

RISICOCOMMUNICATIE BIJ VEILIGHEIDSREGIO'S

Een onderzoek naar de organisatie en de status van
risicocommunicatie bij de Nederlandse Veiligheidsregio's.

M. (Marc) Janssen

Masterscriptie Communication Studies
Universiteit Twente
April 2011

RISICOCOMMUNICATIE BIJ VEILIGHEIDSREGIO'S

Een onderzoek naar de organisatie en de status van risicocommunicatie bij de Nederlandse Veiligheidsregio's.

Auteur: M. (Marc) Janssen

Studentnr.: 0186783

Studie: Master Communication Studies
Faculteit Gedragwetenschappen
Universiteit Twente, Enschede

Afstudeer-
commissie: Dr. J.M. (Jan) Gutteling
Dr. E.F.J. (Ellen) Misana-ter Huurne

Datum: 29 april 2011

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING

| | |
|---|----|
| 1. INLEIDING | 1 |
| 2. THEORETISCH KADER | 5 |
| 2.1 Wat is risicocommunicatie? | 5 |
| 2.1.1 Definitie | 5 |
| 2.1.2 De oorsprong van risicocommunicatie..... | 5 |
| 2.1.3 Ontwikkeling in drie fasen..... | 6 |
| 2.1.4 Vierde fase in de toekomst? | 7 |
| 2.2 Risicocommunicatie door de overheid..... | 8 |
| 2.2.1 Regelgeving | 8 |
| 2.2.2 Overzicht huidige wetgeving..... | 8 |
| 2.2.3 Wet Veiligheidsregio's | 9 |
| 2.2.3.1 Bestuur van de Veiligheidsregio | 11 |
| 2.2.3.2 Taken en bevoegdheden..... | 11 |
| 2.3 Risicocommunicatiestrategie | 12 |
| 2.3.1 Benaderingen van risicocommunicatie | 12 |
| 2.3.2 Zelfinitiatief van de burger..... | 13 |
| 2.4 Risicocommunicatiestructuur..... | 15 |
| 2.4.1 Interne structuur | 16 |
| 2.4.2 Draagvlak bij management/bestuur..... | 16 |
| 2.5 Netwerk..... | 17 |
| 2.5.1 Stakeholders..... | 17 |
| 2.5.2 Urgentie stakeholders..... | 17 |
| 2.5.3 Primaire en secundaire stakeholders..... | 18 |
| 2.5.4 Externe en interne stakeholders..... | 19 |
| 2.6 Toepassing vanuit de organisatietheorie | 19 |
| 2.6.1 Normatieve stakeholdertheorie | 19 |
| 2.6.2 Institutionele theorie..... | 19 |
| 2.6.3 Toepassing..... | 20 |
| 3. METHODEN | 21 |
| 3.1 Design..... | 21 |
| 3.2 Respondenten..... | 23 |
| 3.3 Respons | 23 |
| 3.4 Meetinstrument | 25 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 3.4.1 | Structuur en Organisatie | 26 |
| 3.4.2 | Visie en Strategie | 26 |
| 3.4.3 | Netwerk | 26 |
| 3.4.4 | Beschrijvende kenmerken | 26 |
| 4. | RESULTATEN | 28 |
| 4.1 | Risico's | 28 |
| 4.1.1 | Grootste risico's..... | 28 |
| 4.1.2 | Prioriteit | 30 |
| 4.1.3 | Vergelijking..... | 30 |
| 4.2 | Organisatie..... | 32 |
| 4.2.1 | Inrichting risicocommunicatie binnen organisatie..... | 32 |
| 4.2.2 | Budget..... | 32 |
| 4.2.3 | Expertise | 33 |
| 4.3 | Risicocommunicatiebeleid | 34 |
| 4.3.1 | Formulering..... | 34 |
| 4.3.2 | Uitvoering | 35 |
| 4.3.3 | Risicocommunicatie(beleid) in de toekomst..... | 36 |
| 4.4 | Risicocommunicatiestrategie..... | 37 |
| 4.4.1 | Middelen | 37 |
| 4.4.1.1 | Website | 37 |
| 4.4.1.2 | Gedrukte middelen..... | 39 |
| 4.4.1.3 | Overige middelen | 39 |
| 4.4.2 | Verwachtingen | 39 |
| 4.4.3 | Zelfinitiatief van de burger..... | 40 |
| 4.5 | Netwerk..... | 41 |
| 4.5.1 | Risicocommunicatie | 41 |
| 4.5.2 | Invloed op het beleid | 42 |
| 4.5.3 | Samenwerking met andere regio's | 42 |
| 5. | CONCLUSIE EN DISCUSSIE | 44 |
| 5.1 | Structuur en Organisatie | 45 |
| 5.2 | Visie en Strategie..... | 47 |
| 5.3 | Netwerk..... | 49 |
| 5.4 | Verbeterpunten met betrekking tot het onderzoek..... | 51 |
| 5.5 | Vervolgonderzoek | 52 |
| | LITERATUURLIJST | 54 |
| | BIJLAGEN | 58 |

SAMENVATTING

In 2010 is de Wet Veiligheidsregio's van kracht geworden. Nederland is opgedeeld in 25 Veiligheidsregio's, waar binnen diverse partijen samenwerken aan een effectieve voorbereiding op- en bestrijding van crises en rampen. De Wet Veiligheidsregio's heeft consequenties voor de risicocommunicatie in Nederland.

