uit AcUtHas (2006)</p>	<p>Een boodschap wordt gewaardeerd als die leesbaar is, correspondeert met de koptekst, de lezerssituatie centraal staat, het verrassende feiten benadrukt, persoonlijke identificatie mogelijk is en geen fouten bevat.</p> <p>(voldoen de criteria niet aan de eisen dan kunnen de niet goedgekeurde items worden herzien en opnieuw worden beoordeeld)</p>	<p>Leesbaarheid: 1 digitaal lettertype schreefloos (platte tekst) 2 gedrukt lettertype met schreef 3 de inhoud correspondeert met de koptekst 4 verrassende feiten zijn benadrukt</p>	<p>1 een digitaal lettertype is zonder schreef (platte tekst) 2 een gedrukt lettertype is met schreef 3 de boodschap van de koptekst en van de inhoud geven hetzelfde weer. 4 feiten die meerwaarde kunnen leveren zijn benadrukt door een kleur/vet/cursief/onderstreept lettertype</p> <p>(Leidt tot 4 meetwaarden)</p>

Inhoud: Informatie moet toepasbaar zijn

Herkomst:	Aanname:	Criteria:	Meetwaarde:
<p>Theorie: De Jong & Schellens</p>	<p>Als feedback mogelijk is en de informatie geschikt is voor homogene groepen</p> <p>(voldoen de criteria niet aan de eisen dan kunnen de niet goedgekeurde items worden herzien en opnieuw worden beoordeeld)</p>	<p>1 feedback is mogelijk 2 de informatie is geschikt voor homogene groepen</p>	<p>1a in de tekst is een antwoordmogelijkheid aanwezig 1b in de boodschap is de mogelijkheid of verwijzing aangegeven voor reactie of commentaar op de weergegeven 2 de informatie is bruikbaar voor groepen burgers uit dezelfde categorie. (begrijpelijk)</p> <p>(Leidt tot 3 meetwaarden)</p>

Inhoud: Betrouwbaarheid

Herkomst:	Aanname:	Criteria:	Meetwaarde:
<p>Theorie: De Jong & Schellens</p>	<p>Als de boodschap de benodigde informatie bevat, begrijpbaar is en de inhoud consistent en replicerbaar is dan wordt de boodschap als betrouwbaar beschouwd.</p> <p>(voldoen de criteria niet aan de eisen dan kunnen de niet goedgekeurde items worden herzien en opnieuw worden beoordeeld)</p>	<p>1 de bruikbare informatie is aanwezig 2 de boodschap is begrijpbaar (zie criteria begrijpelijke informatie) 3 de inhoud is consistent</p>	<p>1. de informatie die nodig is om de boodschap te begrijpen staat in de tekst 2 de boodschap is voor de burger te begrijpen (meetcriteria bij begrijpelijke informatie) 3a woorden en begrippen in de tekst worden consequent gebruikt 3b de inhoud van de tekst betekent overal in de boodschap hetzelfde, zonder gebruik te maken van synoniemen</p> <p>(Leidt tot 4 meetwaarden)</p>

Vorm: Contact

Herkomst:	Aanname:	Criteria:	Meetwaarde:
<p>Theorie: De Jong & Schellens O'Brien (2000) uit AcUtHas (2006) Juridisch kader: Art 8 Wob Art 13 Seveso II Art 3:12 Awb</p>	<p>Als aan de weergegeven criteria wordt voldaan dan is de doelgroep in contact te brengen met de boodschap.</p> <p>(voldoen de criteria niet aan de eisen dan kunnen de niet goedgekeurde items worden herzien en opnieuw worden beoordeeld)</p>	<p>1 het contact is mogelijk (wordt niet belemmerd door technische en fysieke zaken) 2 de kernboodschap is op de voorgrond weergegeven 3 belanghebbenden en burgers kunnen tijdig hun inzichten ter kennis aanbieden. 4 de informatie wordt binnen twee weken gedurende vier weken ter inzage gelegd 5 kennisgeving van de</p>	<p>1a het middel is elektronisch te verspreiden naar de burgers 1b het middel is in gedrukte vorm te verspreiden naar de burgers 2 de kernboodschap staat op de voorgrond weergegeven 3 burgers hebben de mogelijkheid hun inzichten kenbaar te maken via een feedback mogelijkheid (staat in de tekst) 4 de informatie ligt binnen twee weken na opstellen ter</p>

		<p>informatie wordt binnen twee weken via één of meerdere dag-, nieuws-, of huis aan huis bladen weergegeven</p> <p>6 in de kennisgeving staat minimaal de zakelijke inhoud weergegeven</p> <p>7 de informatie wordt geleverd op papier (gedrukt) of digitaal.</p>	<p>inzage voor een periode van vier weken.</p> <p>5 kennisgeving van de informatie is binnen twee weken via tenminste één dag-, nieuws-, of juist aan huisblad geschied.</p> <p>6 in die kennisgeving staat minimaal de zakelijke inhoud van de informatie</p> <p>7a de informatie wordt geleverd op papier (gedrukt)</p> <p>7b de informatie wordt digitaal geleverd.</p> <p>(Leidt tot 9 meetwaarden)</p>
--	--	--	---

Vorm: Selectie

Herkomst:	Aanname:	Criteria:	Meetwaarde:
<p>Theorie:</p> <p>De Jong & Schellens</p> <p>O'Brien (2000) uit AcUtHas (2006)</p>	<p>Als de boodschap de meest belangrijke en relevante informatie bevat en op een wenselijke wijze wordt aangeboden (gedetailleerd of juist samengevat) dan zal de selectie door de ontvanger goed kunnen plaatsvinden.</p> <p>(voldoen de criteria niet aan de eisen dan kunnen de niet goedgekeurde items worden herzien en opnieuw worden beoordeeld)</p>	<p>1 belangrijke informatie is direct te selecteren</p> <p>2 feiten worden benadrukt</p>	<p>1 de meest relevante informatie (om de boodschap duidelijk te maken; zie begrijpelijkheid) staat in de tekst</p> <p>2a belangrijke informatie staat in de tekst op een centrale plaats heeft een ander formaat/kleur, of is vet/ cursief of onderstreept aangegeven.</p> <p>2b de feiten in de tekst worden geaccentueerd</p> <p>2c de feiten worden op een ander formaat/kleur, of is vet/ cursief of onderstreept weergegeven</p> <p>(Leidt tot 4 meetwaarden)</p>

Vorm: Waardering

Herkomst:	Aanname:	Criteria:	Meetwaarde:
<p>Theorie:</p> <p>De Jong & Schellens</p> <p>O'Brien (2000) uit AcUtHas (2006)</p> <p>Juridisch kader: Art 8 Wob Art 13 Seveso II Art 3:12 Awb</p>	<p>Als de boodschap voldoet aan de weergegeven criteria dan zal de boodschap worden gewaardeerd in de gepresenteerde vorm.</p> <p>(voldoen de criteria niet aan de eisen dan kunnen de niet goedgekeurde items worden</p>	<p>1 de presentatiewijze is positief te waarderen</p> <p>2 de lay-out is aan te passen</p> <p>3 het middel is bereikbaar voor de ontvanger</p> <p>4 een ontvangstdrempel is niet aanwezig</p> <p>5 persoonlijke identificatie met de boodschap is mogelijk</p> <p>6 de informatie moet belanghebbenden en burgers bereiken</p>	<p>1 de informatie kan in verbale vorm, vorm van getallen of statistieken worden weergegeven.</p> <p>2 de lay-out kan veranderd worden.</p> <p>3a het middel is elektronisch te verspreiden naar de burgers</p> <p>3b het middel is in gedrukte vorm te verspreiden naar de burgers</p> <p>4a de burgers hebben allemaal een brievenbus</p>

	herzien en opnieuw worden beoordeeld)	<p>7 belanghebbenden en burgers kunnen tijdig hun inzichten ter kennis aanbieden.</p> <p>8 de informatie wordt binnen twee weken gedurende vier weken ter inzage gelegd</p> <p>9 kennisgeving van de informatie wordt binnen twee weken via meerdere dag-, nieuws-, of huis aan huis bladen weergegeven</p> <p>10 in de kennisgeving staat minimaal de zakelijke inhoud weergegeven</p> <p>11 de boodschap is samengevat (niet gedetailleerd)</p>	<p>4b de burgers hebben een computer en/of emailadres</p> <p>5 persoonlijke identificatie met het onderwerp is voor de burger mogelijk (meetwaarde vanuit een burgeronderzoek)</p> <p>6 de informatie bereikt de burgers</p> <p>7 burgers hebben de mogelijkheid hun inzichten kenbaar te maken via een feedback mogelijkheid (staat in de tekst)</p> <p>8 de informatie ligt binnen twee weken na opstellen ter inzage voor een periode van vier weken.</p> <p>9 kennisgeving van de informatie is binnen twee weken via tenminste één dag-, nieuws-, of juist aan huisblad geschied.</p> <p>10 in die kennisgeving staat minimaal de zakelijke inhoud van de informatie</p> <p>11 de boodschap is niet gedetailleerd weergegeven.</p> <p>(Leidt tot 13 meetwaarden)</p>
--	---------------------------------------	---	---

Vorm: Toepasbaarheid

Herkomst:	Aanname:	Criteria:	Meetwaarde:
<p>Theorie:</p> <p>De Jong & Schellens</p> <p>O'Brien (2000) uit AcUtHas (2006)</p> <p>Juridisch kader: Art 10 lid b en c Wrzo Art 8 Wob Art 13 Seveso II Art 3:12 Awb</p>	<p>Als het middel voldoet aan de criteria dan kan het als toepasbaar worden beschouwd voor het weergeven van de boodschap.</p> <p>(voldoen de criteria niet aan de eisen dan kunnen de niet goedgekeurde items worden herzien en opnieuw worden beoordeeld)</p>	<p>1 het middel is bruikbaar voor verspreiding</p> <p>2 het is actualiseerbaar</p> <p>3 feedback is mogelijk</p> <p>4 belanghebbenden en burgers kunnen tijdig hun inzichten ter kennis aanbieden.</p> <p>5 de informatie wordt binnen twee weken gedurende vier weken ter inzage gelegd</p> <p>6 kennisgeving van de informatie wordt binnen twee weken via meerdere dag-, nieuws-, of huis aan huis bladen weergegeven</p> <p>7 in de kennisgeving staat minimaal de zakelijke inhoud weergegeven</p> <p>Het kan informatie verschaffen over:</p> <p>8 rampen en zware ongevallen die de bevolking en het milieu kunnen treffen</p>	<p>1a het middel is elektronisch te verspreiden naar de burgers</p> <p>1b het middel is in gedrukte vorm te verspreiden naar de burgers</p> <p>1c de burger kan het middel ontvangen</p> <p>2 het middel kan worden aangepast, vernieuwd worden binnen een dag week maand jaar</p> <p>3 een wijze van een mogelijke reactie staat in de tekst</p> <p>4 burgers hebben de mogelijkheid hun inzichten kenbaar te maken via een feedback mogelijkheid (staat in de tekst)</p> <p>5 de informatie ligt binnen twee weken na opstellen ter inzage voor een periode van vier weken.</p> <p>6 kennisgeving van de</p>

		<p>9 maatregelen die worden getroffen ter voorkoming en bestrijding hiervan</p> <p>10 de te volgen gedragslijn bij dergelijke situaties</p> <p>11 de presentatie kan worden gepresenteerd in verbale vorm, getallen of statistieken</p>	<p>informatie is binnen twee weken via tenminste één dag-, nieuws-, of juist aan huisblad geschied.</p> <p>7 in die kennisgeving staat minimaal de zakelijke inhoud van de informatie</p> <p>8 in de tekst kan informatie staan over rampen en zware ongevallen die de burgers en het milieu kunnen treffen</p> <p>9 maatregelen die bij een ramp door de bevolking getroffen moeten worden om de schadelijke gevolgen te beperken kunnen worden vermeld.</p> <p>10 maatregelen die bij een ramp door de bevolking moetgetroffen moet worden over de te volgen gedragslijn kunnen worden vermeld</p> <p>11a de presentatie is in verbale vorm</p> <p>11b de presentatie is in numerieke vorm</p> <p>(leidt tot 14 meetwaarden)</p>
--	--	---	---

Vorm: Betrouwbaarheid

Herkomst:	Aanname:	Criteria:	Meetwaarde:
<p>Theorie:</p> <p>De Jong & Schellens</p> <p>O'Brien (2000) uit AcUtHas (2006)</p>	<p>Als de informatie refereert aan eerdere boodschappen, ervaringen, presentatievorm en herkenbaar is dan wordt het middel als betrouwbaar beschouwd.</p> <p>(voldoen de criteria niet aan de eisen dan kunnen de niet goedgekeurde items worden herzien en opnieuw worden beoordeeld)</p>	<p>1 de bron is duidelijk herkenbaar</p> <p>2 de informatie wordt op papier (gedrukt) of digitaal weergegeven</p>	<p>1 de bron van het middel staat op/in het middel vermeld</p> <p>2a de informatie wordt op papier (gedrukt) weergegeven</p> <p>2b de informatie wordt digitaal weergegeven.</p> <p>(Leidt tot 3 meetwaarden)</p>

3.2.3 De toepassing van de criteria aan de hand van de meetwaarden

Om de criteria te kunnen analyseren zijn daar meetwaarden aan gekoppeld. We maken gebruik van kwantitatieve en kwalitatieve meetwaarden. De kwantitatieve scores 0 en 1 geven aan: 0 is nee; het staat er niet in, het is niet aanwezig, of de informatie klopt/voldoet niet aan de eis en 1 is Ja; het staat er wel in, het is wel aanwezig of de informatie klopt/voldoet aan de eis.

De kwalitatieve scores zeggen iets over de mate van dekking, de hoeveelheid en de beschikbaarheid van de informatie. Voordat de daadwerkelijke middelenanalyse is uitgevoerd is door een medewerker van de Hulpverleningsdienst Regio Twente een testanalyse uitgevoerd. De uitkomsten van de testanalyse zijn vergeleken met de daadwerkelijke analyse. Hierin zijn geen onregelmatigheden geconstateerd.

3.3 Interviews

Voor het uitvoeren van het onderzoek is, naast het verzamelen van data via het materialenonderzoek, tevens onderzoek gedaan via een gehouden interview. Dit interview is gehouden met enkele beleids- en communicatiemedewerkers van de meewerkende gemeenten. Het interview wordt gebruikt om de attitude, kennis en opinie van de geselecteerden waar te nemen. Het interview blijkt namelijk de aangewezen informatieverzamelingsmethode wanneer het antwoord op de centrale vraag ligt in de beschrijving en verklaring van attitudes, opinies of kennis (Baarda en De Goede; 1997). Het primaire doel van de interviews is het verzamelen van informatie over de huidige gebruiken van gemeenten op het gebied van risicocommunicatiemiddelen. Tijdens de interviews moet blijken hoe het gebruik en de werking van de communicatiemiddelen door de gemeenten wordt gezien.

3.3.1 De opzet van en de vragen in de interviews

Voor het uitvoeren van de interviews is een inventarisatie gemaakt van de medewerkers die in eerste instantie hebben meegewerkt aan het verzamelen van de middelen die in het onderzoek geanalyseerd zijn. Deze medewerkers zijn benaderd met de vragen over de diversiteit van de middelen en het onderscheid in de toegestuurde materialen ten aanzien van de andere meewerkende gemeenten. Daarnaast zijn de medewerkers van de meewerkende gemeenten benaderd die in eerste instantie niet betrokken zijn geweest bij het onderzoek. Aan deze personen zijn de vragen voorgelegd zoals hieronder in het kader is weergegeven. In totaal zijn de interviews gehouden met vijf van de gemeenten uit de Regio Twente die materialen hebben toegestuurd waaronder beleidsmedewerkers informatievoorziening, communicatieadviseurs, persvoorlichters, een hoofd communicatie en een voorlichter.

De interviews zijn een aanvulling op de middelenanalyse. Het karakter van de interviews valt binnen het kader van hoofdvragen die beantwoord moeten worden, te weten;

- Zijn alle beschikbare middelen gebruikt voor risicocommunicatie door de gemeenten toegestuurd en zo niet, waarom niet?
- Hoeveel tijd wordt er besteed aan het publicatiegereed maken van weekbladen en unieke materialen?
- Hoeveel tijd kost het proces om een wijziging of een besluit van idee tot publicatie te komen?
- Welke risicocommunicatiemiddelen worden door de gemeente als doeltreffend ervaren en genieten daarmee de voorkeur?
- Wat doen de gemeenten om aan de wettelijke verplichtingen van informatievoorziening te voldoen?

4 De resultaten van de analyses

4.1 Kenmerken van de onderzochte communicatiemiddelen

Van acht van de veertien Twentse gemeenten zijn risicocommunicatiemiddelen geanalyseerd. Het betreft:

1. de weekbladen met risico-informatie op de gemeentepagina, edities vanaf 31-01-2006 tot en met 16-03-2006.
2. de unieke gemeentelijke middelen, door de gemeente zelf ontworpen.
3. de standaard middelen, aangeleverd door de landelijke en regionale overheden of instanties.