Verantwoordelijkheden zijn verschoven van gemeenten naar de Veiligheidsregio's. Omdat Veiligheidsregio's relatief nieuw zijn, is er nog weinig inzicht in de organisatie van de risicocommunicatie binnen deze regio's. Het doel van dit onderzoek is het geven van een overzichtelijke beschrijving van de huidige status en organisatie van risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's in Nederland.

Op basis van eerder onderzoek is er in dit onderzoek gebruik gemaakt van drie concepten: Structuur en Organisatie, Visie en Strategie en het Netwerk van de Veiligheidsregio's. Deze concepten vormen de rode draad in het onderzoek. Zeven geselecteerde Veiligheidsregio's zijn door middel van interviews ondervraagd. Van de overige achttien regio's hebben er tien door middel van een online of schriftelijke vragenlijst meegewerkt aan het onderzoek. Dit betekent een respons van zeventien van de vijfentwintig Veiligheidsregio's.

Structuur en Organisatie

Het overgrote deel van de Veiligheidsregio's heeft, zoals verplicht is in de Wet Veiligheidsregio's, een Regionaal Risico Profiel ontwikkeld en kunnen aan de hand van dit risicoprofiel aangeven wat de risico's met de hoogste prioriteit zijn. Deze gegevens zijn belangrijke input voor het risicocommunicatiebeleid van de Veiligheidsregio's. Bijna de helft van de Veiligheidsregio's heeft echter (nog) geen dergelijk beleid. De regio's die wel risicocommunicatiebeleid ontwikkeld hebben, kiezen vooral voor centraal beleid, dat decentraal wordt uitgevoerd door met name de gemeenten. Een bekend gezegde binnen de communicatiewereld is 'intern beginnen is extern winnen'. De interne structuur en organisatie blijkt echter in veel gevallen nog onvoldoende. Met name de lage budgetten en capaciteit en het gebrek aan bestuurlijke aandacht zijn een doorn in het oog van veel Veiligheidsregio's en belemmeren een goede organisatie.

Visie en Strategie

Veiligheidsregio's communiceren in uiterst beperkte mate rechtstreeks met burgers, en in die enkele gevallen op een traditionele, technische wijze. Interactie met de burger ontbreekt, al zijn er regio's die hier verandering in willen brengen. Het risicocommunicatiebeleid is in veel gevallen proactief, al ligt de uitvoering vaak bij de gemeenten of kolommen. In het beleid wordt regelmatig gewezen op de haalplicht van de burger. Saillant detail is dat Veiligheidsregio's echter geen zelfinitiatief bij de burger ervaren. Burgers moeten dan ook door middel van campagnes gewezen worden op de haalplicht. Veiligheidsregio's beschikken over weinig eigen risicocommunicatiemiddelen, maar er zijn ook voorbeelden van regio's die wel actief middelen ontwikkelen.

Netwerk

Gemeenten worden door Veiligheidsregio's gezien als belangrijkste stakeholders op het gebied van risicocommunicatie. Dat is niet vreemd omdat zij in veel gevallen ook verantwoordelijk worden gesteld voor de uitvoering hiervan. De lokale overheid heeft dan ook veruit het meeste invloed op het risicocommunicatiebeleid van de regio's. Ook een aantal kolommen, zoals de Brandweer en de GHOR, worden gezien als belangrijke stakeholders. De omgeving van de Veiligheidsregio's, bestaande uit burgers en ondernemingen, blijkt ook vrij veel invloed te hebben op het risicocommunicatiebeleid. Opvallend is echter dat burgers niet als stakeholders gezien worden door de Veiligheidsregio's. Hoewel veel regio's al samenwerken blijkt er toch grote behoefte te zijn aan onderlinge informatie-uitwisseling met betrekking tot risicocommunicatie.

1. INLEIDING

Dit inleidende hoofdstuk bevat de aanleiding voor het onderzoek en de daaropvolgende onderzoeksvragen. In de derde paragraaf komt het belang van het onderzoek aan de orde en tot slot wordt de structuur van de scriptie toegelicht.