De gemeenten kunnen zelf verantwoordelijk worden gesteld voor de vorm en inhoud van de unieke gemeentelijke middelen omdat zij die zelf ontwikkelen. De gemeenten fungeren voor de standaard middelen als doorgeefluik.

Voorts zijn in Tabel 3 gegevens bijeengebracht over de omvang (in alinea's, zinnen en woorden) van de onderzochte communicatiemiddelen. De in de tabel gepresenteerde resultaten geven dan ook de indicatie van de begrijpelijkheid van een boodschap (De Jong & Schellens 1995). Om deze indicatie in perspectief te plaatsen zijn vervolgens de gemiddelden van het aantal woorden per zin aangegeven. De Jong & Schellens geven aan dat de begrijpelijkheid van een tekst mede afhankelijk is van de lengte en samenstelling van de gebruikte zinnen. Korte enkelvoudige zinnen zijn beter te begrijpen dan zinnen met veel woorden of samengesteld uit meerdere zinnen.

Tabel 3 Algemene omvangkenmerken van de middelen die risicocommunicatie bevatten								
Omvang in ↓	Twenterand	Dinkelland	Borne	Enschede	Oldenzaal	Losser	Rijssen-Holten	Hengelo
Weekbladen								
Edities		1		5	2		2	2
Alinea's		1		35	3		6	4
Zinnen		7		85	11		14	10
Woorden		139		2.214	245		115	417
Gem. aantal woorden per zin (23,62)		19,9		26	22,3		8,2	41,7
Unieke gemeentelijke middelen								
Aantal items	1	3	3	3	1	1	1	1
Alinea's	8	24	37	72	2	7	24	17
Zinnen	66	138	229	193	11	35	129	108
Woorden	880	1.536	3.298	2.413	216	432	1.484	1.152
Gem. aantal woorden per zin (13,18)	13,3	11,1	14,4	12,5	19,6	12,3	11,5	10,7
Standaard middelen								
Middel →	Als de Sirene gaat	Een extra signaal voor uw veiligheid	Weet wat je te doen staat	Belt u 112 dan weten we uw nummer	Geef brand geen kans	Brand en veiligheid	Doe de brandtest	Brand! Tips en een checklist
Alinea's	18	13	13	6	8	95	21	42
Zinnen	86	82	64	28	64	433	114	420
Woorden	1.118	875	619	476	704	5.735	1.634	6.580
Gem. aantal woorden per zin (13,01)	13	10,7	9,7	17	11	12,7	14,3	15,7

In de tabel 3 is te zien dat het gemiddelde aantal woorden per zin over de gemeenten gemeten bij de weekbladen het grootst is met bijna 24 woorden per zin tegenover ruim 13 bij de unieke en standaard middelen. Bij de weekbladen is te zien dat de gemeente Hengelo uitschiet boven het gemiddelde en de gemeente Rijssen-Holten onder het gemiddelde. Bij de unieke gemeentelijke middelen scoort de gemeente Oldenzaal boven het gemiddelde en de gemeente Hengelo onder

het gemiddelde. De gemeente Rijssen-Holten gebruikt de kortste zinnen van alle onderzochte middelen. Bij de standaard middelen gaat het om de score per middel en hier scoort: 'Brand! Tips en een checklist' boven het gemiddelde en 'Weet wat je te doen staat' onder het gemiddelde.

4.2 Analyse van de weekbladen en unieke gemeentelijke middelen

In Tabel 4 zijn de scores van de onderzochte weekbladen weergegeven op communicatieve en juridische criteria. Uit een totaal van 46 edities van weekbladen, zes à zeven per gemeente, zijn na eerste analyse op de aanwezigheid van risico-informatie 12 edities voor verdere analyse geselecteerd. In Tabel 5, op pagina 41, staan de scores van de unieke gemeentelijke middelen op diezelfde criteria vermeld. De resultaten uit deze tabellen worden hierna besproken. Uitgangspunt van de tabellen is, dat hoe meer een middel aan de gestelde criteria voldoet, des te beter dit middel toepasbaar is in het communiceren van risico-informatie. Omgekeerd geldt hetzelfde.

In de Tabellen 4 en 5 zijn achter de meetwaarden symbolen toegevoegd. De betekenis van de symbolen is:

:de meetwaarde is afgeleid uit het juridische kader en is uitgewerkt naar een meetwaarde aan de hand van criteria uit de communicatiewetenschap. Een positieve score op deze meetwaarden geeft aan dat het middel, vanuit de aanbevelingen vanuit de communicatiewetenschap, meer voldoet aan de criteria voor een effectieve communicatie.

* :geeft een eis uit het juridische kader weer.

Ø : is een meetwaarde die vanuit de communicatiewetenschap is bepaald.

In de Tabellen 4 en 5 zijn totalen opgenomen. Deze totalen zijn weergegeven in de meest rechtse kolom en geven horizontaal aan, in hoeverre de meetwaarden in het totaal aan middelen vertegenwoordigd zijn.

Daarnaast is er onder elk criterium een score opgenomen in de tabellen. Deze scores geven verticaal aan in hoe vaak een gemeente scoort op een meetwaarde binnen een criterium. Hierbij is het niet van belang of een gemeente daar één middel of meerdere middelen voor inzet.

Tabel 4 bevat alleen de scores van de gemeenten die risico-informatie in het weekblad hebben gepubliceerd. De gemeenten Twenterand, Borne en Losser hebben in de geanalyseerde periode geen risico-informatie in hun weekbladen gepubliceerd en zijn daarom niet weergegeven. In [§4.2.3](#) is in Tabel 6 en 7 een overzicht weergegeven van samengestelde scores. Hierin is een totaalscore over alle meetwaarden uit de juridische eisen, een totaalscore van de meetwaarden uit de communicatiewetenschappelijke eisen en een gemiddelde score over de communicatiewetenschappelijke en de juridische eisen opgenomen.

Tabel 4. Analyse van weekbladen met risico-informatie: 12 edities van Weekbladen uit 5 Twentse gemeenten (15.2.2006- 31.3.2006)

	Dinkelland	Enschede	Oldenzaal	Rijssen-Holten	Hengelo	Totaal
Totaal aan weekbladen met risico-informatie→	1	5	2	2	2	12
Meetwaarde↓						
Criterium 1. Volledigheid & Toereikendheid, Relevantie en Toepasbaarheid						
Oorsprong ramp wordt vermeld *						0
Omvang ramp wordt vermeld *						0
Te verwachten gevolgen ramp vermeld *						0
Wijze waarschuwen bevolking is vermeld *	1			2	2	5
Wijze op de hoogte houden bevolking is vermeld *				2		2
Wijze beschermen bevolking is vermeld *						0
Maatregelen voor beperken schadelijke gevolgen is vermeld *				2		2
Maatregelen over te volgen gedragslijn is vermeld *				2		2
Verwijzing naar globale toelichting rampenplan is vermeld *					2	2
Identiteit van infopersoon en functie staat vermeld*						0
Wijze zoeken naar aanvullende info is vermeld *		5	2		2	9
score	1	1	1	4	3	
Criterium 2. Toepasbaarheid, Contact en Waardering						
Antwoordmogelijkheid is aanwezig *	1	5	2	2	2	12
Verwijzing voor reactie is aangegeven *	1	5	2	2	2	12
Mogelijkheid feedback staat in de tekst *	1	5	2	2	1	11
Info <2 weken ter inzage voor 4 weken *	1	5	2	2	1	11
Kennisgeving <2 weken in tenminste 1 dag, nieuws of h-a-h blad *	1	5	2	2	1	11
Kennisgeving minimaal de zakelijke inhoud *	1	5	2	2	2	12
score	6	6	6	6	6	
Criterium 3. Betrouwbaarheid en Begrip						
Jargon is voorzien van uitleg #						0
Elke definitie krijgt één betekenis #	1	5	2	2	2	12
Officiële termen zijn vertaald #	1	5		2		8
score	2	2	1	2	1	
Criterium 4. Waardering en Begrip						
Procedurestappen in een logische volgorde #	1			2	1	4
Koptekst zegt hetzelfde als inhoud #	1		2	2	2	7
score	2	0	1	2	2	

Meetwaarde↓	Dinkelland	Enschede	Oldenzaal	Rijssen-Holten	Hengelo	Totaal
Totaal aan weekbladen met risico-informatie	1	5	2	2	2	12
Criterium 5. Aanvaardbaarheid						
Gedragaanbevelingen fysiek uitvoerbaar Ø				2		2
In boodschap staat handelingsperspectief Ø		5		2		7
score	0	1	0	2	0	
Criterium 6. Relevantie						
Boodschap sluit aan op voorkennis burgers Ø	1			2	1	4
Boodschap relevant aan probleem Ø	1	1	2	2	2	8
Praktische consequenties staan in de tekst Ø	1				1	2
score	3	1	1	2	3	
Criterium 7. Waardering en Selectie						
Gedrukt lettertype is met schreef Ø						0
Belangrijke feiten zijn benadrukt Ø	1	5	2	2	2	12
score	1	1	1	1	1	
Criterium 8. Contact						
Het middel is elektronisch verspreid Ø						0
Het middel is gedrukt verspreid Ø	1	5	2	2	2	12
Kernboodschap staat op de voorgrond Ø	1	5	2	2	2	12
Informatie wordt op papier geleverd Ø	1	5	2	2	2	12
Informatie wordt digitaal geleverd Ø						0
score	3	3	3	3	3	
Criterium 9. Selectie						
Meest relevantie info staat in de tekst Ø	1	5	2	2	2	12
score	1	1	1	1	1	
Criterium 10. Waardering						
De info kan verbaal worden weergegeven Ø					1	1
De info kan audiovisueel worden weergegeven Ø					1	1
De info kan digitaal worden weergegeven Ø	1	5	2	2	2	12
De lay-out kan worden veranderd Ø	1	5	2	2	2	12
score	2	2	2	2	4	
Criterium 11. Toepasbaarheid						
Middel kan vernieuwd worden in een dag Ø						0
Middel kan vernieuwd worden in een week Ø	1	5	2	2	2	12
Middel kan vernieuwd worden in een maand Ø	1	5	2	2	2	12
Middel kan vernieuwd worden in een jaar Ø	1	5	2	2	2	12
De bron staat vermeld in het middel Ø	1	5	2	2	2	12
score	4	4	4	4	4	

4.2.1 Analyse van de criteria uit het juridische kader op de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen.

Criterium 1. Volledigheid & Toereikendheid, Relevantie en Toepasbaarheid

Tabel 4 geeft aan dat bij de weekbladen de gemeente Rijssen-Holten het meest voldoet aan het criterium met een score van vier van de elf meetwaarden. De gemeente Hengelo scoort drie van de elf meetwaarden en de gemeenten Dinkelland, Enschede en Oldenzaal één van de elf meetwaarden. Er wordt door geen enkele gemeente in de boodschap iets vermeld over de oorsprong, omvang, de te verwachten gevolgen, de wijze van beschermen van de bevolking bij een ramp. Ook over de identiteit van de persoon en functie van de persoon die informatie verstrekt bij een ramp is in geen enkele boodschap vermeld. De wijze van waarschuwen van de bevolking bij een ramp wordt alleen door de gemeenten Dinkelland, Rijssen-Holten en Hengelo vermeld. De wijze waarop naar aanvullende informatie kan worden gezocht wordt alleen door de gemeenten Enschede, Oldenzaal en Hengelo vermeld.

In Tabel 5 is te bezien dat de gemeente Borne het beste van alle gemeenten scoort met tien van de elf meetwaarden. De gemeenten Enschede scoort op acht van de elf meetwaarden en de gemeenten Twenterand en Hengelo op zes. Aansluitend scoren de gemeenten Dinkelland en Rijssen-Holten net minder dan de helft van alle meetwaarden, namelijk vijf. De unieke gemeentelijke middelen voldoen op meer punten aan de criteria en meetwaarden, dan bij de weekbladen het geval is. De gemeenten Oldenzaal en Losser scoren op respectievelijk twee en één meetwaarde. In deze Tabel 4 is ook te zien dat de meetwaarden over de vermelding van de omvang, de wijze van beschermen van de bevolking bij een ramp en de identiteit van de persoon en functie van die persoon die informatie verstrekt bij een ramp amper wordt gescoord. Dit gebeurt alleen in de gemeente Borne. Daarnaast scoren de meetwaarden over de oorsprong, de te verwachten gevolgen bij een ramp en de vermelding van de verwijzing naar de globale toelichting op het rampenplan nauwelijks.

Wanneer de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen in hun totalen worden beschouwt, scoort de gemeente Borne het beste van alle gemeenten.

Samenvattend:

De gemeenten voldoen in de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen niet aan de wettelijke verplichting zoals in *Art. 5 en 6 en 7 BIR, BRZO* vermeld staat. Bij de weekbladen voldoet de gemeente Rijssen-Holten het meest volledig aan deze juridische criteria. Bij de unieke gemeentelijke middelen is de gemeente Borne de gemeente die het meest aan het juridische criteria voldoet. Over beide categorieën voldoet de gemeente Borne ook het meest volledig, ondanks dat de gemeente Borne de weekbladen niet als middel gebruikt.

Criterium 2. Toepasbaarheid, Contact, Waardering en Toepasbaarheid

In de analyse van de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen moet er rekening mee worden gehouden dat er meetwaarden zijn die niet op alle soorten informatie van toepassing is. Het betreft de meetwaarden:

- de informatie is binnen twee weken na opstellen voor een periode van vier weken ter inzage beschikbaar,
- een kennisgeving is binnen twee weken in tenminste één dag-, week-, of huis aan huisblad weergegeven
- in die kennisgeving staat minimaal de zakelijke inhoud

Dit houdt in dat de noodzaak van een score in de unieke gemeentelijke middelen op die meetwaarden te bediscussiëren valt.

Tabel 4 geeft aan dat bij de weekbladen alle gemeenten, met uitzondering van de gemeenten Twenterand, Borne en Losser, aan alle meetwaarden voldoen.

Tabel 5 geeft weer dat bij de unieke gemeentelijke middelen de gemeente Oldenzaal op alle meetwaarden scoort. De gemeente Borne en Enschede volgen met een score op twee van de zes

meetwaarden. De gemeente Losser en Hengelo scoren nog op één van de zes meetwaarden en de gemeenten Twenterand, Dinkelland en Rijssen-Holten scoren niet op deze meetwaarden. Met uitzondering van de gemeente Oldenzaal wordt door geen enkele gemeente voldaan aan de eis om de informatie binnen twee weken na opstellen voor een periode van vier weken ter inzage te leggen, een kennisgeving binnen twee weken in tenminste één dag-, week-, of huis aan huisblad weer te geven. Tevens wordt daarbij niet voldaan aan de eis om in die kennisgeving minimaal de zakelijke inhoud weer te geven.

Over de beide categorieën bekeken voldoen de gemeenten allemaal aan de juridische eisen uit deze criteria.

Samenvattend:

De gemeenten voldoen bij de weekbladen aan alle meetwaarden. Bij de unieke gemeentelijke middelen voldoet de gemeente Oldenzaal aan de wet zoals beschreven in Art 8 Wob, Art 13 Seveso, Art 3:12 Awb, Art. 10 b en c Wrzo en Art 13 Seveso II. Over de beide categorieën bekeken voldoen de gemeenten allemaal aan de juridische eisen zoals in Art 8 Wob, Art 13 Seveso, Art 3:12 Awb, Art. 10 b en c Wrzo en Art 13 Seveso II is bepaald.

4.2.2 Analyse van de criteria uit de communicatiewetenschap op de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen.

Criterium 3. Betrouwbaarheid en Begrip

Tabel 4 geeft aan dat de gemeenten Oldenzaal en Hengelo op één van de drie meetwaarden scoren. De gemeenten Dinkelland, Enschede en Rijssen-Holten scoren het beste. Aan tweederde van de meetwaarden wordt voldaan. Er wordt door de gemeenten niet voldaan aan de meetwaarde 'jargon is voorzien van uitleg'. Uit Tabel 3 is af te leiden dat de teksten met risico-informatie in de weekbladen vrijwel volledig uit samengestelde zinnen bestaan.

Tabel 5 geeft aan dat de gemeenten Twenterand en Oldenzaal bij de unieke gemeentelijke middelen op één van de drie criteria scoren. De gemeenten Dinkelland, Enschede, Rijssen-Holten en Hengelo scoren op twee van de drie criteria. Alleen de gemeenten Borne en Losser scoren op alle criteria en daarmee als beste.

Het gemiddelde aantal woorden per zin is in de weekbladen ten opzichte van de unieke gemeentelijke middelen bijna twee keer zo veel.

De gemeenten Borne en Losser scoren het beste over de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen.