1.1 Aanleiding

Het is zaterdag 13 mei 2000, een stralende lentedag verandert in enkele luttele seconden in een donkere en grauwe dag. Midden in een Enschedese woonwijk ontploft die dag een vuurwerkfabriek. Iedereen herinnert zich de beelden die kort nadien op de televisie verschenen. Huilende inwoners, ingestorte huizen en grote rook- en stofpluimen boven de stad. In een paar minuten lijkt de rustige woonwijk te zijn veranderd in een oorlogsgebied. Vanaf dat moment kijkt iedereen naar de gemeente.....

Rampen zijn niet altijd te voorkomen, een klein foutje kan grote gevolgen hebben. Vaak is er bij de burger veel onwetendheid over risico's, zoals details over de opslag van vuurwerk in het bovenstaande voorbeeld. Een gevolg hiervan is dat de burger vervolgens niet weet wat deze moet doen in het geval zich een ramp voltrekt. Het communiceren van risico's aan de burger is bij wet verplicht. De Wet Rampen en Zware Ongevallen (WRZO) geeft aan dat rampenbestrijding, waaronder risicocommunicatie valt, een taak is van de lokale overheid. De Wrzo is in 1985 van kracht gegaan en door de jaren heen zijn er een reeks van taken op het gebied van informatieverstrekking aan burgers aan toegevoegd in de vorm van Besluiten. Deze besluiten geven ondermeer aan welk soort informatie inzake rampen en zware ongevallen de lokale overheid moet verschaffen aan de burgers, maar ook in welke frequentie dit moet plaatsvinden (Besluit Informatie inzake Rampen en zware ongevallen). Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) geeft in de genoemde wetten dus vrij concreet aan wat er verwacht wordt van lokale overheden op het gebied van risicocommunicatie en hoe hier invulling aan gegeven moet worden.

Met de concrete informatie van BZK kunnen de lokale overheden dus direct aan de slag en de wetten en besluiten opvolgen. Dat blijkt echter niet zo te werken. Uit het Eindrapport Risicocommunicatie (2002) blijkt dat gemeenten in Nederland nauwelijks invulling geven aan hun wettelijke verplichting om proactief te communiceren met de burger. Redenen hiervoor zijn een kenprobleem, niet alle risico's zijn te kennen en de effecten al helemaal niet, en daarnaast veronderstellen gemeenten een perceptieprobleem bij de burger. Bestuurders van gemeenten vrezen paniek, maatschappelijke onrust en kritiek als men te open is over risico's. Tot slot wordt ook de media gevreesd. Er lijkt dus sprake van een probleem in onze samenleving voor wat betreft het communiceren van risico's. De overheid communiceert niet voldoende uit angst voor paniek en maatschappelijke onrust en burgers denken dat er iets aan de hand is als ze niets horen. Dat staat

haaks tegenover elkaar. Ook recenter onderzoek geeft het probleem van gebrekkige risicocommunicatie door gemeenten aan (Wittendorp, 2006).

Eind 2010 is de Wet Veiligheidsregio's actief geworden. Deze Wet Veiligheidsregio's heeft een aantal bestaande wetten vervangen. De Brandweerwet 1985, de Wet geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen (Wet GHOR) en de Wet rampen en zware ongevallen (Wrzo) zijn komen te vervallen. De besluiten, zoals BIR, blijven wel bestaan. De nieuwe wet brengt een verschuiving in de verantwoordelijkheden voor risicocommunicatie met zich mee. Niet de gemeenten, maar de Veiligheidsregio's worden verantwoordelijk voor risicocommunicatie. Doordat Veiligheidsregio's relatief nieuw zijn, is er nog weinig inzicht in de organisatie van de risicocommunicatie binnen deze regio's. Het is van belang om te weten hoe de risicocommunicatie in de verschillende regio's georganiseerd is en hoe de lijnen lopen. Voorheen waren gemeenten verplicht om de burger in vastgestelde frequenties te informeren over risico's in hun woon- en leefomgeving. Het bestuur van de Veiligheidsregio wordt door de nieuwe wetgeving echter verantwoordelijk voor de uitvoering hiervan. Welke gevolgen heeft dit? In dit onderzoek zal de organisatie van het risicocommunicatie-aspect binnen de Veiligheidsregio's onderzocht worden.

1.2 Onderzoeksvragen

Het hoofddoel van dit onderzoek is het verkrijgen van een gedegen en overzichtelijke beschrijving van de huidige status van risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's in Nederland. De Wet Veiligheidsregio's heeft consequenties gehad voor risicocommunicatie in Nederland. Verantwoordelijkheden zijn verschoven van gemeenten naar de Veiligheidsregio's. Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten worden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan. Door het onderzoek krijgen de Veiligheidsregio's inzicht in de situatie bij andere regio's en kunnen zij door meer te netwerken en samenwerken de risicocommunicatie in de eigen regio verbeteren.

De onderzoeksvraag die in deze scriptie centraal staat is: *'Wat is de huidige stand van zaken met betrekking tot risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's?'*

Het onderzoek is opgedeeld in drie onderwerpen: Structuur & Organisatie, Visie & Strategie en het Netwerk van de Veiligheidsregio. Deze concepten komen voort uit eerder onderzoek (Gurabardhi, 2005) en sluiten hier bij aan. Aan elk van deze onderwerpen zijn enkele deelvragen gekoppeld om uiteindelijk de centrale vraag te beantwoorden.

1. Structuur & Organisatie

- Hoe is het risicocommunicatiebeleid tot stand gekomen?
- Op welke wijze is RC geïntegreerd binnen de Veiligheidsregio en de activiteiten van de managers?

- Hoe is het gesteld met het RC budget en de RC expertise bij de Veiligheidsregio?

2. Visie & Strategie

- Welke communicatiestrategieën op het gebied van risicocommunicatie worden gebruikt bij de Veiligheidsregio?
- Hoe komen de communicatiestrategieën binnen de Veiligheidsregio tot stand?
- Welke (eigen) communicatiemiddelen heeft de Veiligheidsregio ter beschikking?

3. Netwerk

- Welke stakeholders zijn betrokken in het netwerk van risicocommunicatie van de Veiligheidsregio?
- Welke in- en externe actoren/stakeholders beïnvloeden het risicocommunicatiebeleid?

1.3 Belang van het onderzoek

In het verleden is er slechts beperkt onderzoek gedaan naar de organisationele aspecten van risicocommunicatie en het gevolg is dat er weinig theoretische en empirische gegevens beschikbaar zijn over dit onderwerp. Er kan dan ook geen vergelijking gemaakt worden met andere bevindingen. Het onderzoek dat wel gedaan is richt zich op het buitenland of op de profit-sector, bijvoorbeeld chemische bedrijven en hun risicocommunicatie (Gurabardhi, 2005). Onderzoek naar risicocommunicatie binnen de lokale en regionale overheid is er vrijwel niet. Dit onderzoek geeft inzichten in de organisatie en structuur van risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's en heeft daarom theoretische relevantie voor regionale en lokale risicocommunicatie. Er is ook sprake van een praktisch belang. Er zijn grote verschillen in de ontwikkeling waarin Veiligheidsregio's verkeren en dat is vanzelfsprekend ook het geval met betrekking tot risicocommunicatie. Het onderzoek zal resulteren in een document dat inzicht geeft in de huidige situatie van risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's. Deze inzichten en werkwijzen van de Veiligheidsregio's kunnen van nut zijn voor andere regio's, die er hun voordeel mee kunnen doen. Daarnaast bieden de uitkomsten mogelijkheden tot discussies tussen verschillende regio's of intern binnen de regio's. Tot slot dient er ook een maatschappelijk belang. De resultaten van het onderzoek kunnen aanleiding geven om risicocommunicatie bij (bepaalde) Veiligheidsregio's aan te passen, te verbeteren of anders in te richten. Dit zal uiteindelijk ten goede komen aan de Nederlandse burgers en de gehele samenleving.

1.4 Structuur van de scriptie

In deze scriptie zullen er antwoorden gegeven worden op de onderzoeksvragen. Na deze inleiding komt het hoofdstuk met het theoretische kader aan de orde. In dit hoofdstuk wordt aan de hand van literatuur een wetenschappelijke fundering onder het onderzoek gelegd. Uiteraard zal deze literatuur betrekking hebben op de drie eerder genoemde clusters: structuur en organisatie, visie en strategie en het netwerk van de Veiligheidsregio's. In hoofdstuk drie zal de gebruikte onderzoeksmethodologie omschreven en

verantwoord worden. In het daaropvolgende hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. Een samenvatting van de resultaten per Veiligheidsregio zijn overigens in de bijlagen te vinden. Het vijfde hoofdstuk bestaat uit een conclusie van de resultaten en onderzoeksvragen en de discussie. Deze discussie is een evaluatie van het onderzoek en geeft onderzoeksstof voor toekomstig onderzoek.

2. THEORETISCH KADER

Om een goed beeld te krijgen van risicocommunicatie binnen Veiligheidsregio's is een analyse gemaakt van de gerelateerde wetenschappelijke kennis. In dit theoretisch kader wordt deze relevante kennis beschreven.

2.1 Wat is risicocommunicatie?

Risicocommunicatie. Het communiceren over risico's: het klinkt vrij eenvoudig. Dat is het echter niet, risicocommunicatie blijkt in de praktijk niet altijd gemakkelijk te bewerkstelligen. Diverse factoren kunnen invloed hebben op de risicocommunicatie. Later in dit hoofdstuk wordt hier verder op ingegaan. Voor nu is het belangrijk om helder te hebben wat risicocommunicatie nu precies inhoudt.