Samenvattend:

Bij de onderzochte weekbladen en unieke gemeentelijke middelen blijkt het gebruikte jargon nauwelijks uitgelegd te worden. De gemeente Twenterand voldoet het minst aan alle scores. De gemeenten Dinkelland, Enschede en Rijssen-Holten scoren het beste bij de weekbladen en bij de unieke gemeentelijke middelen scoren de gemeenten Borne en Losser beter dan de andere gemeenten. De gemeenten Borne en Losser scoren het beste wanneer de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen tezamen worden beschouwd.

Criterium 4. Waardering en Begrip

Tabel 4 geeft aan dat de gemeente Enschede niet scoort op waardering en begrip en de gemeente Oldenzaal één keer. Door deze beide gemeenten wordt er niet gescoord op de meetwaarde 'de procedurestappen staan in een logische volgorde'. De gemeenten Dinkelland, Rijssen-Holten en Hengelo scoren op alle criteria.

Tabel 5 geeft aan dat bij de unieke gemeentelijke middelen de procedurestappen vrijwel nergens in een logische volgorde staan weergegeven. Tevens is te zien dat de gemeenten Twenterand en Losser op dit criterium niet scoren. De gemeenten Borne en Oldenzaal scoren op alle criteria. De

beste scores over de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen tezamen zijn voor de gemeenten Dinkelland, Borne, Oldenzaal, Rijssen-Holten en Hengelo.

Samenvattend:

Bij de weekbladen hebben de gemeenten Dinkelland, Rijssen-Holten en Hengelo de beste score. Bij de unieke gemeentelijke middelen hebben de gemeenten Borne en Oldenzaal de beste score. De beste scores over de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen tezamen zijn voor de gemeenten Dinkelland, Borne, Oldenzaal, Rijssen-Holten en Hengelo.

Criterium 5. Aanvaardbaarheid

Tabel 4 geeft aan dat op het criterium aanvaardbaarheid zeer beperkt wordt gescoord. Alleen de gemeenten Enschede en Rijssen-Holten scoren op dit criterium.

Tabel 5 geeft weer dat de gemeenten bij de unieke gemeentelijke middelen vrijwel allemaal scoren op dit criterium. Alleen de gemeente Oldenzaal behaalt geen score. De gemeenten Losser en Hengelo scoren op de helft van de criteria en de gemeenten Twenterand, Dinkelland, Borne, Enschede en Rijssen-Holten scoren allen op alle meetwaarden uit dit criterium. De beste scores over de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen tezamen komen van de gemeenten Twenterand, Dinkelland, Borne, Enschede en Rijssen-Holten.

Samenvattend:

De gemeenten Enschede en Rijssen-Holten scoren het beste in de weekbladen op dit criterium en de gemeenten Twenterand, Dinkelland, Borne, Enschede, en Rijssen-Holten scoren het best bij de unieke gemeentelijke middelen. De beste scores over de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen tezamen komen van de gemeenten Twenterand, Dinkelland, Borne, Enschede en Rijssen-Holten.

Criterium 6. Relevantie

Tabel 4 laat zien dat bij de weekbladen het beste wordt gescoord door de gemeenten Dinkelland en Hengelo. Zij scoren op alle meetwaarden. Op de meetwaarde 'praktische consequenties staan in de tekst' wordt het minst gescoord. De gemeente Rijssen-Holten scoort op twee van de drie meetwaarden en de gemeenten Enschede en Oldenzaal scoren op één meetwaarde. Dat is de meetwaarde 'de boodschap is relevant aan het probleem'.

In Tabel 5 is te zien dat de gemeenten Twenterand, Losser en Rijssen-Holten op één van de meetwaarden scoort. De gemeenten Dinkelland, Oldenzaal en Hengelo scoren op tweederde van de meetwaarden. De gemeenten Enschede en Borne scoren het beste op dit criterium bij de unieke gemeentelijke middelen.

De beste scores over de gezamenlijke scores uit de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen zijn voor de gemeenten Borne, Enschede en Hengelo.

Samenvattend:

Bij de weekbladen wordt het beste gescoord door de gemeenten Dinkelland en Hengelo. De gemeenten Enschede en Borne scoren het beste op dit criterium bij de unieke gemeentelijke middelen. De beste scores over de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen zijn voor de gemeenten Borne, Enschede en Hengelo. Bij zowel de weekbladen als de unieke gemeentelijke middelen is vooral weinig gescoord op de meetwaarde 'de praktische consequenties staan in de tekst'.

Criterium 7. Waardering en Selectie

Tabel 4 en Tabel 5 laten zien dat op de criteria waardering en selectie bij de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen door alle gemeente wordt gescoord op de meetwaarde 'belangrijke feiten zijn benadrukt'. Geen enkele gemeente bij de weekbladen geeft de boodschap in een gedrukt middel in een lettertype met schreef weer. Bij de unieke gemeentelijke middelen

scoort alleen de gemeente Enschede op deze meetwaarde. Bij de weekbladen scoren alle gemeenten gelijk met de helft van de meetwaarden. Bij de unieke gemeentelijke middelen scoren ze allemaal, met uitzondering van de gemeente Enschede op de helft van de criteria. De gemeente Enschede scoort over beide categorieën het beste.

Samenvattend:

Bij de weekbladen scoren alle gemeenten gelijk met de helft van de meetwaarden. Bij de unieke gemeentelijke middelen scoren ze allemaal, met uitzondering van de gemeente Enschede op de helft van de criteria. De gemeente Enschede scoort over beide categorieën het beste.

criterium 8. Contact

Tabel 4 geeft aan dat bij de weekbladen de gemeenten Dinkelland, Enschede, Oldenzaal, Rijssen-Holten en Hengelo op drie van de vijf meetwaarden scoren. De gemeenten scoren allemaal niet op het digitaal leveren van informatie en het elektronisch verspreiden hiervan.

Tabel 5 geeft aan dat de gemeente Dinkelland, Borne en Enschede bij de unieke gemeentelijke middelen ook op alle criteria scoren. De gemeente Oldenzaal volgt met een score van drie uit vijf en de gemeenten Twenterand, Losser, Rijssen-Holten en Hengelo scoren allemaal twee keer in dit criterium. Bij de unieke gemeentelijke middelen zijn tevens de scores op het digitaal aanleveren van de informatie en het elektronisch leveren van het middel de slechtste scores. Hierbij scoort de meetwaarde 'de kernboodschap staat op de voorgrond' in de helft van de gemeenten. De beste scores over beide categorieën zijn voor de gemeenten Dinkelland, Borne en Enschede.

Samenvattend:

Bij de weekbladen scoren gemeenten Dinkelland, Enschede, Oldenzaal, Rijssen-Holten en Hengelo als beste op drie van de vijf meetwaarden. De gemeente Dinkelland, Borne en Enschede scoren bij de unieke gemeentelijke middelen ook op alle criteria. De beste scores over beide categorieën zijn voor de gemeenten Dinkelland, Borne en Enschede.

criterium 9. Selectie

Uit Tabel 4 en Tabel 5 blijkt dat alle gemeenten op de meetwaarde scoren. Bij de weekbladen scoren de gemeenten Twenterand, Borne en Losser niet omdat zij geen risico-informatie in het weekblad publiceren.

Samenvattend:

Op dit criterium scoren, met in Tabel 4 de uitzondering van de gemeenten die geen risico-informatie in de weekbladen weergeven, alle gemeenten.

criterium 10. Waardering

In Tabel 4 blijkt dat alleen de gemeente Hengelo op alle meetwaarden op dit criterium scoort. De andere gemeenten, Dinkelland, Enschede, Oldenzaal en Rijssen-Holten scoren op de helft van alle meetwaarden. Deze gemeenten scoren allemaal niet op de meetwaarden 'de informatie kan verbaal worden weergegeven' en 'de informatie kan audiovisueel worden weergegeven'.

Tabel 5 geeft aan dat bij de unieke gemeentelijke middelen de gemeenten Dinkelland, Borne en Enschede op alle meetwaarden scoren. De gemeenten Twenterand, Oldenzaal en Rijssen-Holten scoren op driekwart van alle meetwaarden en de gemeenten Losser en Hengelo scoren op de helft van de meetwaarden.

De gemeenten Dinkelland, Borne, Enschede en Hengelo scoren het beste over de beide categorieën, de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen.

Samenvattend:

De gemeente Hengelo scoort op alle meetwaarden in dit criterium bij de weekbladen. Bij de unieke gemeentelijke middelen scoren de gemeenten Dinkelland, Borne en Enschede op alle

meetwaarden. De gemeenten Dinkelland, Borne, Enschede en Hengelo scoren het beste op de beide categorieën, de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen.

Criterium 11. Toepasbaarheid

In Tabel 4 is te zien dat alle gemeenten dezelfde score behalen. De enige meetwaarde waarop in de weekbladen niet wordt gescoord is de mogelijkheid om het middel in een dag te vernieuwen. Tabel 5 geeft weer dat bij de unieke gemeentelijke middelen de gemeenten Dinkelland, Borne en Oldenzaal op alle meetwaarden scoren. De gemeente Enschede volgt met een score van vier uit vijf meetwaarden en de andere gemeenten, Dinkelland, Losser, Rijssen-Holt en Hengelo scoren op twee van de vijf meetwaarden. In de Tabel 5 is tevens te zien dat ook hier de vernieuwing binnen een dag het minst scoort.

Samenvattend:

Bij de weekbladen halen alle gemeenten dezelfde scores. Bij de unieke gemeentelijke middelen scoren de gemeenten Dinkelland, Borne en Oldenzaal als beste, op alle meetwaarden. De scores op de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen samen geven weer dat de gemeenten Dinkelland, Borne en Enschede het beste scoren.

In Tabel 5 zijn de scores van de onderzochte unieke gemeentelijke middelen weergegeven op communicatieve en juridische criteria. Uitgangspunt van de tabel is, dat hoe meer een middel aan de gestelde criteria voldoet, des te beter dit middel toepasbaar is in het communiceren van risico-informatie. Omgekeerd geldt hetzelfde.

In de Tabel 5 zijn achter de meetwaarden symbolen toegevoegd. De betekenis van de symbolen is:

:de meetwaarde is afgeleid uit het juridische kader en is uitgewerkt naar een meetwaarde aan de hand van criteria uit de communicatiewetenschap. Een positieve score op deze meetwaarden geeft aan dat het middel, vanuit de aanbevelingen vanuit de communicatiewetenschap, meer voldoet aan de criteria voor een effectieve communicatie.

* :geeft een eis uit het juridische kader weer.

∅ : is een meetwaarde die vanuit de communicatiewetenschap is bepaald.

In de Tabel 5 zijn totalen opgenomen. Deze totalen zijn weergegeven in de meest rechtse kolom en geven horizontaal aan, in hoeverre de meetwaarden in het totaal aan middelen vertegenwoordigd zijn. Daarnaast is er onder elk criterium een score opgenomen in de tabellen. Deze scores geven verticaal aan in hoe vaak een gemeente scoort op een meetwaarde binnen een criterium. Hierbij is het niet van belang of een gemeente daar één middel of meerdere middelen voor inzet.

Tabel 5. Analyse van unieke gemeentelijke middelen met risico-informatie uit 8 Twentse gemeenten ontvangen in februari 2006

	Twente rand	Dinkel land	Borne	Enschede	Oldenzaal	Losser	Rijssen-Holten	Hengelo	Totaal
Totaal aan middelen	1	3	3	3	1	1	1	1	14
Meetwaarde↓									
Criterium 1. Volledigheid & Toereikendheid, Relevantie en Toepasbaarheid									
Oorsprong ramp wordt vermeld *			1	1					2
Omvang ramp wordt vermeld *			1						1
Te verwachten gevolgen ramp vermeld *			1	1					2
Wijze waarschuwen bevolking is vermeld *	1	2	3	3		1	1	1	12
Wijze van op de hoogte houden bevolking is vermeld *	1	2	2	3			1	1	10
Wijze beschermen bevolking is vermeld *			1						1
Maatregelen voor beperken schadelijke gevolgen is vermeld *	1	2	2	3			1	1	10
Maatregelen over te volgen gedragslijn is vermeld *	1	2	3	3	1	1	1	1	13
Verwijzing naar globale toelichting rampenplan is vermeld *	1			2				1	4
Identiteit van infopersoon en functie staat vermeld*			1						1
Wijze zoeken naar aanvullende info is vermeld *	1	3	3	3			1	1	12
score	6	5	10	8	1	2	5	6	
Criterium 2. Toepasbaarheid, Contact en Waardering									
Antwoordmogelijkheid is aanwezig *			2	1	1				4
Verwijzing voor reactie is aangegeven *			1		1			1	3
Mogelijkheid feedback staat in de tekst *				1	1	1		1	4
Info <2 weken ter inzage voor 4 weken *					1				1
Kennisgeving <2 weken in tenminste 1 dag, nieuws of h-a-h blad *					1				1
Kennisgeving minimaal de zakelijke inhoud *					1				1
score			2	2	6	1		1	
Criterium 3. Betrouwbaarheid en Begrip									
Jargon is voorzien van uitleg #			1			1		1	3
Elke definitie krijgt één betekenis #	1	3	3	3	1	1	1	1	14
Officiële termen zijn vertaald #		1	2	1		1	1		6
score	1	2	3	2	1	3	2	2	
Criterium 4. Waardering en Begrip									
Procedurestappen in een logische volgorde #			1		1				2
Koptekst zegt hetzelfde als inhoud #		3	3	3	1		1	1	12
score		1	2	1	2		1	1	

	Twente rand	Dinkel land	Borne	Enschede	Oldenzaal	Losser	Rijssen- Holten	Hengelo	Totaal
Totaal aan middelen	1	3	3	3	1	1	1	1	14
 criterium 5. Aanvaardbaarheid									
Gedragsaanbevelingen fysiek uitvoerbaar Ø	1	2	3	3		1	1	1	12
In boodschap staat handelingsperspectief Ø	1	2	3	3			1		10
score	2	2	2	2		1	2	1	
 criterium 6. Relevantie									
Boodschap sluit aan op voorkennis burgers Ø		1	2	1	1	1		1	7
Boodschap relevant aan probleem Ø	1	2	3	3	1		1	1	12
Praktische consequenties staan in de tekst Ø			1	1					2
score	1	2	3	3	2	1	1	2	
 criterium 7. Waardering en Selectie									
Gedrukt lettertype is met schreef Ø				1					1
Belangrijke feiten zijn benadrukt Ø	1	2	1	2	1	1	1	1	10
score	1	1	1	2	1	1	1	1	
 criterium 8. Contact									
Het middel is elektronisch verspreid Ø		1	1	1					3
Het middel is gedrukt verspreid Ø	1	2	2	3	1	1	1	1	12
Kernboodschap staat op de voorgrond Ø		2	1	1	1				5
Informatie wordt op papier geleverd Ø	1	2	2	3	1	1	1	1	12
Informatie wordt digitaal geleverd Ø		1	1	1					3
score	2	5	5	5	3	2	2	2	
 criterium 9. Selectie									
Meest relevantie info staat in de tekst Ø	1	2	3	3	1	1	1	1	13
score	1	1	1	1	1	1	1	1	
 criterium 10. Waardering									
De info kan verbaal worden weergegeven Ø	1	2	2	3	1		1		10
De info kan audiovisueel worden weergegeven Ø		2	2	1					5
De info kan digitaal worden weergegeven Ø	1	3	3	3	1	1	1	1	14
De lay-out kan worden veranderd Ø	1	3	3	3	1	1	1	1	14
score	3	4	4	4	3	2	3	2	
 criterium 11. Toepasbaarheid									
Middel kan vernieuwd worden in een dag Ø		1	2		1				4
Middel kan vernieuwd worden in een week Ø		1	2	1	1				5
Middel kan vernieuwd worden in een maand Ø		1	2	1	1				5
Middel kan vernieuwd worden in een jaar Ø	1	3	3	3	1	1	1	1	14
De bron staat vermeld in het middel Ø	1	3	3	2	1	1	1	1	13
score	2	5	5	4	5	2	2	2	

4.2.3 De scores van de gemeenten in de weekbladen en unieke gemeentelijke middelen.

In Tabel 6 is een overzicht weergegeven van samengestelde scores. Hierbij is een totaalscore over alle meetwaarden uit de juridische eisen, een totaalscore van de meetwaarden uit de communicatiewetenschappelijke eisen en een gemiddelde score over de communicatiewetenschappelijke en de juridische eisen gepresenteerd.

Weekbladen

De gemiddelde scores van de communicatieve criteria en de juridische criteria in Tabel 6 geven weer dat de gemeenten Dinkelland (5,5), Rijssen-Holten (6,5) en Hengelo (6,2) het meest aan alle criteria voldoen. De gemeenten Enschede (4,8) en Oldenzaal (4,7) behalen onvoldoende resultaat.

De scores in Tabel 6 uit de weekbladen geven aan dat op de criteria uit de communicatiewetenschap door de gemeenten Dinkelland (6,9), Enschede (5,6) Rijssen-Holten en Hengelo (beiden 7,0) voldoende wordt voldaan aan de criteria op een schaal van één tot en met tien. De gemeente Oldenzaal (4,1) scoort onvoldoende op de criteria.