2.1.1 Definitie

De landelijke overheid, in de vorm van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, hanteert de definitie: 'Risicocommunicatie is communicatie over bestaande en toekomstige risico's waaraan mensen blootstaan voordat een ramp of crisis zich voordoet' (website minbzk.nl, 13-01-2010). Van groot belang hierbij is het woord 'voordat', omdat men de termen risicocommunicatie en crisiscommunicatie vaak verwart en er wel degelijk een groot verschil is tussen beide begrippen. Risicocommunicatie vindt plaats voor een ramp of crisis zich eventueel voordoet, dus is een vorm die wordt toegepast bij 'normaal bedrijf'. Crisiscommunicatie vindt echter plaats tijdens of na afloop van een ramp of crisis, dus bij een ernstige verstoring van de normale gang van zaken (Gutteling et al., 2006). De twee begrippen zijn echter wel nadrukkelijk met elkaar verweven. Volgens Gutteling et al. (2006) is risicocommunicatie de opmaat naar crisiscommunicatie en kan er onderscheid gemaakt worden tussen risicocommunicatie, preparatieve risicocommunicatie (zoals het project Zelfredzaamheid) en crisiscommunicatie.

Er zijn veel verschillende definities van het begrip risicocommunicatie, maar in de essentie komen ze vaak op hetzelfde neer. In dit onderzoek wordt de veelgebruikte definitie van Leiss (1996) gebruikt. Hij definieert risicocommunicatie als '*de stroom van informatie en risico-evaluatie die heen en weer beweegt tussen academische experts, regelgevers, geïnteresseerden en het algemene publiek*'. Het 'simpele' communiceren van risico's blijkt dus toch veel complexer dan het in eerste instantie lijkt. Er blijkt sprake van veel lijnen en betrokken partijen, waartussen de communicatie verloopt.

2.1.2 De oorsprong van risicocommunicatie

De term risicocommunicatie werd in 1984 voor het eerst gebruikt in de literatuur (Leiss, 1996) en is dus nog relatief jong. Dat wil overigens niet zeggen dat er voor die tijd geen sprake was van gebruik van communicatiemiddelen om gevaren en risico's onder de aandacht te brengen. Feit is wel dat de term risicocommunicatie vanaf 1984 steeds meer aandacht heeft gekregen in de literatuur. In de periode van

1987 tot 2000 is er een lineaire toename zichtbaar van het aantal wetenschappelijke artikelen over risicocommunicatie (Gurabardhi et al., 2004). Met name tussen 1989 en 1995 steeg het aantal artikelen rigoureus, van 1995 tot 2000 bleef het aantal relatief stabiel. Gegevens van de afgelopen tien jaar zijn nog niet beschikbaar.

2.1.3 Ontwikkeling in drie fasen

De Amerikaanse wetenschapper William Leiss beschrijft in zijn onderzoek (1996) de ontwikkeling van risicocommunicatie. Volgens hem heeft de risicocommunicatie zich in drie fasen weten te ontwikkelen. De eerste fase, de periode van 1975 tot 1984, legt de nadruk op de kwantitatieve uitdrukkingen van geschatte risico's. Op basis van deze geschatte risico's moeten prioriteiten voor regelgevende maatregelen en openbare orde worden vastgelegd. Er bleken echter een aantal zwakten aan deze fase van risicocommunicatie te zitten. Leiss noemt als belangrijkste zwakte 'de arrogantie van de technische expertise'. De deskundigen gaven alleen maar feiten aan het publiek, die deze feiten vervolgens niet begrepen. Het gevolg was dat het publiek de deskundigen en de instituten die zij vertegenwoordigden niet meer vertrouwden. Samenvattend is fase 1 als volgt te beschrijven: zowel voor individuen als voor maatschappijen is het managen van kansen en gevaren op basis van risico-informatie een onontkoombare plicht voor deskundigen.

In de tweede fase, de periode van 1985 tot 1994, werd gerealiseerd dat verklaringen over risicocommunicatie op basis van persuasieve communicatie gedaan moesten worden. De ontvanger moest overtuigd worden van de juistheid van een bepaalde verklaring. De totstandkoming van deze tweede fase kwam door de ervaringen in de marketingcommunicatie, waarin de vraag, 'Geloof je me als ik je iets vertel?', centraal stond. De tendens in deze tweede fase is het effectief communiceren van risico's, door het publiek de boodschap te laten begrijpen, zonder de nadruk te leggen op de feitelijke gegevens uit de eerste fase. Het vertrouwen van het publiek bleef echter laag, met wantrouwen als gevolg.

Vanaf 1995 ging volgens Leiss de derde fase van start. Deze begint met de erkenning dat er een groot gebrek aan vertrouwen is bij het publiek. Om deze reden moet risicocommunicatie zich niet enkel richten op instrumentele technieken van persuasieve communicatie. Er moet nadruk worden gelegd op de sociale context tussen alle betrokkenen. Leiss vat deze fase als volgt samen: de aangetoonde verplichting van verantwoorde risicocommunicatie door belangrijke organisaties kan druk uitoefenen naar alle spelers binnen risicomanagement om verantwoord te handelen.

Een jaar eerder heeft een andere onderzoeker (Fischhoff, 1995) risicocommunicatie geanalyseerd. Hij kwam in zijn onderzoek tot zeven fasen in risicocommunicatie:

1. All we have to do is get the numbers right
2. All we have to do is tell them the numbers
3. All we have to do is explain what we mean by the numbers
4. All we have to do is show them that they have accepted similar risks in the past
5. All we have to do is show them that it is a good deal for them
6. All we have to do is treat them nice
7. All we have to do is make them partners
8. All of the above

De ontwikkeling loopt dus van de eerste fasen, waarin de communicatie gericht is op de feiten, naar de fasen waarin de verschillende partners volledig bij de risicocommunicatie betrokken worden. De ontwikkelingen in de fasen van Fischhoff zijn te koppelen aan de drie fasen waarover Leiss in zijn onderzoek spreekt. De eerste twee fasen komen overeen met de eerste fase van Leiss (1975-1984), de fases 3 tot en met 6 horen bij de tweede fase van Leiss (1985-1994) en de laatste twee fasen van Fischhoff zijn vergelijkbaar met de derde fase (1995-nu) van Leiss. In het huidige onderzoek zal er ondermeer gekeken worden naar de huidige stand van zaken van risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's. Pakken zij risicocommunicatie aan in overeenstemming met met de nieuwste fasen of lopen de regio's achter op dit schema, dat voornamelijk gebruikt wordt door het bedrijfsleven?

2.1.4 Vierde fase in de toekomst?

In recenter onderzoek (Covello & Sandman, 2001) komt de ontwikkeling van risicocommunicatie, van het presenteren van feiten door deskundigen naar de huidige dialoog en het luisteren naar het publiek, wederom aan de orde. Ook deze onderzoekers hebben de ontwikkeling ingedeeld in drie fasen, die vrijwel overeenkomen met de eerder genoemde fasen van Leiss. Covello et al. verwachten echter nog een vierde fase. Uit het resultaat van de derde en huidige fase blijkt de kracht van alle stakeholders en dus voor organisaties de verplichting om het publiek als volledige partners te behandelen. Dat is volgens de onderzoekers de vierde fase, die start als men daadwerkelijk gelooft en ontdekt dat fase drie fundamentele verschuivingen in de waarden en de cultuur van een organisatie vereist. Dit huidige onderzoek richt zich vooral op de organisatorische kant van risicocommunicatie van de Veiligheidsregio's en kan inzichtelijk maken of de stakeholders en het publiek al als volledige partners beschouwt worden. De onderzoekers stellen echter wel dat er slechts beperkt vooruitgang wordt geboekt richting deze fase, dit onder andere omdat gedrag moeilijk te veranderen is en men vaak door gewoonte en laksheid in oud gedrag terugvalt. (Covello & Sandman, 2001).

2.2 Risicocommunicatie door de overheid

'Weet wat je moet doen als de sirene gaat', het project Zelfredzaamheid of de 'Denk Vooruit-campagne'. Het zijn zomaar een aantal bekende voorbeelden van risicocommunicatie vanuit de overheid. Dat is niet voor niets. Overheden en risicovolle organisaties zijn gebonden aan regelgeving op het gebied van risicocommunicatie die is vastgelegd in wetten.

2.2.1 Regelgeving

De eerste regelgeving op het gebied van risicocommunicatie dateert al uit 1982. De Post-Seveso-richtlijn gaat in dat jaar van kracht (Van Eijndhoven et al., 1994). Maar vooral in het laatste decennium is de interesse van de overheid in risicocommunicatie gestegen. Deze groeiende interesse in risicocommunicatie is volgens Powell (1998) te verklaren aan de hand van een aantal motivaties. Allereerst is het een vereiste voor Westerse overheden om de bevolking te informeren over risico's, daarnaast kan het gebruikt worden om tegenstand voor besluiten te voorkomen, in de derde plaats om macht te delen tussen de overheid en de burgers, zodat burgers meer betrokken worden bij de besluitvorming en tot slot alternatieven te ontwikkelen voor direct regelgevend toezicht. Powell vat deze vier motivaties samen met het gegeven dat besluitvorming in democratische maatschappijen meer openbaar moet worden en in toenemende mate door 'leken' gedragen.