In Tabel 6 is tevens te zien dat op de criteria uit het juridische kader de gemeente Rijssen-Holten (5,9) het beste resultaat behaalt. De andere gemeenten behalen resultaten tussen de 5,3 voor de gemeente Hengelo tot een 4,1 voor de gemeenten Dinkelland, Enschede en Oldenzaal.

Unieke gemeentelijke middelen

In Tabel 7 is tevens een overzicht weergegeven van samengestelde scores. Ook hierbij is een totaalscore over alle meetwaarden uit de juridische eisen, een totaalscore van de meetwaarden uit de communicatiewetenschappelijke eisen en een gemiddelde score over de communicatiewetenschappelijke en de juridische eisen gepresenteerd.

Op het juridische vlak behalen de gemeenten Borne (7,1) en Enschede (5,9) het beste resultaat zoals in Tabel 7 weergegeven. De overige gemeenten behalen een onvoldoende, variërend van 4,1 voor de gemeenten Oldenzaal en Hengelo tot 1,8 voor de gemeente Losser.

In Tabel 7 is te zien dat wat betreft de communicatiewetenschappelijke eisen in de unieke gemeentelijke middelen de gemeenten Dinkelland (8,5), Borne (9,6), Enschede (8,9), Oldenzaal (6,7), Rijssen-Holten en Hengelo (beiden 5,6) een voldoende op een schaal van één tot en met tien behalen. De gemeenten Twenterand en Losser (beiden 4,8) behalen een onvoldoende score.

Tabel 7 laat zien dat de gemiddelde score van de juridische criteria en de communicatieve criteria geeft weer dat dan de gemeenten Dinkelland (5,7), Borne (8,4) en Enschede (7,4) een voldoende behalen. De overige gemeenten behalen een onvoldoende score van 5,4 voor de gemeente Oldenzaal tot 3,3 voor de gemeente Losser.

	Dinkel land	Enschede	Oldenzaal	Rijssen- Holten	Hengelo
Totaalscore juridische eisen (17)	4,1	4,1	4,1	5,9	5,3
Totaalscore Communicatieve eisen (27)	6,9	5,6	5,2	7,0	7,0
Gemiddelde score over de communicatieve en juridische eisen	5,5	4,8	4,7	6,5	6,2

Tabel 7. Overzicht van de scores uit Tabel 5, de unieke gemeentelijke middelen								
	Twente Rand	Dinkel land	Borne	Enschede	Oldenzaal	Losser	Rijssen-Holten	Hengelo
Totaalscore juridische eisen (17)	3,5	2,9	7,1	5,9	4,1	1,8	2,9	4,1
Totaalscore Communicatieve eisen (27)	4,8	8,5	9,6	8,9	6,7	4,8	5,6	5,6
Gemiddelde score over de communicatieve en juridische eisen	4,2	5,7	8,4	7,4	5,4	3,3	4,3	4,8

4.3 Analyse van de standaard middelen.

De standaard materialen zijn ook getoetst aan de criteria zoals bij de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen is gebeurd. Tabel 8 bevat een overzicht van de standaard middelen die de gemeenten hebben toegestuurd. Deze middelen zijn voor alle gemeenten beschikbaar.

Tabel 8 Overzicht van regionaal en landelijk aangeleverde middelen met risico-informatie								
Middel ↓	Twente-rand	Dinkelland	Borne	Enschede	Oldenzaal	Losser	Rijssen-Holten	Hengelo
Als de Sirene gaat	✓							
Een extra signaal voor uw veiligheid	✓					✓	✓	
Weet wat je te doen staat						✓		
Belt u 112 dan weten we uw nummer						✓		
Geef brand geen kans						✓		
Brand en veiligheid						✓		
Doe de brandtest						✓		
Brand! Tips en een checklist						✓		

In Tabel 9 zijn de scores van de onderzochte standaard middelen weergegeven op communicatieve en juridische criteria. De resultaten uit deze tabel worden hierna besproken. Uitgangspunt van de tabel is, dat hoe meer een middel aan de gestelde criteria voldoet, des te beter dit middel toepasbaar is in het communiceren van risico-informatie. Omgekeerd geldt hetzelfde. In de Tabel 9 zijn achter de meetwaarden symbolen toegevoegd. De betekenis van de symbolen is:

:de meetwaarde is afgeleid uit het juridische kader en is uitgewerkt naar een meetwaarde aan de hand van criteria uit de communicatiewetenschap. Een positieve score op deze meetwaarden geeft aan dat het middel, vanuit de aanbevelingen vanuit de communicatiewetenschap, meer voldoet aan de criteria voor een effectieve communicatie.

* :geeft een eis uit het juridische kader weer.

∅ : is een meetwaarde die vanuit de communicatiewetenschap is bepaald.

In de Tabel 9 zijn op dezelfde wijze als in Tabel 4 en 5 totalen opgenomen zoals beschreven in [§4.2.](#)

Tabel 9. Analyse van standaard middelen met risico-informatie uit 8 Twentse gemeenten ontvangen in 02-2006

Middel →	Als de Sirene gaat	Een extra signaal voor uw veiligheid	Weet wat je te doen staat	Belt u 112 dan weten we uw nummer	Geef brand geen kans	Brand en veiligheid	Doe de brand-test	Brand! Tips en een checklist	Totaal
Meetwaarde↓									
Criterium 1. Volledigheid & Toereikendheid, Relevantie en Toepasbaarheid									
Oorsprong ramp wordt vermeld *		✓			✓	✓	✓	✓	5
Omvang ramp wordt vermeld *					✓			✓	2
Te verwachten * gevolgen ramp vermeld			✓		✓	✓	✓	✓	5
Wijze waarschuwen bevolking is vermeld *	✓	✓	✓						3
Wijze van op de hoogte houden bevolking is vermeld *	✓	✓	✓						3
Wijze beschermen bevolking is vermeld *									0
Maatregelen voor beperken schadelijke gevolgen is vermeld *	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Maatregelen over te volgen gedragslijn is vermeld *	✓	✓	✓		✓	✓			5
Verwijzing naar * globale toelichting rampenplan is vermeld									0
Identiteit van infopersoon en functie staat vermeld*									0
Wijze zoeken naar aanvullende info is vermeld *		✓		✓			✓	✓	4
Score	4	6	5	2	5	4	4	5	
Criterium 2. Toepasbaarheid, Contact en Waardering									
Antwoordmogelijkheid is aanwezig *									0
Verwijzing voor reactie is aangegeven *									0
Mogelijkheid feedback staat in de tekst *									0
Info <2 weken ter inzage voor 4 weken *									0
Kennisgeving <2 weken in tenminste dag, nieuws of h-a-h blad *									0
Kennisgeving minimaal de zakelijke inhoud *									0
Score	0	0	0	0	0	0	0	0	
Criterium 3. Betrouwbaarheid en Begrip									
Jargon is voorzien van uitleg #	✓			✓	✓		✓		4
Elke definitie krijgt één betekenis #	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Officiële termen zijn vertaald #	✓			✓	✓	✓	✓	✓	6
Score	3	1	1	3	3	2	3	2	
Criterium 4. Waardering en Begrip									
Procedurestappen in een logische volgorde	✓	✓	✓		✓			✓	5
Koptekst zegt hetzelfde als inhoud #	✓		✓	✓			✓	✓	5
Score	2	1	2	1	1		1	2	

Middel →	Als de Sirene gaat	Een extra signaal voor uw veiligheid	Weet wat je te doen staat	Belt u 112 dan weten we uw nummer	Geef brand geen kans	Brand en veiligheid	Doe de brand-test	Brand! Tips en een checklist	Totaal
Meetwaarde↓									
Criterium 5. Aanvaardbaarheid									
Gedragsaanbevelingen fysiek uitvoerbaar Ø	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
In boodschap staat handelingsperspectief	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	7
Score	2	2	2	1	2	2	2	2	
Criterium 6. Relevantie									
Boodschap sluit aan op voorkennis burgers Ø	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
Boodschap relevant aan probleem Ø	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Praktische consequenties staan in de tekst Ø			✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
score	2	1	3	3	3	3	3	3	
Criterium 7. Waardering en Selectie									
Gedrukt lettertype is met schreef Ø	✓	✓		✓	✓			✓	5
Belangrijke feiten zijn benadrukt Ø	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
score	2	1	1	2	2	1	1	2	
Criterium 8. Contact									
Het middel is elektronisch verspreid									0
Het middel is gedrukt verspreid Ø	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		8
Kernboodschap staat op de voorgrond Ø	✓		✓	✓	✓	✓		✓	6
Informatie wordt op papier geleverd Ø	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Informatie wordt digitaal geleverd Ø	✓		✓				✓		3
score	4	2	4	3	3	3	3	2	
Criterium 9. Selectie									
Meest relevantie info staat in de tekst Ø	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
score	1	1	1	1	1	1	1	1	
Criterium 10. Waardering									
De info kan verbaal worden weergegeven	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	7
De info kan audiovisueel worden weergegeven Ø	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
De info kan digitaal worden weergegeven	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
De lay-out kan worden veranderd Ø	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
score	4	4	4	4	4	3	4	4	
Criterium 11. Toepasbaarheid									
Middel kan vernieuwd worden in een dag Ø									0
Middel kan vernieuwd worden in een week Ø	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Middel kan vernieuwd worden in een maand Ø	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8

Middel →	Als de Sirene gaat	Een extra signaal voor uw veiligheid	Weet wat je te doen staat	Belt u 112 dan weten we uw nummer	Geef brand geen kans	Brand en veiligheid	Doe de brand-test	Brand! Tips en een checklist	Totaal
Meetwaarde↓									
Middel kan vernieuwd worden in een jaar Ø	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
De bron staat vermeld in het middel Ø				✓	✓	✓	✓	✓	6
Score	3	3	3	4	4	4	4	4	

4.3.1 Analyse van de criteria uit het juridische kader op de standaard middelen.

criterium 1. Volledigheid & Toereikendheid, Relevantie en Toepasbaarheid

De standaard middelen scoren niet volledig op de meetwaarden uit het juridische kader. Het middel 'Een extra signaal voor uw veiligheid' behaalt met scores op meer dan de helft van de meetwaarde het beste resultaat. De rest van de standaard middelen scoort op minder dan de helft van de meetwaarden. Op de meetwaarden 'De wijze van beschermen van de bevolking is vermeld', 'Een verwijzing naar de globale toelichting op het rampenplan staat vermeld' en 'De identiteit van de persoon en functie van die persoon die informatie verstrekt staat vermeld' wordt door geen enkel standaard middel gescoord.

criterium 2. Toepasbaarheid, Contact, Waardering en Toepasbaarheid

In de analyse van de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen moet er rekening mee worden gehouden dat de meetwaarden 'de informatie is binnen twee weken na opstellen voor een periode van vier weken ter inzage beschikbaar', 'een kennisgeving is binnen twee weken in tenminste één dag-, week-, of huis aan huisblad weergegeven' en 'in die kennisgeving staat minimaal de zakelijke inhoud' niet op alle soorten informatie van toepassing is wat een nuance in de resultaten noodzakelijk maakt. Dat houdt in dat de noodzaak van een score op die meetwaarden te bediscussiëren valt.

Op de meetwaarden uit deze criteria wordt door geen enkel standaard middel gescoord terwijl een antwoordmogelijkheid, het aangeven van een verwijzing voor een reactie en het in de tekst aangeven dat er een mogelijkheid tot feedback is aanwezig hadden kunnen zijn. De nuancering zoals gemeld is hier van toepassing op de overige meetwaarden.

4.3.2 Analyse van de criteria uit de communicatiewetenschap op de standaard middelen.

Het waardeoordeel zal in de resultaten worden toegepast zoals in §4.3 is vermeld.

criterium 3. Betrouwbaarheid en Begrip

Tabel 9 geeft aan dat de middelen 'Als de sirene gaat', 'Belt u 112 dan weten we uw nummer', 'Geef brand geen kans' en 'Doe de brandtest' op alle meetwaarden scoren.

criterium 4. Waardering en Begrip

Tabel 9 geeft aan dat de middelen 'Als de sirene gaat', 'Weet wat je te doen staat' en 'Brand! Tips en een checklist' scoren op alle meetwaarden uit deze criteria. Het middel 'Brand en veiligheid' scoort niet op deze meetwaarden.

criterium 5. Aanvaarbaarheid

In Tabel 9 is te zien dat zeven van de acht standaard middelen scoren op alle meetwaarden. Alleen het middel 'Belt u 112 dan weten we uw nummer' scoort op de helft van de meetwaarden.

Criterium 6. Relevantie

Tabel 9 geeft weer dat de middelen 'Weet wat je te doen staat', 'Belt u 112 dan weten we uw nummer', 'Geef brand geen kans', 'Brand en Veiligheid', 'Doe de brandtest' en 'Brand! Tips en een checklist' op alle meetwaarden scoren.

Criterium 7. Waardering en Selectie

In Tabel 9 is weergegeven dat de middelen 'Als de sirene gaat', 'Belt u 112 dan weten we uw nummer', 'Geef brand geen kans' en 'Brand! Tips en een checklist' op alle meetwaarden scoren. De ander middelen scoren op de helft van de meetwaarden.

Criterium 8. Contact

In de Tabel 9 is te zien de middelen 'Als de sirene gaat' en 'Weet wat je te doen staat' op vier van de vijf meetwaarden scoren. De middelen 'Belt u 112 dan weten we uw nummer', 'Geef brand geen kans', 'Brand en veiligheid' en 'Doe de brandtest'. Scoren op drie van de 5 meetwaarden.

Criterium 9. Selectie

Uit Tabel 9 blijkt dat alle middelen voldoen aan het criterium 'Selectie'.

Criterium 10. Waardering

Uit Tabel 9 blijkt dat, op het middel 'Brand en veiligheid' na, alle middelen voldoen aan het criterium waardering.

Criterium 11. Toepasbaarheid

Tabel 9 geeft weer dat de middelen 'Belt u 112 dan weten we uw nummer', 'Geef brand geen kans', 'Brand en veiligheid', 'Doe de brandtest' en 'Brand! Tips en een checklist' scoren op vier van de vijf meetwaarden. De ander middelen scoren meer dan de helft van de meetwaarden. De enige meetwaarde waarop niet wordt gescoord is 'het middel kan worden vernieuwd in een dag'.

4.3.3 De scores van de standaard middelen.

In Tabel 10 is een overzicht weergegeven van samengestelde scores. Hierbij is een score over alle 44 meetwaarden, een totaalscore over alle meetwaarden uit de juridische eisen, een totaalscore van de meetwaarden uit de communicatiewetenschappelijke eisen en een gemiddelde score over de communicatiewetenschappelijke en de juridische eisen. Uitgangspunt hierbij is dat de gemeente die de meeste meetwaarden in haar middelen laat voorkomen het beste scoort. Het is aan de gemeente of zij daar één middel of meerdere middelen voor inzetten.

Tabel 10. Overzicht van de scores uit Tabel 9, de standaard middelen								
	Als de Sirene gaat	Een extra signaal voor uw veiligheid	Weet wat je te doen staat	Belt u 112 dan weten we uw nummer	Geef brand geen kans	Brand en veiligheid	Doe de brandtest	Brand! Tips en een checklist
Totaalscore juridische eisen (17)	2,4	3,5	2,9	1,2	2,9	2,4	2,4	2,9
Totaalscore Communicatieve eisen (27)	8,5	6,7	7,8	8,2	8,5	7,0	8,2	8,2
Gemiddelde score over de communicatieve en juridische eisen	5,4	5,1	5,4	4,7	5,7	4,7	5,3	5,6

Tabel 10 laat de scores van de standaard middelen op de juridische criteria zien. Op deze criteria scoort geen enkel middel voldoende. De scores lopen van 1,2 voor het standaard middel 'Belt u 112 dan weten we uw nummer' tot 3,5 voor het standaard middel 'Een extra signaal voor uw veiligheid'.

Tabel 10 geeft tevens weer dat op de criteria uit de communicatiewetenschap de standaard middelen 'Als de sirene gaat' en 'Geef brand geen kans' (beiden 8,5) het beste scoren. Alle standaard middelen scoren voldoende op een schaal van één tot en met tien. De laagste score is voor het standaard middel 'Een extra signaal voor uw veiligheid' (6,7).

De gemiddelde score van de juridische criteria en de communicatieve criteria in Tabel 10 geeft weer dat twee standaard middelen een voldoende score behalen. De standaard middelen 'Geef brand geen kans'(5,7) en 'Brand! Tips en een checklist'(5,6) scoren net voldoende. De andere standaard middelen scoren onder de 5,5 variërend van 5,4 voor het standaard middel 'Als de sirene gaat' tot 4,7 voor het standaard middel 'Belt u 112 dan weten we uw nummer'.

4.4 Uitkomsten van de interviews

Van de geanalyseerde gemeenten zijn volgens de medewerkers alle, op dat moment beschikbare, materialen ontvangen. Tijdens het interview is aangegeven dat meerdere gemeenten verschillende materialen hebben toegestuurd. Een verklaring voor dat verschil kan volgens enkele geïnterviewde functionarissen zijn dat dit komt doordat zij op dat moment niet over die middelen beschikten omdat het niet beschikbaar was of ze het niet passend vonden binnen hun beleid over risicocommunicatie.

Wat betreft de uitvoering van de risicocommunicatie en de tijd die men besteedt aan het vormgeven van de boodschap en het middel is duidelijk geworden dat er in bepaalde gemeenten echt tijd in wordt gestoken van een werkdag voor een weekblad tot 20 dagen voor een gemeentegids. Er wordt dan door enkele medewerkers wel steekproefsgewijs gecontroleerd of "het er een beetje uitziet", maar er wordt geen procedure of vast controlemethode toegepast om de inhoud en lay-out te controleren.

De tijd die een idee of wijziging nodig heeft om van eerste gedachten van de ambtenaar verantwoordelijk over de risico-informatie tot publicatie te komen is erg divers. Meestal duurt dit wel even. Dat is mede afhankelijk of het door het college van B&W moet worden goedgekeurd of een raad of ander orgaan dat een akkoord moet geven op het doorvoeren van een idee of wijziging. Meestal komt dit neer op een tijdsbad van anderhalve maand tot 3 maanden. Het ligt ook aan de belangen die van het besluit afhangen. Dit is van invloed op het criteria toepasbaarheid.

De gemeenten zien zelf de unieke gemeentelijke middelen en de weekbladen als het meest efficiënt om risicocommunicatie over te brengen naar de burgers. Als voorbeelden worden de gemeentegids, veiligheidswijzers, internet en de weekbladen genoemd. Over de weekbladen wordt opgemerkt dat de vergankelijkheid van de weekbladen groot is, doordat deze na het lezen meestal bij het oude papier belanden en daarmee als minder geschikt worden gezien als naslagwerk.

Bij de gemeenten zijn voor zover bekend geen protocollen of richtlijnen om aan de wettelijke verplichtingen te voldoen. Als ze aanwezig zijn is dat in ieder geval niet bekend bij de communicatieafdelingen van de bij deze interviews betrokken gemeenten. Een aantal geïnterviewden geeft wel aan hun best te doen om aan alle eisen te voldoen en anderen doen wat er gevraagd wordt.

5 Conclusie en aanbevelingen

In dit onderzoek is een analyse uitgevoerd op de risicocommunicatiemiddelen van acht gemeenten in de Regio Twente. De vraag die in het onderzoek centraal stond luidde:

Op welke wijze kunnen de Twentse gemeenten burgers uniform, adequaat en conform de wetgeving informeren over de mogelijke fysieke veiligheidsrisico's in hun gemeente?

Het doel van dit onderzoek is een advies te schrijven waardoor alle veertien gemeenten in de regio Twente, te weten Almelo, Borne, Dinkelland, Enschede, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Hof van Twente, Losser, Oldenzaal, Rijssen-Holten, Tubbergen, Twenterand en Wierden, over een basis beschikken bij het vormgeven van risicocommunicatieboodschappen over fysieke veiligheidsrisico's. Een overzicht van best scorende gemeenten en standaard middelen is in [bijlage 5](#) toegevoegd. Dit vormt onderdeel van de aanzet tot het daadwerkelijke advies dat als separaat onderdeel zal worden bijgevoegd.

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen samengevat en aan de hand van de onderzoeksvraag en deelvragen worden de conclusies getrokken. Achtereenvolgens zullen in dit hoofdstuk de conclusies worden beschreven in dezelfde volgorde als waarin de resultaten zijn weergegeven. Eerst volgen de conclusies uit de analyses van de weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen. Daarna zullen de conclusies betreffende de standaard middelen worden beschreven, de conclusies uit de interviews en vervolgens de algemene conclusies. In de conclusies wordt tevens het onderscheid tussen het juridische kader en het communicatiewetenschappelijke gedeelte behouden.

De resultaten van de analyses geven een actueel beeld van de wijze waarop gemeenten zich op dit moment zich bezig houden met risicocommunicatie en op welke punten daarin tekortkomingen zijn geconstateerd. Deze tekortkomingen kunnen de gemeenten herstellen door bij het weergeven van nieuwe boodschappen aanbevelingen uit het advies te hanteren. De gemeenten hebben in de interviews allen aangegeven dat de bewuste gemeenten intensief met het risicocommunicatievraagstuk bezig zijn. De invulling van de behoefde aan risicocommunicatie en het voldoen aan de wettelijke verplichtingen maken op dit moment volgens de gemeente actief deel uit van de werkzaamheden.

5.1 Conclusie uit de analyse van de weekbladen en unieke gemeentelijke middelen

5.1.1 Vanuit het juridische kader

De criteria die uit het juridische kader voortkomen, geven een meer verontrustende conclusie. De weekbladen en de unieke gemeentelijke middelen voldoen niet aan de in de wet gestelde eisen over de mate waarin informatie moet worden geactualiseerd, de mogelijkheden van de burgers om de informatie te ontvangen en hier eventueel op te kunnen reageren en het continue recht op informatie zoals dat in [§2.2](#) is aangegeven. Ondanks het feit dat enkele gemeenten scores behalen op de juridische eisen is dat niet voldoende. De weekbladen scoren vermoedelijk op de juridische aspecten omdat in deze bladen risico-informatie wordt verstrekt over milieuvergunningen, waarop de wet duidelijke verplichte vermeldingen op het gebied van inzage en reactie weergeeft. Dit komt de begrijpelijkheid meestal niet ten goede omdat de weergegeven wettelijke bepalingen niet zijn geschreven voor de begrijpelijkheid.

In tegenstelling tot de communicatiewetenschapscriteria is een verbetering om aan de juridische eisen te voldoen niet wenselijk maar noodzaak omdat het om een wettelijke verplichting gaat. Als de gemeenten zich niet aan de wet houden komt dat de geloofwaardigheid en de betrouwbaarheid en waardering (zoals beschreven in [§2.4](#)) van de overheden niet ten goede.

De wettelijke verplichtingen zoals in Art 8 Wob, Art. 5 en 6 en 7 BIR, BRZO, Art 13 Seveso, Art 3:12 Awb, Art. 10 b en c Wrzo en Art 13 Seveso II vermeld staan worden door de gemeenten niet nageleefd. Hoewel men in de interviews aangeeft dat dit zoveel mogelijk gebeurt, is dat niet genoeg gebleken. Bij de weekbladen voldoet de gemeente Rijssen-Holten het meest volledig aan deze juridische criteria. Bij de unieke gemeentelijke middelen is de gemeente Borne de gemeente die het meest aan de juridische criteria voldoet. Over het geheel aan middelen (weekbladen en unieke gemeentelijke middelen) bekeken voldoet de gemeente Borne het meest aan de juridische eisen.

Voor het meest volledige resultaat op het juridische kader bij het weergeven van een risicocommunicatieboodschap moet men per criterium kijken bij de volgende gemeenten:

- Volledigheid & Toereikendheid, Relevantie (op inhoud) en Toepasbaarheid (op vorm): de gemeente Rijssen-Holten
- Toepasbaarheid (op inhoud), Contact, Waardering en Toepasbaarheid (op vorm): de gemeenten Borne en Enschede

5.1.2 Vanuit de communicatiewetenschap

De gemeenten Dinkelland (6,9), Enschede (5,6) Rijssen-Holten en Hengelo (beiden 7,0) scoren voldoende op hun risicocommunicatie weergave in de weekbladen. De gemeente Oldenzaal behaalt met haar score van 4,1 een niet voldoende resultaat voor het effectief weergeven van risico-informatie aan haar burgers. Wat betreft de unieke gemeentelijke middelen behalen de gemeenten Dinkelland (8,5), Borne (9,6), Enschede (8,9), Oldenzaal (6,7), Rijssen-Holten en Hengelo (beiden 5,6) een voldoende score. De gemeenten Twenterand en Lossler (beiden 4,8) voldoen niet aan de communicatie eisen voor het weergeven van een risicocommunicatieboodschap in hun unieke gemeentelijke middelen. Voor het meest volledige resultaat wat betreft de communicatiekracht bij het weergeven van een risicocommunicatieboodschap moet men per criterium kijken bij de volgende gemeenten:

- Betrouwbaarheid en Begrip (beide op inhoud): de gemeenten Borne en Lossler.
- Waardering en Begrip (beide op inhoud): de gemeenten Dinkelland, Borne, Oldenzaal, Rijssen-Holten en Hengelo.
- Aanvaardbaarheid (op inhoud): de gemeenten Twenterand, Dinkelland, Borne, Enschede en Rijssen-Holten.
- Relevantie (op inhoud): de gemeenten Borne, Enschede en Hengelo.
- Waardering en Selectie (op vorm): de gemeente Enschede.
- Contact (op vorm): de gemeenten Dinkelland, Borne en Enschede.
- Selectie (op vorm): de gemeenten Dinkelland, Enschede, Oldenzaal, Rijssen-Holten en Hengelo.
- Waardering (op vorm): de gemeenten Dinkelland, Borne, Enschede en Hengelo.
- Toepasbaarheid (op vorm): de gemeenten Dinkelland, Borne en Enschede.

5.2 Conclusie uit de analyse van de standaard middelen.

5.2.1 Vanuit het juridische kader

Uit de analyses blijkt dat ook de standaard middelen niet voldoen aan de wettelijke verplichtingen. Dit is een verrassende en tegelijkertijd verontrustende conclusie, daar verondersteld zou kunnen worden dat de communicatiemiddelen die door de ministeries en landelijke overheidsinstanties worden opgesteld voldoende aan de juridische eisen voldoen gezien de betrokkenheid bij het opstellen van wetgeving en hun expertise.

Op de juridische criteria voldoet geen enkel middel aan de eisen. De scores lopen van 1,2 voor het standaard middel 'Belt u 112 dan weten we uw nummer' tot 3,5 voor het standaard middel 'Een extra signaal voor uw veiligheid'. Dit is tevens de beste score op de juridische criteria.

Voor het meest volledige resultaat op het juridische kader bij het weergeven van een risicocommunicatieboodschap moet men per criterium kijken bij de volgende standaard middelen:

- Volledigheid & Toereikendheid, Relevantie (op inhoud) en Toepasbaarheid (op vorm): het middel 'Een extra signaal voor uw veiligheid'.
- Toepasbaarheid (op inhoud), Contact, Waardering en Toepasbaarheid (op vorm): geen enkel standaard middel.

5.2.2 Vanuit de communicatiewetenschap

De standaard middelen scoren over op de communicatieve eisen gezien beter dan de unieke gemeentelijke middelen. Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat de ministeries en rijksoverheden vaak professioneler georganiseerd zijn en beschikken over meer expertise en grotere budgetten dan de gemeenten (en dan met name de kleinere gemeenten). De scores op de criteria uit de communicatiewetenschap geven aan dat de standaard middelen 'Als de sirene gaat' en 'Geef brand geen kans (beiden 8,5) het beste scoren op de communicatie criteria. Alle standaard middelen scoren voldoende op een schaal van één tot en met tien. De laagste score is voor het standaard middel 'Een extra signaal voor uw veiligheid' (6,7). Hiermee kunnen deze middelen een belangrijke informatie- en vormgevingbron zijn voor de gemeenten. De gemeenten kunnen tevens een verandering aanbrengen in de mate van gebruik van de standaard middelen ten opzichte van de unieke gemeentelijke middelen. Zoals in Tabel 4 te zien is komen de standaard middelen vooral van de gemeente Losser. Deze gemeente voldoet wat betreft de weekbladen en unieke gemeentelijke middelen niet aan de criteria, maar gebruikt voornamelijk de standaard middelen. Dit heeft ook nadelen wat betreft de actualiteit en invloed op de informatie die wordt weergegeven. Om optimaal gebruikte maken van de vorm en inhoud van de standaard materialen kan het beste gekeken worden naar de volgende standaard middelen bij de volgende criteria:

- Betrouwbaarheid en Begrip (beide op inhoud): de middelen 'Als de sirene gaat', 'Belt u 112 dan weten we uw nummer', 'Geef brand geen kans' en 'Doe de brandtest'
- Waardering en Begrip (beide op inhoud): de middelen 'Als de sirene gaat', 'Weet wat je te doen staat' en 'Brand! Tips en een checklist'
- Aanvaardbaarheid (op inhoud): de middelen 'Als de sirene gaat', 'Een extra signaal voor uw veiligheid', 'Weet wat je te doen staat', 'Geef brand geen kans', 'Brand en veiligheid', 'Doe de brandtest', 'Brand! Tips en een checklist'.
- Relevantie (op inhoud): de middelen 'Weet wat je te doen staat', 'Belt u 112 dan weten we uw nummer', 'Geef brand geen kans', 'Brand en Veiligheid', 'Doe de brandtest' en 'Brand! Tips en een checklist'
- Waardering en Selectie (op vorm): de middelen 'Als de sirene gaat', 'Belt u 112 dan weten we uw nummer', 'Geef brand geen kans' en 'Brand! Tips en een checklist'
- Contact (op vorm): de middelen 'Als de sirene gaat' en 'Weet wat je te doen staat'
- Selectie (op vorm): alle standaard middelen
- Waardering (op vorm): de middelen 'Als de sirene gaat', 'Weet wat je te doen staat', 'Belt u 112 dan weten we uw nummer', 'Geef brand geen kans', 'Doe de brandtest' en 'Brand! Tips en een checklist'
- Toepasbaarheid (op vorm): de middelen 'Belt u 112 dan weten we uw nummer', 'Geef brand geen kans', 'Brand en veiligheid', 'Doe de brandtest' en 'Brand! Tips en een checklist'

5.3 Conclusies uit de interviews

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de gemeenten wel willen en haar best doen om alles zo goed mogelijk uit te voeren, maar de boodschappen voldoen niet aan de wettelijke verplichtingen. Enkele gemeenten verdedigen dit door aan te geven dat zij zich concentreren op de belangrijkste wetten en daarmee proberen te voldoen aan de eisen. Als argument tegen het niet voldoen aan de wet werd ook aangegeven dat men de wetgeving veelal als tegenstrijdig ervaart. Welke wetten als de meest belangrijke gezien mogen worden en als tegenstrijdig gezien werden kon niet worden aangegeven. Dit neemt niet weg dat gemeenten bij het communiceren over risico's zich dienen te houden aan de wetgeving. Daarbij laten de gemeenten de kans liggen om in de unieke gemeentelijke middelen verwijzingen te plaatsen waar de volledige informatie wel aanwezig is. Een belangrijke reden waarom dit moet gebeuren is dat die informatie niet compleet voorhanden is en het ontbreken van uniformiteit over alle uitingen. Alle informatie die volgens de wet moet worden weergegeven is voor de burgers belangrijk, maar een aantal meetwaarden springen er negatief uit, te weten de oorsprong, omvang en te verwachten gevolgen bij een ramp, de vermelding van de wijze van beschermen van de bevolking en de persoon en de functie van die persoon die informatie verschaft. Ook de meetwaarden 'inzage van de informatie moet binnen twee weken na opstellen voor een periode van tenminste vier weken geschieden', 'een kennisgeving dient binnen twee weken na opstellen in tenminste één dag-, week- of huis aan huisblad worden gepubliceerd' en 'in die kennisgeving staat minimaal de zakelijke inhoud' geven een minimale score. Dit zijn de rechten van de burgers en die worden niet volledig gewaarborgd. De gemeenten hebben nog geen goed beeld waaraan zij volgens de wet moeten voldoen op het gebied van informatievoorziening aan de burgers. De vraag die hierbij opkomt, is wie er naast de uiteindelijke verantwoording van de burgemeester, verantwoordelijk is voor de informatievoorziening en correcte communicatie. Hoe gaan gemeenten om met risicocommunicatie en wat is het uitgevoerde beleid van de gemeenten? Het vermoeden is dat er verschillende medewerkers zullen zijn die geen antwoord kunnen geven op een dergelijke vraag en een ander deel dat naar zichzelf of een ander wijzen. Dit is een vraag voor een vervolgonderzoek, om te onderzoeken hoe de relaties en verantwoordelijkheden binnen de gemeenten liggen om op een correcte en verantwoordelijke wijze risico-informatie aan de burgers weer te geven. Één van de geïnterviewden pleitte voor een regionale aanpak van risicocommunicatie, omdat deze geen grenzen kent wat betreft de consequenties van een calamiteit. Hierop kan de gemeente vervolgens zelf een aanvulling maken op de gemeentespecifieke risicokenmerken, eventueel samen met aangrenzende gemeenten. Dit sluit aan bij het onderzoek van Meerenburgh (2005).

5.4 Algehele conclusie en aanbevelingen

5.4.1 Antwoorden op de deelvragen en hoofdvraag

Allereerst volgen de antwoorden op de deelvragen.

1. Welke juridisch en communicatieve voorwaarden bestaan er ten aanzien van communicatie over fysieke veiligheidsrisico's?