Voor veel Westerse democratieën is risicocommunicatie dus een verplichting voor de overheid. Dat is in Nederland ook het geval. Vaak is er bij de burger veel onwetendheid over risico's in de leefomgeving. Gevolg is dat de burger niet weet wat te doen in het geval zich een ramp voltrekt. Het is een recht van de burger om geïnformeerd te worden over risico-objecten of risico's in de directe omgeving. Dit kunnen uiteenlopende risico's zijn van een weg waarover gevaarlijke stoffen vervoerd worden, tot een overstromingsrisico vanwege een rivier in de omgeving. Het communiceren van dergelijke risico's voor de burger is dus bij wet verplicht. Een overzicht van de relevante huidige wetgeving in Nederland is dus van belang. Hierbij bieden het Eindrapport Risicocommunicatie (Leewis et al. 2002) en de brochure Wet Veiligheidsregio's: hoe wat en waarom? (Ministerie BZK, 2009) een leidraad. Onderzoek van Meerenburgh (2005) geeft een inzichtelijk beeld in de wetgeving zoals deze was tot nieuwe Wet Veiligheidsregio's in oktober 2010 van kracht ging. De verantwoordelijkheden die de gemeenten hadden en de invulling hiervan komen in dit onderzoek aan bod. Zij komt uiteindelijk tot een juridisch minimumkader, dat gemeenten kon helpen inzicht te krijgen in de taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot risicocommunicatie.

2.2.2 Overzicht huidige wetgeving

In juli 1976 vindt er in een fabriek in de Noord-Italiaanse stad Seveso een chemische ramp plaats. Een groot deel van de bevolking wordt ernstig verminkt door uitgestoten dioxine, een gifgas. Veel vee gaat dood en abortussen nemen in grote getale toe. Er vallen onder de bevolking geen dodelijke slachtoffers, maar het

krijgt wel aandacht van de Europese overheden. Het gevolg is een Europese Seveso-richtlijn in 1982, met als doel het beheersen van risico's omtrent de gevaren van zware ongevallen met gevaarlijke stoffen.

In Nederland gaat in dezelfde periode (1985) de Wet rampen en zware ongevallen (Wrzo) van kracht. Deze wet geeft aan dat rampenbestrijding, waaronder ook de risicocommunicatie valt, een taak is van de lokale overheden. Door de jaren heen zijn hier een reeks van taken op het gebied van informatieverstrekking over risico's aan burgers aan toegevoegd in de vorm van Besluiten. Het Besluit informatie inzake rampen en zware ongevallen (Bir) uit 1994 geeft aan welk soort informatie inzake rampen en zware ongevallen de lokale overheid moet verschaffen aan de burgers, maar ook in welke frequentie dit moet plaatsvinden. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) geeft in de genoemde wetten vrij concreet aan wat er verwacht wordt van lokale overheden op het gebied van risicocommunicatie en hoe hier invulling aan gegeven moet worden. Ook recentere besluiten, zoals Besluit risico's zware ongevallen (Brzo) uit 1999, Besluit Rampenbestrijdingsplannen Inrichtingen (BRI) uit 1999 en Besluit Externe Veiligheid voor Inrichtingen (BEVI) uit 2004, gaan in op informatieverstrekking op het gebied van risico's naar burgers.

In oktober 2010 is de Wet Veiligheidsregio's actief geworden en door de komst van deze nieuwe wet zijn een aantal andere wetten komen te vervallen. De Brandweerwet 1985, de Wet geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen (Wghor) en de Wet rampen en zware ongevallen (Wrzo) zijn in de Wet Veiligheidsregio's geïntegreerd.