Voor het uitvoeren van de risicocommunicatiemiddelenanalyse zijn er 44 meetwaarden toegepast die afgeleid zijn uit criteria uit de communicatiewetenschap en uit het juridische kader. Deze criteria zijn in dit onderzoek uitvoerig behandeld en zijn in het advies dat aan de Regio Twente wordt aangeboden zodanig beschreven dat ze een eenvoudig toe te passen hulpmiddel zijn bij het opstellen van risico-informatie. Hierbij valt te denken aan een selectie van middelen op frequentie van actualiteit en het toepassen van de checklist uit het advies op het vorm te geven middel en de inhoud van de boodschap. Hiermee is de eerste deelvraag beantwoord.

2. Welke van de (risico)communicatiemiddelen die nu door de Twentse gemeenten worden toegepast voldoen aan de juridische en communicatieve voorwaarden ten aanzien van communicatie en informatieverspreiding?

Uit de conclusies die hiervoor beschreven zijn is gebleken dat geen enkel risicocommunicatiemiddel uit dit onderzoek voldoet aan de juridische eisen. Om een middel aan die eisen te laten voldoen kan men volstaan met het controleren van de tekst aan de hand van de checklist. Wat betreft de communicatiewetenschappelijke eisen hebben de weekbladen de meeste potentie om op een efficiënte en volledige wijze de risico-informatieboodschappen over te brengen. Echter moet er wel rekening worden gehouden dat mensen met een zogenoemde 'nee/nee sticker'⁶ op de brievenbus geen weekblad ontvangen. Geen van alle onderzochte middelen heeft overigens een absoluut voordeel ten aanzien van de andere middelen. De beste methode is om met verschillende middelen dezelfde boodschap over te dragen. Het efficiënt overbrengen zit vooral in de uniformiteit van alle uitingen. De middelen kunnen wel verschillend zijn maar de uitstraling, inhoud en lay-out van de boodschap moeten consequent worden doorgevoerd om eenheid in de informatiestroom en helderheid en herkenbaarheid bij de ontvanger te bewerkstelligen. Hiermee is de tweede deelvraag beantwoord. Een vraag die hierbij opkomt, is hoe een volledige dekking van de communicatiemiddelen onder de burgers tot stand komt en of de boodschap daadwerkelijk door de burgers wordt gelezen. Dit is een mogelijke vraag voor een vervolgonderzoek.

3. In hoeverre kan er op basis van de (risico)communicatietheorie worden vastgesteld of de gebruikte middelen voldoende doeltreffend zijn om burgers te informeren over de fysieke veiligheidsrisico's?

Aan de hand van de criteria uit de communicatietheorie kan worden geconcludeerd dat met het huidige gebruik van de risicocommunicatiemiddelen deze middelen niet voldoende doeltreffend blijken om risico-informatie aan de burgers te geven. Echter de mogelijkheid van de onderzochte middelen om op een efficiënte wijze risico-informatie weer te geven is aanwezig. De beperking van bepaalde middelen ligt in de frequentie waarin vernieuwingen kunnen worden aangebracht. Deze frequentie lijkt vast te liggen, maar er is geen reden om aan te nemen dat het niet mogelijke is een gemeentegids eens per maand uit te geven in plaats van eens per jaar. De gewoonte om een gemeentegids eens per jaar uit te geven zou wat dat betreft prima ter discussie kunnen staan als dit een verbetering van de risicocommunicatie ten gevolge heeft. Vanwege het kostenaspect, de omvang en de inhoud van het boekje zal de lay-out iets gewijzigd worden. Hiermee is ook de derde deelvraag beantwoord.

4. Hoe kunnen de Twentse gemeenten komen tot een doelmatige communicatiestructuur voor de informatievoorziening aan burgers over fysieke veiligheid, waarbij met name het kostenaspect een rol speelt en wat is in dat licht een redelijke termijn voor onderhoud en actualisering van de informatievoorziening?

Op deze vraag kan geen direct antwoord gegeven worden. Voor deze vraag is het antwoord gedeeltelijk af te leiden uit de bevindingen tijdens het onderzoek. Uit het onderzoek zijn geen feiten naar voren gekomen die aangeven dat de wettelijke termijn die nu staat voor actualisering en onderhoud naar beneden bijgesteld zou moeten worden. Uit het onderzoek kan tevens worden afgeleid dat een kostenbesparing en meer doelmatigheid bereikt zou kunnen worden door meer samenwerking en het centraliseren van het produceren van risicocommunicatiemiddelen. Door regionale aanbesteding van (unieke) risicocommunicatiemiddelen kan een kostenbesparing in de gemeenten worden gerealiseerd door vermindering van tijd die de medewerkers aan de

⁶ De 'nee/nee sticker' geeft aan dat de bewoners van die woning geen ongewenste reclame en geen huis aan huis bladen wensen te ontvangen. Deze 'nee/nee sticker' is naar eigen observatie in 3% van de woningen aanwezig.

risicocommunicatie hoeven te besteden doordat die taken door de regio ineens worden uitgevoerd in plaats van door veertien gemeenten individueel. Dit biedt tevens de mogelijkheid om de doelmatigheid te vergroten. Deze mogelijkheid lijkt wat betreft de weekbladen minder geschikt.

Antwoord op de hoofdvraag

Als men het advies dat naar aanleiding van dit onderzoek geschreven is opvolgt en de daarin aangegeven aanbevelingen toepast, dan kunnen de Twentse gemeenten de burgers op een uniforme, adequate wijze en conform de wetgeving getoetste wijze informeren over de mogelijke fysieke veiligheidsrisico's in hun gemeente.

De wijze waarop gemeenten met risicocommunicatie kunnen omgaan twee kanten: aan de ene kant kan men kijken naar de middelen en bepalen dat met deze middelen risico-informatie gecommuniceerd moet gaan worden. De andere kant is dat de men beschikt over een hoeveelheid risico-informatie en gaat uitzoeken welke middelen men het beste kan gaan inzetten om dit op een efficiënte manier te doen. In dit onderzoek is op dit laatste een advies gegeven. Het communiceren van risico-informatie vraagt van de zender een samenstelling van middelen die in een uniforme weergave met verschillende aanvullende materialen de boodschap overbrengen. Dit kan betekenen dat in het ene middel een uitgebreide uitleg over de risico-informatie bestaat en dat in het andere middel een verwijzing, volgens dezelfde lay-out, staat weergegeven. Na aanleiding van dit onderzoek pleit ik ervoor om alle risico-informatie onder een uniforme structuur en vormgeving te plaatsen en vanuit het standpunt dat er middelen bepaald worden waarmee die boodschap wordt weergegeven een éénduidig overzichtelijk pakket aan middelen wordt ingezet. Als een dergelijk pakket eenmaal is vormgegeven zijn taken als actualisatie en onderhoud te overzien.

5.4.2 Aanbevelingen

Voor een degelijke aanpak van risicocommunicatie over fysieke veiligheidsrisico's zal een regionale aanpak of in ieder geval een gemeentelijke samenwerking, waarbij er voor alle burgers in het algemeen naar de algemene risico's van het dagelijkse leven wordt gekeken, een goede optie zijn. Risico-informatie kent immers geen onderscheid in personen en grenzen zoals die zijn vastgelegd in het kadaster. Tevens zou er geen onderscheid moeten bestaan in de wijze waarop de risico's gecommuniceerd worden. Volgens de wet immers, heeft iedereen recht op dezelfde informatie. Wat wel van belang is hierbij is dat de gemeente, al dan niet in samenwerkingsverband als de situatie daarom vraagt eventueel specifieke risicosituatie aan de burgers kan voorleggen.

Een vraag die in dit onderzoek niet is onderzocht, maar wel een belangrijke rol speelt in het efficiënt overbrengen van risico-informatie is de attitude van de burgers. Hoe kijken de burgers aan tegen de risicocommunicatie van de gemeenten en hoe zouden zij dit graag anders zien? Aan welke informatie heeft de burger in de Twentse gemeenten zelf behoefde en hoe wenst men de risico-informatie te ontvangen? Dit is een vraag waarop een vervolgonderzoek antwoord zou kunnen geven.

Argumenten tegen het weergeven van risico-informatie zoals de gedachte 'geen slapende honden wakker maken' gaan voor de risicocommunicatie zoals die aan de hand van dit onderzoek wordt aanbevolen niet op. Risicocommunicatie aanbieden kent meerdere kanten. Een van die kanten is het 'dumpen' of ter beschikking stellen van de volgens de wet verplichte informatie. Een andere mogelijkheid is het aanbieden van informatie als een handelingsperspectief waarbij de risico's als ondersteunende factor werken bij het beargumenteren van de noodzaak van het bezitten van die kennis bij burgers.

Een mooi voorbeeld van een heldere weergave van risicocommunicatie is het Engelse boekje 'What to do in case of an emergency' (wat te doen bij calamiteiten). Hierbij is gebruik gemaakt van unieke iconen die op het eerste gezicht aangeven hoe men moet handelen bij een calamiteit. Als men vervolgens het gehele boekje leest heeft men alleen nog de voorpagina nodig, want daar staan alle iconen in een logische volgorde weergegeven. Bij dit boekwerk moet wel worden aangetekend dat dit niet het uitgangspunt heeft waarbij risico-informatie ondersteunend werkt bij het verkondigen van de boodschap over vergroten van de zelfredzaamheid. De reden daarvoor is dat het boekwerkje is gemaakt na de aanslagen in Londen van 7 juli 2005. Op dat moment was de angst, die bij het weergeven van risico-informatie voorkomen wil worden, reeds aanwezig. Leren van de kennis en vooral ervaringen van een andere partij is bij dit onderwerp van groot belang. Het toepassen van kennis en ervaring van die ander werkt vaak beter dan het zelf bedenken en er later achter komen dat het niet zo goed was als.

Waarborging van de wettelijke verplichtingen

Wat erg belangrijk is om te vermelden in de discussie is waarom de overheden en instanties zich niet aan de wet houden. Als de wetten tegenstrijdig zijn of te moeilijk om uit te voeren dan moeten de wetten worden aangepast. Van de andere kant, als men er voor kiest om wetten te maken en uit te voeren moet er ook gezorgd worden dat de mogelijkheden, om die wetten zorgvuldig en correct uit te voeren, geboden worden. Ook hierin moet de uniformiteit worden bepleit. Allemaal hetzelfde goed doen is altijd beter dan allemaal verschillend van alles een beetje wat goed doen.

Reflectie

In dit onderzoek is er aandacht besteed aan de middelen die risico-informatie bevatten. Hoewel er ook middelen zonder risico-informatie zijn verzameld zijn deze niet meegenomen in de analyse. Een minder sterk punt van dit onderzoek is dat er over de middelen geen hard oordeel wordt gegeven. De scores geven aan in hoeverre een middel aan de meetwaarden voldoet maar er is geen hard vergelijk uit te trekken maar juist een indicatie hoe dat middel door de gemeenten is gebruikt om risico-informatie in weer te geven. Dit geldt voor een aantal juridische meetwaarden zoals in de resultaten is aangegeven. Elk middel is in basis geschikt om risico-informatie in weer te geven, alleen geeft het ene middel ten opzichte van het andere de informatie beter weer. Een constatering bij de geschiktheid van een middel voor een bepaalde boodschap is dat dit in eerste instantie vooral afhankelijk is van de frequentie van actualisatie. Door de beperkte weergave van risico-informatie van de onderzochte gemeenten is de hoeveelheid onderzochte risico-informatie beperkt. Dit maakt uitspraken over de inzet van die middelen, vooral ten aanzien van elkaar minder goed mogelijk.

Een ander minder sterk punt van het onderzoek zijn de gemeentefunctionarissen die in het interview zijn behandeld. Voor het uitvoeren van het onderzoek zijn verantwoordelijke communicatiemedewerkers benaderd en beleidsmedewerkers van de gemeenten. Buiten het feit dat zij zelf hebben aangegeven mij te de juiste antwoorden te kunnen geven op de vragen bestaat er de onzekerheid dat zoals eerder in [§5.3](#) is aangegeven dat niet de ambtenaar is gesproken met de beste kennis en attitude ten aanzien van het onderzoek. Het zou kunnen zijn dat een andere medewerker een meer compleet antwoord zou kunnen geven. Hiermee zijn de antwoorden die uit de interviews naar voren komen niet gegarandeerd de meest complete antwoorden en moet in dit onderzoek vertrouwd worden op de integriteit van en het vertrouwen in de verantwoordelijke ambtenaar.

Het sterke van dit onderzoek is dat wordt aangetoond dat de betrokken gemeenten de zaken wat betreft risicocommunicatie nog niet goed voor elkaar hebben. Ondanks alle goedwillende inzetten is er nog geen inzet van middelen om de burger allereerst te voorzien van de informatie waar hij volgens de wet recht op heeft en ten tweede gebeurt het (nog) niet op een wijze

waardoor de burgers de informatie op een redelijke wijze kunnen ontvangen. Daarbij heb ik geen reden om aan te nemen dat het in andere regionen in Nederland aanzienlijk beter geregeld is, al is dat een vermoeden en niet op wetenschappelijk onderzoek gebaseerd. Dit onderzoek biedt daarbij een perspectief van waaruit gemeenten kunnen gaan handelen om toekomstige risico-informatie boodschappen te gaan weergeven.

Een ander sterk punt is dat de criteria die geformuleerd zijn nauwelijks aan wijzigingen onderhevig zijn. Een deel van de criteria komt voor uit de wetgeving, waarin zelden essentiële wijzigingen worden doorgevoerd, zeker niet op de korte termijn en de criteria uit de communicatiewetenschap zijn op zich staande criteria die niet tijdgebonden zijn om te kunnen toepassen.

Niet alle gemeenten zitten te wachten op het weergeven van risico-informatie. Veelal vanuit het oogpunt dat zij de burgers niet ongerust willen maken beargumenteren zij dat deze informatie zo beperkt mogelijk moet worden weergegeven. De reden waarom gemeenten risico-informatie moeten weergeven, zou niet de vrees voor ongerustheid onder haar burgers moeten zijn, maar juist een benadering vanuit het perspectief dat de mensen een bepaald niveau van kennis zouden moeten ontwikkelen en behouden voor het geval dat er iets gebeurt. Als de risico-informatie wordt weergegeven vanuit een invalshoek waarmee een positieve lading aan de boodschap wordt meegegeven zal de 'gevreesde' onrust wel eens mee kunnen vallen. Dit is een vraag die in vervolgonderzoek aan de orde gesteld zou kunnen worden. Mijn vermoeden is dat als risico-informatie wordt weergegeven in de context van 'EHBO kennis' informatie de daadwerkelijke risico-informatie als ondersteuning kan functioneren bij het weergeven van het handelingsperspectief.

Er zou ook aanvullend onderzoek gedaan kunnen worden naar de mogelijkheden die de gemeenten en de Regio Twente hebben om risicocommunicatie vorm te geven. Uit dit onderzoek volgt een advies over welke eisen en wensen er zijn om een boodschap op een voldoende wijze weer te geven. De toepassing en inzet van de middelen is een taak van de gemeenten zelf.

Literatuur

Alaszewski A., L. Harrison, J. Manthorpe (1998), *Risk, Health and Welfare; policies, strategies and practice*; Open University press, Buckingham Philadelphia

Atkin, C.K. (1973). Instrumental utilities and information seeking. In: P. Clarke (Ed.): *New models for communication research, volume 2*. Londen: Sage.

Bauhuis, E. (2003), *De gemeentelijke advertentie: communicatiemiddel tussen burger en bestuur; Een onderzoek naar de rol van de gemeentelijke advertentie binnen het communicatiebeleid van de gemeente Hengelo*. Universiteit Twente, Enschede.

Beekman, V. en F.W.A. Brom, 'Vertrouwen is de achilleshiel van de voedselketen'. In: *Nederlandse Staatscourant*. Nr. 91, 11 mei 2000.

Beerepoot, W., R. Levi, K. Schreurs, K. Verscheuren, M. Kuttischreuter & J.M. Gutteling. De burger en de risicokaart: Gebruikerservaringen in Enschede drie jaar na de vuurwerkramp. *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 32 (4), 361-377.

Commissie Wallage; in dienst van de democratie; Het rapport van de commissie toekomst overheidscommunicatie; 2001; sdu uitgevers den haag

Covello, V.T., D. Von Winterfeldt, en P. Slovic (1987). Communicating scientific information about health and environmental risks: Problems and opportunities from a social and behavioral perspective, In: V.T. Covello, L.B. Lave, A. Moghissi, en V.R.R. Uppuluri (red.), *Uncertainty in risk assessment, risk management, and decision making*, New York: Plenum Publishing Corporation, pp. 39-61.

Covello, V.T., P.M. Sandman en P. Slovic (1988). *Risk communication, risk statistics, and risk comparisons: A manual for plant managers*, Chemical Manufacturers Association, Washington DC.

Covello, V.T., and F.W. Allen (1988) *Seven cardinal rules of risk communication*, GPO, Washington, DC.

Cvetkovich, G., C.A.J. Vlek, en T.C. Earle (1989). Designing technological hazard information programs: Towards a model of risk-adaptive decision making, in: C.A.J. Vlek en G. Cvetkovich (eds.), *Social decision methodology for technological projects*, Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, pp. 253-276.

Dearing, J.W. en R.M. Everett (1992). *Communication concepts 6: Agenda-Setting*. Thousand Oaks, CA: Sage.

FAO/WHO, FAO/WHO Expert Consultation on Risk Communication. 1998

Folbert, Van Gaasbeek en Van der Kroon; 2001. Voedselveiligheid: communiceren van beleid; Gezondheidsraad (2001). *Ongerustheid over lokale milieufactoren. Risicocommunicatie, blootstellingsbeoordeling en clusteronderzoek*. Den Haag.

Griffin, R.J., S. Dunwoody en K. Neuwirth (1999). Proposed Model of the Relationship of Risk Information Seeking and Processing to the Development of Preventive Behaviors. *Environmental Research Section A* 80, S230-245.

-
- Gurabardhi, Z., J.M. Gutteling en M. Kuttschreuter (2004). The development of risk communication. *Science Communication*, 25 (4), 323-349.
- Gurabardhi, Z., J.M. Gutteling, E.R. Seydel (in press). External pressure, managers' beliefs, organisational size and risk communication structure as determinants of organisations' risk communication performance in the Netherlands. *Risk Analysis*.
- Gutteling, J.M. (1991). *Contouren van risicovoorlichting*. Enschede: Dissertatie.
- Gutteling, J.M. (1993). Objectieve risico-informatie: Kans op nadelen, voordeelgrootte en invloed op de beoordeling van een milieurisico. *Nederlands Tijdschrift voor de Psychologie*, 48, 16-25.
- Gutteling, J.M. (1999). *Crisiscommunicatie: Een kwestie van vertrouwen. Een debat*. Samsom, 1999, Reeks Standpunt Communicatie, ISBN 90-14-05970-1.
- Gutteling, J.M., en J.F. Caljé (1993). De invloed van het milieu in het nieuws: mondiale risico's en risico's dicht bij huis, *Milieu*, 8 (1), 14-19.
- Gutteling, J.M., en O. Wiegman (1993). Gender-specific reactions to environmental hazards in the Netherlands. *Sex Roles*, 28, (7/8), 433-447.
- Gutteling, J.M. en O. Wiegman (1996). *Exploring Risk Communication*. Kluwer Academic Publishers.
- Gutteling, J.M., en O. Wiegman (1998). Het milieu in het nieuws. In: G. Bartels, W. Nelissen, en H. Ruelle (Red.). *De transactionele overheid. Communicatie als instrument: zes thema's in de overheidsvoorlichting*. Dordrecht: Kluwer Bedrijfsinformatie. ISBN 90 267 2847 6. Pp. 369-380.
- De Jong, M.D.T. en P.J. Schellens (1993) De kwaliteit van de brochure 'Ik vrij veilig of ik vrij niet' voor en na revisie op grond van pretestresultaten. Universiteit Twente, vakgroep Toegepaste taalkunde, Enschede
- De Jong, M.D.T. en P.J. Schellens (1993) Het pretesten van brochures; een beschrijving en beoordeling van veertien methoden. Universiteit Twente, vakgroep Toegepaste taalkunde, Enschede
- De Jong, M.D.T. en P.J. Schellens (1994) Pretest van de brochure 'slachtofferhulp U hebt er recht op'. Universiteit Twente, vakgroep Toegepaste taalkunde, Enschede
- De Jong, M.D.T. en P.J. Schellens (1995) Met het oog op de lezer; pretestmethoden voor schriftelijk voorlichtingsmateriaal. Amsterdam, Thesis Publishers
- De Jong, M.D.T., L. Lentz, S. Elling en P.J. Schellens (2004) *Scenario-evaluatie van gemeentelijke websites; de ontwikkeling en toepassing van een expertgericht evaluatie-instrument*. Universiteit Twente, CIP gegevens Koninklijke Bibliotheek, Den Haag.
- Jong Wouter en Ira Helsloot (april 2005) De acceptatie voorbij: Risicocommunicatie met een mondige samenleving; Ministerie van Binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties; expertisecentrum risico- en crisiscommunicatie; Den Haag.

-
- Kasperson, R.E. (1986). Six propositions on public participation and their relevance for risk communication, *Risk Analysis*, 6, 275-281.
- Kasperson, R.E., O.Renn, P.Slovic, H.S.Brown, J.Emel, R.Goble, J.X. Kasperson en S.Ratick (1988). The social amplification of risk: A conceptual framework, *Risk Analysis*, 8, 177-187.
- Kuttschreuter, M.W.M., en J.M. Gutteling (2001). Computerexpertise en de selectieve verwerking van informatie over het Millenniumprobleem. *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 29 (1), 51-71.
- Kuttschreuter, M.W.M., J.M. Gutteling en O. Wiegman (1984). *Massamedia en riskante industriële activiteiten: een literatuuronderzoek*. Den Haag: Ministerie VROM, publicatierreeks Milieubeheer nr. 8.
- Lichtenstein, S., P. Slovic, B. Fischhoff, M. Layman en B. Combs (1978). Judged frequency of lethal events. *Journal of Experimental Psychology: Human learning and memory*, 4, 551-579.
- Martijn, C. en M. Koelen, 'Persuasieve communicatie'. In: Woerkum, C. van en P. van
- Mayo D.G. en R.D. Hollander (1991), *Acceptable evidence; science and values in risk management*; Oxford University press
- Meegeren (red.), *Basisboek communicatie en verandering*. Uitgeverij Boom, Amsterdam, 1999.
- Meerenburgh, J.P. (2005), *Het informeren van burgers over ongevalrisico's: een kwestie van gezond boeren verstand?*, Regio Twente, Enschede.
- McCombs, M.E., en L.B. Becker (1979). *Using mass communication theory*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- McGuire, W.J. (1985). Attitudes and attitude change. In G. Lindzey and E. Aronson (eds.), *Handbook of Social Psychology Vol. 2 (third edition)*, Random House, New York, pp. 233-346.
- Neuwirth, K., S. Dunwoody en R.J. Griffin (2000). Protection Motivation and Risk Communication. *Risk Analysis*, 20, 721-734.
- Otway, H. (1987). Experts, risk communication, and democracy. *Risk Analysis*, 7, 125-129.
- Pol, L.R., C.E. Swankhuisen en B.M. Fennis (2002). *Communicatie en gedragsbeïnvloeding*. Kluwer, Alphen aan de Rijn.
- Powell, D., *An introduction to risk communication and the perception of risk*. University of Guelph, 1996.
- Powell, D., *Going public: guidelines for public health officials and journalists in reporting outbreaks of foodborn illness*. University of Guelph, 30 November 1998.
- Protess, D.L. en M. McCombs (1991) *Agenda Setting: Reading on media, Public Opinion and Policymaking*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc, Publishers, New Jersey.

Van Ravenzwaaij, A. (1994). Risico-informatie in het veiligheidsbeleid. Proefschrift Universiteit Utrecht.

De Roon, A.D. en R. Middel. *De wereld van Postbus 51: Voorlichtingscampagnes van de rijksoverheid*. Bohn Stafleu Van Loghum, Houten/Zaventem, 1993.

Ropeik, D. en P. Slovic (2004). Risk communication: a neglected tool in protecting public health. *Risk in Perspective*, 11, Nr. 2.

Schellens P.J. en G. Verhoeven (1994) *Argument en tegenargument; analyse en beoordeling van betogende teksten*. Martinus Nijhoff uitgevers Groningen

Slovic, P. (1987). Perception of risk, *Science*, 236, 280-285.

Slovic, P. (1993). Perceived risk, trust and democracy, *Risk Analysis*, 13 (6), 675-682.

Slovic, P. (2000). *The perception of risk*. London: Earthscan.

Strating, M., G. van Beuningen, M. Kuttischreuter, & J. M. Gutteling. De risicokaart in ontwikkeling: een eerste evaluatie. *Tijdschrift voor Veiligheid en Veiligheidszorg*, 3 (1), 4-17.

Tanner, J.F., Hunt, J.B. en Epprich, D.R. (1991). The protection motivation model: a normative model of fear appeal. *Journal of marketing*, 55, 36-45.

Vlek, C.A.J., en Stallen, P.J.M. (1979). *Persoonlijke beoordeling van risico's: Over risico's, voordeligheid en aanvaardbaarheid van individuele, maatschappelijke en industriële activiteiten*. Groningen: Instituut voor Experimentele Psychologie.

Wade, C. R., Molony, S. T., Durbin, M. E., Klein, S. H. and Wahl L E, (1992), *Communicating with the Public about Risk*, U. S. Department of Energy, Los Alamos.

Weterings R. (1992). Strategisch gebruik van risico-informatie. Proefschrift Universiteit Utrecht.

Westerdijk Reinoud van Wijk Ivo Commerciële communicatie via het Internet.

Wiegman, O., J.M. Gutteling, en H. Boer (1991). Verification of information through direct experiences with an industrial hazard. *Basic and Applied Social Psychology*, 1991, 12 (3), 325-339.

Lijst met internetpagina's:

Naam	Internetadres
Artikelendatabase	www.ieeexplore.ieee.org
Environmental Resources Management	www.erm.com
Externe Veiligheid kenniscentrum	www.externe-veiligheid.nl
Extranet Regio Twente	www.ertw.nl
Gemeente Borne	www.borne.nl
Gemeente Dinkelland	www.dinkelland.nl
Gemeente Enschede	www.enschede.nl
Gemeente Hengelo	www.hengelo.nl
Gemeente Losser	www.losser.nl
Gemeente Oldenzaal	www.oldenzaal.nl
Gemeente Rijssen-Holten	www.rijssenholtten.nl
Gemeente Twenterand	www.twenterand.nl
Infomil externe veiligheid	www.infomil.nl
Ministerie van BZK	www.minbzk.nl
Nationaal centrum terrorismebestrijding	www.nctb.nl
Picarta internet database	www.picarta.pica.net
Postbus 51	www.postbus51.nl
Provincie Overijssel	www.overijssel.nl
Risico en Crisis	www.risicoencrisis.nl
Siencedirect internetdatabase	www.siencedirect.com
Slagen voor veiligheid	www.slagenvoorveiligheid.nl
TACCT overheidscommunicatie	www.tacct.nl
Universiteitsbibliotheek Twente	www.utwente.nl/ub
Veilig Amsterdam	www.eenveiligamsterdam.nl
Vereniging van Nederlandse Gemeenten	www.vng.nl

Lijst met gebruikte afkortingen:

Afkorting	Verklaring
AcUtHas	Samenwerking tussen Acturion, Universiteit Twente en Royal Hasköning
Awb	Algemene wet bestuursrecht
BIR	Besluit Informatie inzake Rampen
BRI	Besluit Rampbestrijdingsplannen Inrichtingen
BRZO	Besluit Rampen en Zware Ongevallen
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
EG	Europese grondwet
E.H.B.O.	Eerste hulp bij ongevallen
FAO	Food and Agricultural Organisation
Gem.	Gemiddeld
h.a.h.	Huis aan huis bladen, waaronder weekbladen en gemeentenieuws
UT	Universiteit Twente
WHO	World Health Organisation.
Wkr	Wet kwaliteitsbevordering rampenbestrijding
Wob	Wet openbaarheid van bestuur
Wrzo	Wet rampen en zware ongevallen

Bijlagen

1 Juridische kader

Art 8 Wob (Verstrekken informatie algemeen)

- Het bestuursorgaan dat het rechtstreeks aangaat, verschaft uit eigen beweging informatie over het beleid, de voorbereiding en de uitvoering zodra dat in het belang is van een goede en democratische bestuursvoering.
- Het bestuursorgaan draagt er zorg voor dat de informatie wordt verschaft in begrijpelijke vorm, op zodanige wijze, dat belanghebbende en belangstellende burgers zoveel mogelijk worden bereikt en op zodanige tijdstippen, dat deze hun inzichten tijdig ter kennis van het bestuursorgaan kunnen brengen.

Art 13 Seveso II (Verstrekken informatie bij inrichtingen)

RICHTLIJN 96/82/EG VAN DE RAAD van 9 december 1996 betreffende de beheersing van de gevaren van zware ongevallen waarbij gevaarlijke stoffen zijn betrokken

(Seveso II richtlijn, ter vervanging van richtlijn 82/501 E Seveso I, uitgewerkt in Ivb art 5.15a en in

Art 9, 10, 18 BRZO. Art 10 c lid 1 Wrzo)

Uiterlijk twee weken nadat het bevoegde gezag de bevindingen, van het veiligheidsrapport heeft bekendgemaakt, doet het College van B&W in het kader van haar informatieverplichting conform art. 10c lid 1 Wrzo van deze bevindingen en van het veiligheidsrapport gelijktijdig mededeling door:

- terinzagelegging;
- kennisgeving in een of meer dag-, nieuws- of huis-aan-huisbladen.
 - Gedurende vier weken vanaf de dag waarop het veiligheidsrapport ter inzage is gelegd, kunnen de stukken worden ingezien op een tijd en plaats die bij de mededeling, bedoeld in het eerste lid, is vermeld.

Art. 10 b en c Wrzo (Verstrekken informatie w.o.:- taak college,- alle risicovolle ramptypen)

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

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

- Het college van burgemeester en wethouders draagt er zorg voor dat de bij de bestrijding van rampen en zware ongevallen betrokken personen op passende wijze informatie wordt verschaft over de rampen en zware ongevallen die de bevolking en het milieu kunnen treffen, de risico's die hun inzet kan hebben voor hun gezondheid en de voorzorgsmaatregelen die in verband daarmee zijn of zullen worden getroffen.

- Algemene maatregelen van bestuur (Bir, Bri, BRZO) geven nadere regels over de inhoud van de informatie, over de wijze van informatieverstrekking .

Art. 5 en 6 en 7 BIR, BRZO 1999 (Verstrekken informatie: -Alle ramptypen, -Inrichtingen)

Informatieverstrekking over alle mogelijke rampen:

De informatie die burgemeester en wethouders over mogelijke rampen aan de bevolking verschaffen, omvat in ieder geval:

- a. gegevens die inzicht verschaffen in de oorsprong, de omvang en de te verwachten gevolgen voor de bevolking of het milieu van een dergelijke ramp;
- b. gegevens over de wijze waarop de bevolking bij een ramp wordt gewaarschuwd, op de hoogte gehouden en beschermd;
- c. een beschrijving van de maatregelen die de bevolking bij een ramp dient te treffen om de schadelijke gevolgen ervan zoveel mogelijk te beperken en gegevens over de te volgen gedragslijn;
- d. een verwijzing naar en een globale toelichting op het rampenplan;
- e. een verwijzing naar en een globale toelichting op de rampbestrijdingsplannen;
- f. de identiteit van de persoon die de informatie verschaft onder vermelding van zijn functie;
- g. gegevens over de wijze waarop, waar en bij wie aanvullende informatie kan worden verkregen.

Art 13 Seveso II (invulling Art 8 en 9 en 5 Bir) (Beschikbaarheid –informatie)

T.a.v. inrichtingen:- De informatie over de bij een ongeval te treffen veiligheids- maatregelen en de in dat geval te volgen gedragslijn dient **permanent** voor het publiek beschikbaar te zijn

Invulling:

- Deze informatie wordt om de drie jaar opnieuw bezien en zo nodig herhaald en bijgewerkt, in elk geval na wijzigingen.
- Deze informatie voor het publiek wordt met tussenpozen van **maximaal 5 jaar** herhaald.
- Voor door artikel 9 Seveso II bestreken inrichtingen zorgen de Lidstaten ervoor dat de lijst van gevaarlijke stoffen ter beschikking van het publiek wordt gesteld.

T.a.v. alle typen van mogelijke rampen art. 5 BIR:

1. De informatie wordt **ten minste één maal per jaar** verschaft en voorts telkens wanneer de informatie is bijgewerkt. Bijwerking vindt in ieder geval plaats wanneer in de beschreven maatregelen significante wijzigingen worden aangebracht.

2. De informatie als bedoeld in het eerste lid die betrekking of mede betrekking heeft op een inrichting wordt ten minste één maal per drie jaar opnieuw bezien en zo nodig bijgewerkt. Bijwerking vindt voorts in ieder geval plaats wanneer in de beschreven maatregelen significante wijzigingen worden aangebracht en wanneer wijzigingen in de inrichting worden aangebracht die voor de gevaren van rampen belangrijke gevolgen kunnen hebben.

3. De informatie:

- gegevens die inzicht verschaffen in de oorsprong, de omvang en de te verwachten gevolgen voor de bevolking of het milieu van een dergelijke ramp;

- een verwijzing naar en een globale toelichting op het rampenplan;
- een verwijzing naar en een globale toelichting op de rampbestrijdingsplannen;
- de identiteit van de persoon die de informatie verschaft onder vermelding van zijn functie;
- gegevens over de wijze waarop, waar en bij wie aanvullende ter zake dienende informatie kan worden verkregen;
- basiskennis over radioactiviteit en de gevolgen daarvan voor de bevolking of het milieu;
- de verschillende in aanmerking genomen gevallen van stralingsgevaar en hun gevolgen voor de bevolking of het milieu wordt ten minste één maal per vijf jaar verschaft en voorts telkens wanneer de informatie is bijgewerkt. Bijwerking vindt in ieder geval plaats wanneer in de beschreven maatregelen wijzigingen worden aangebracht.

4. De verschaffing van die informatie als bedoeld in die betrekking of mede betrekking heeft op een inrichting alsmede van de informatie, bedoeld in **artikel 6 BIR**, geschiedt **ten minste één maal in de vijf jaar** en voorts telkens wanneer de informatie is bijgewerkt. Ten minste één maal per drie jaar wordt gezien of bijwerking nodig is. Bijwerking vindt in ieder geval plaats wanneer in de beschreven maatregelen significante wijzigingen worden aangebracht en wanneer wijzigingen in de inrichting worden aangebracht die voor de gevaren van rampen belangrijke gevolgen kunnen hebben.

5. Burgemeester en wethouders verschaffen de informatie eerder en werken deze eerder bij, indien naar hun oordeel ontwikkelingen in de kennis over de veiligheid en over de beoordeling van risico's en over een doelmatige rampenbestrijding hiertoe nopen.

Burgemeester en wethouders dragen er zorg voor dat de genoemde **informatie permanent toegankelijk** is voor het publiek.

Art. 3:11 en 3:13, Awb (Risicocommunicatie (-proces))

Het bestuursorgaan legt de aanvraag tot het nemen van het besluit of het ontwerp van het op een aanvraag te nemen besluit, met de bijbehorende stukken, voor een periode van ten minste vier weken ter inzage voor hen aan wie ingevolge artikel 3:13 de gelegenheid wordt geboden hun zienswijze naar voren te brengen

Voor zover niet bij wettelijk voorschrift anders is bepaald worden de stukken op het kantoor van het bestuursorgaan ter inzage gelegd.

- Belanghebbenden kunnen hun zienswijze over de aanvraag of het ontwerp naar keuze schriftelijk of mondeling naar voren brengen.
- Bij wettelijk voorschrift of door het bestuursorgaan kan worden bepaald dat ook aan anderen de gelegenheid moet worden geboden hun zienswijze naar keuze schriftelijk of mondeling naar voren te brengen.
- Het inbrengen van de zienswijze kan tot de laatste dag van de ter inzagelegging gebeuren.
- Betreft het een besluit op aanvraag, dan wordt de aanvrager zo nodig in de gelegenheid gesteld te reageren op de naar voren gebrachte zienswijzen.
- Van de mondeling naar voren gebrachte zienswijzen en reacties wordt een verslag gemaakt.

Art 3:12 Awb (Mededelingen aan het publiek bij risicocommunicatie)

- Voorafgaand aan de terinzagelegging wordt in een of meer dag-, nieuws-, of huis-aan-huis-bladen of op een andere geschikte wijze kennis gegeven van de aanvraag of van het ontwerp. Volstaan kan worden met het vermelden van de zakelijke inhoud.

- In de kennisgeving wordt vermeld waar en wanneer de stukken ter inzage zullen liggen, wie in de gelegenheid worden gesteld van hun zienswijze te doen blijken en op welke wijze dit kan geschieden.

2 Email voor het aanvragen van risico-informatiemiddelen van de gemeenten

Geachte heer/mevrouw,

Zoals telefonisch afgesproken stuur ik u deze email met het volgende verzoek.

Vanuit Regio Twente wordt er onderzoek gedaan naar de beschikbaarheid en geschiktheid van communicatiemiddelen. Hiervoor is een onderzoek op juridisch vlak uitgevoerd door Janice Meerenburg in 2005. Voor het vervolgonderzoek op dat van Meerenburgh verzorg ik onder andere een analyse van alle fysieke (risicocommunicatie) uitingen van gemeenten.

Het huidige onderzoek richt zich op de fysieke veiligheidsrisico's en de wijze waarop gemeenten naar haar burgers hierover communiceert. Voor een goede uitvoering van de analyse zou ik graag het volgende (in meest recente uitvoering) van uw gemeente ontvangen: (het gaat om de daadwerkelijke uitvoering of een kopie van het communicatiedeel uit het middel waarvan de gemeente vindt dat het voor risicocommunicatie gebruikt kan worden)

- de uitvoering van de risicokaart
- de gemeentegids
- folders/flyers/bewaarkaarten over fysieke veiligheidsrisico's en burgerveiligheid in algemene zin
- het burgerjaarverslag
- de veiligheidswijzer
- een bewonersbrief
- verslag/'notulen'/ agenda van bewondersavond(en)
- weergaven van advertenties en column
- weergave van de gemeentelijke pagina('s)
- doelstellingen van perscontacten en weergaven van persberichten
- beschrijving van werkwijzen voor contacten met ondernemers

Ik hoor graag wat ik van u kan ontvangen. Kunt u het opsturen naar onderstaand adres of een pakketje samenstellen dat ik kan afhalen?

Ik wil u alvast bedanken voor de medewerking en wacht uw reactie over het ontvangen van de materialen af.

Met vriendelijke groet,

Pascal Wittendorp

3 Lijst van alle geanalyseerde middelen

Weekbladen met risico-informatie

Enschede

- De weekkrant Huis aan huis, woensdag 1 februari 2006, jaargang 112, nummer 05
- De weekkrant Huis aan huis, woensdag 8 februari 2006, jaargang 112, nummer 06
- De weekkrant Huis aan huis, woensdag 1 maart 2006, jaargang 112, nummer 09
- De weekkrant Huis aan huis, woensdag 8 maart 2006, jaargang 112, nummer 10
- De weekkrant Huis aan huis, woensdag 15 maart 2006, jaargang 112, nummer 11

Hengelo

- De weekkrant Huis aan huis, dinsdag 31 januari 2006, jaargang 61, nummer 05
- De weekkrant Huis aan huis, dinsdag 21 februari 2006, jaargang 61, nummer 08

Oldenzaal

- Nieuwsblad Oldenzaal, dinsdag 7 februari 2006, jaargang 29, nummer 06
- Nieuwsblad Oldenzaal, dinsdag 21 februari 2006, jaargang 29, nummer 08

Rijssen-Holten

- Rijssens Nieuwsblad, dinsdag 31 januari 2006
- Rijssens Nieuwsblad, dinsdag 28 februari 2006

Dinkelland

- Dinkelland visie Gemeente informatie Dinkelland, donderdag 2 februari 2006, jaargang 33, nummer 5

Weekbladen zonder risico-informatie

Borne

- Bornse Courant, donderdag 2 februari 2006, jaargang 104, nummer 05
- Bornse Courant, donderdag 9 februari 2006, jaargang 104, nummer 06
- Bornse Courant, donderdag 16 februari 2006, jaargang 104, nummer 07
- Bornse Courant, donderdag 23 februari 2006, jaargang 104, nummer 08
- Bornse Courant, donderdag 2 maart 2006, jaargang 104, nummer 09
- Bornse Courant, donderdag 9 maart 2006, jaargang 104, nummer 10
- Bornse Courant, donderdag 16 maart 2006, jaargang 104, nummer 11

Enschede

- De weekkrant Huis aan huis, woensdag 15 februari 2006, jaargang 112, nummer 07
- De weekkrant Huis aan huis, woensdag 22 februari 2006, jaargang 112, nummer 08

Hengelo

- De weekkrant Huis aan huis, dinsdag 7 februari 2006, jaargang 61, nummer 06
- De weekkrant Huis aan huis, dinsdag 14 februari 2006, jaargang 61, nummer 07
- De weekkrant Huis aan huis, dinsdag 28 februari 2006, jaargang 61, nummer 09
- De weekkrant Huis aan huis, dinsdag 7 maart 2006, jaargang 61, nummer 10
- De weekkrant Huis aan huis, dinsdag 14 maart 2006, jaargang 61, nummer 11

Oldenzaal

- Nieuwsblad Oldenzaal, dinsdag 31 januari 2006, jaargang 29, nummer 05
- Nieuwsblad Oldenzaal, dinsdag 14 februari 2006, jaargang 29, nummer 07
- Nieuwsblad Oldenzaal, dinsdag 28 februari 2006, jaargang 29, nummer 09
- Nieuwsblad Oldenzaal, dinsdag 7 maart 2006, jaargang 29, nummer 10
- Nieuwsblad Oldenzaal, dinsdag 14 maart 2006, jaargang 29, nummer 11

Losser

- Nieuwe Dinkellander, dinsdag 31 januari 2006, nummer 05
- Nieuwe Dinkellander, dinsdag 7 februari 2006, nummer 06
- Nieuwe Dinkellander, dinsdag 14 februari 2006, nummer 07
- Nieuwe Dinkellander, dinsdag 21 februari 2006, nummer 08
- Nieuwe Dinkellander, dinsdag 28 februari 2006, nummer 09
- Nieuwe Dinkellander, dinsdag 14 maart 2006, nummer 11

Rijssen-Holten

- Rijssens Nieuwsblad, dinsdag 7 februari 2006
- Rijssens Nieuwsblad, dinsdag 14 februari 2006
- Rijssens Nieuwsblad, dinsdag 21 februari 2006
- Rijssens Nieuwsblad, dinsdag 7 maart 2006

Dinkelland

- Dinkelland visie Gemeente informatie Dinkelland, donderdag 9 februari 2006, jaargang 33, nummer 06
- Dinkelland visie Gemeente informatie Dinkelland, donderdag 16 februari 2006, jaargang 33, nummer 07
- Dinkelland visie Gemeente informatie Dinkelland, donderdag 23 februari 2006, jaargang 33, nummer 08
- Dinkelland visie Gemeente informatie Dinkelland, donderdag 2 maart 2006, jaargang 33, nummer 09
- Dinkelland visie Gemeente informatie Dinkelland, donderdag 9 maart 2006, jaargang 33, nummer 10

Unieke gemeentelijke middelen per gemeente met risico-informatie

Twenterand

- Veiligheidswijzer 2004-2005, december 2003, Sypro media groep Zutphen.

Enschede

- Stadsgids 2005, gemeente Enschede 2004, Wegener Suurland BV.
- Veiligheidsgids gemeente Enschede.

Rijssen-Holten

- Veiligheidswijzer 2005-2006, december 2005, Sypro media groep Zutphen.

Losser

- Wegwijzer in Losser 2006, Akse media Den Helder.

Borne

- Veiligheidswijzer 2004-2005, oktober 2004, Sypro media groep Zutphen.
- Persbericht 'Blauwalg', 23 september 2005.

-www.borne.nl/wonen en werken/veiligheid, 16 februari 2006.

Dinkelland

- Veiligheidswijzer 2005-2006, december 2005, Sypro media groep Zutphen.
- De gemeentegids 2005-2006, nummer 105040, gemeente Dinkelland en Suurland BV.
- www.dinkelland.nl/inwoners/dienstverlening/veiligheid, 14 februari 2006.

Hengelo

- Gemeentegids 2006, nummer 105379, gemeente Hengelo en Suurland BV

Oldenzaal

- Nieuwsblad Oldenzaal, dinsdag 14 februari 2006, jaargang 29, nummer 07

Unieke gemeentelijke middelen per gemeente zonder risico-informatie

Enschede

- Persbericht, opzet controleacties uitgebreid, 9 februari 2006, Enschede
- Burgerjaarverslag 2004 gemeente Enschede

Rijssen-Holten

- De gemeentegids 2006, nummer 105466, gemeente Rijssen-Holten en Suurland BV
- Rijssens nieuwsblad, dinsdag 17 januari 2006, Rijssen-Holten
- Burgerjaarverslag 2004, Rijssen-Holten 2004
- Verslag Wijkavond 12 mei 2003, Centrum kern Rijssen, Rijssen 2003

Losser

- Waar bevinden zich de hartdefibrillatoren in de gemeente Losser, Onderdeel van de gemeentelijke infopagina.

Dinkelland

- Dinkelland visie Gemeente informatie Dinkelland, donderdag 16 februari 2006, jaargang 33, nummer 07

Borne

- Bornse Courant, donderdag 2 februari 2006, jaargang 104, nummer 05

Standaard middelen met risico-informatie

- Als de sirene gaat
- Een extra signaal voor uw veiligheid, de gezamenlijke Twentse gemeenten
- Weet wat je moet doen als de sirene gaat, mei 2001, ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties
- Belt u 112 dan weten we uw nummer desnoods bellen we terug, september 1997, Ministerie van Binnenlandse zaken
- Geef brand geen kans.....op een veilige kamer, Nibra
- Brand & Veiligheid. Adviesbureau voor Organisatie, Publiciteit en Communicatie OPC, Heerenveen
- Doe de brandtest!, Consument veiligheid en de Brandweer (brandpreventieweek)
- Brand! Tips en een checklist., september 2002, Stichting Consument en Veiligheid en de Stichting Nationale Brandpreventieweek, Amsterdam

4 Overzicht van de unieke gemeentelijke middelen per gemeenten

Tabel 6 overzicht van de unieke gemeentelijke middelen in 8 Twentse gemeenten

Gemeente→	Twente- Rand	Dinkelland	Borne	Enschede	Oldenzaal	Losser	Rijssen- Holten	Hengelo
Middel ↓								
Veiligheidswijzer 2003/2004	✓							
Veiligheidswijzer 2004-2005			✓	✓				
Veiligheidswijzer 2005/2006		✓					✓	
Stadsgids 2005				✓				
Gemeentegids 2005/2006		✓						
Gemeentegids 2006								✓
Wegwijs in Losser						✓		
Calamiteitengids 2005				✓				
Website Borne			✓					
Persbericht blauwalg			✓					
Internetpagina veiligheid 02-2006		✓						
Nieuwsblad Oldenzaal jaargang 29 nr. 7					✓			

5 Overzicht van de best scorende gemeenten en standaard middelen.

Hier is weergegeven welke gemeenten en standaard middelen het meest voldoen aan de opgestelde criteria.

Criteria uit de communicatiewetenschap

Betrouwbaarheid en Begrip (beide op inhoud):

de gemeenten Borne en Losser en de middelen 'Als de sirene gaat', 'Belt u 112 dan weten we uw nummer', 'Geef brand geen kans' en 'Doe de brandtest'.

Waardering en Begrip (beide op inhoud):

de gemeenten Dinkelland, Borne, Oldenzaal, Rijssen-Holten en Hengelo en de middelen 'Als de sirene gaat', 'Weet wat je te doen staat' en 'Brand! Tips en een checklist'.

Aanvaardbaarheid (op inhoud):

de gemeenten Twenterand, Dinkelland, Borne, Enschede en Rijssen-Holten en de middelen 'Als de sirene gaat', 'Een extra signaal voor uw veiligheid', 'Weet wat je te doen staat', 'Geef brand geen kans', 'Brand en veiligheid', 'Doe de brandtest', 'Brand! Tips en een checklist'.

Relevantie (op inhoud):

de gemeenten Borne, Enschede en Hengelo en de middelen 'Weet wat je te doen staat', 'Belt u 112 dan weten we uw nummer', 'Geef brand geen kans', 'Brand en Veiligheid', 'Doe de brandtest' en 'Brand! Tips en een checklist'.

Waardering en Selectie (op vorm):

de gemeente Enschede en de middelen 'Als de sirene gaat', 'Belt u 112 dan weten we uw nummer', 'Geef brand geen kans' en 'Brand! Tips en een checklist'.

Contact (op vorm):

de gemeenten Dinkelland, Borne en Enschede en de middelen 'Als de sirene gaat' en 'Weet wat je te doen staat'.

Selectie (op vorm):

de gemeenten Dinkelland, Enschede, Oldenzaal, Rijssen-Holten en Hengelo en alle standaard middelen.

Waardering (op vorm):

de gemeenten Dinkelland, Borne, Enschede en Hengelo en de middelen 'Als de sirene gaat', 'Weet wat je te doen staat', 'Belt u 112 dan weten we uw nummer', 'Geef brand geen kans', 'Doe de brandtest' en 'Brand! Tips en een checklist'.

Toepasbaarheid (op vorm):

de gemeenten Dinkelland, Borne en Enschede en de middelen 'Belt u 112 dan weten we uw nummer', 'Geef brand geen kans', 'Brand en veiligheid', 'Doe de brandtest' en 'Brand! Tips en een checklist'.

Criteria uit het juridische kader

Volledigheid & Toereikendheid, Relevantie (op inhoud) en Toepasbaarheid (op vorm):

de gemeente Rijssen-Holten en het middel 'Een extra signaal voor uw veiligheid'.

Toepasbaarheid (op inhoud), Contact, Waardering en Toepasbaarheid (op vorm): de gemeenten Borne en Enschede.

Hierbij moet worden opgemerkt dat met deze 'mix' van gemeente en standaard middelen de juridische eisen niet volledig zijn afgedekt. Hiervoor zal gekeken moeten worden naar alle meetwaarden binnen de criteria bij het opzetten van nieuwe, of aanpassen van bestaande risicocommunicatiemiddelen.