2.2.3 Wet Veiligheidsregio's

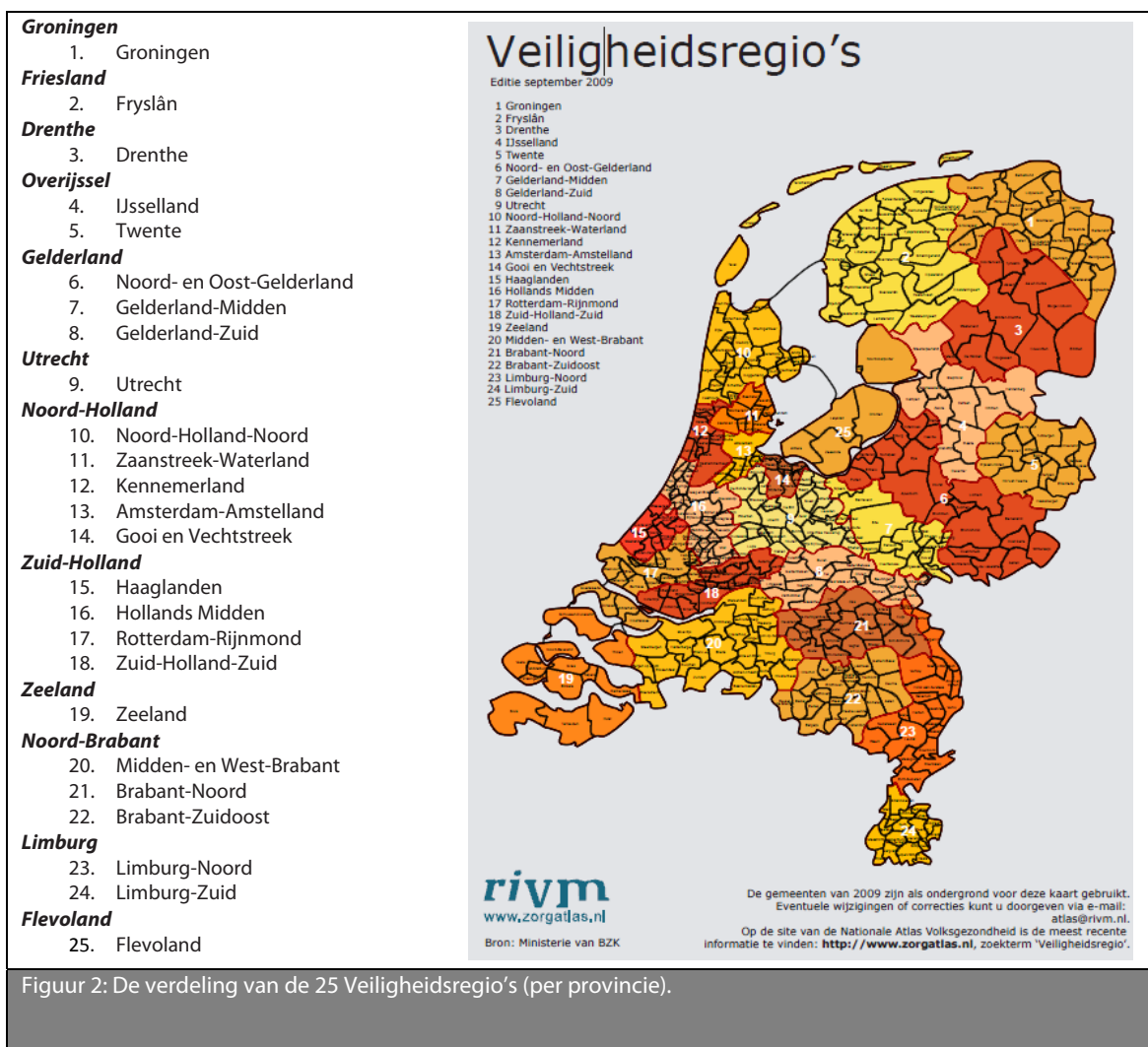
Uit de opsomming van de huidige en voormalige wetgeving blijkt wel dat risico's en crises hoog op de prioriteitenlijst van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties¹ staan. De laatste jaren is veel energie gestoken in dit onderwerp en dit heeft geleid tot een wetsvoorstel Veiligheidsregio's. In de wet wordt Nederland opgedeeld in 25 Veiligheidsregio's, waarbinnen door verschillende partijen samen wordt gewerkt op het gebied van veiligheid. Voorbeelden van deze partijen zijn gemeenten, de kolommen (zie figuur 1), waterschappen, het Openbaar Ministerie en vele anderen. Het doel is verbetering van de rampenbestrijding en crisisbeheersing.



¹ Sinds 14 oktober vallen de thema's risico's en crises onder het nieuwe Ministerie van Veiligheid en Justitie.

De website van BZK benadrukt dit als volgt: *Eén van de prioriteiten van het kabinet is dat de rampenbestrijding en crisisbeheersing vóór eind 2009 op orde is en dat er in 2010 professioneel georganiseerde Veiligheidsregio's zijn. Deze kwaliteitsverbetering wordt beoogd met het wetsvoorstel Veiligheidsregio's. De wet zal naar verwachting op 1 januari 2010 in werking treden. Het wetsvoorstel regelt de organisatie van de Brandweezorg, de rampenbestrijding en crisisbeheersing op regionaal niveau en stelt kwaliteitseisen* (website minbzk.nl, 2010).

Uiteindelijk is de Wet Veiligheidsregio's op 1 oktober 2010 officieel in werking getreden. Nederland is nu dus opgedeeld in 25 Veiligheidsregio's. De grenzen van deze Veiligheidsregio's komen overeen met de al langer bestaande politieregio's. Figuur 2 geeft een overzicht van de regio's.



Figuur 2: De verdeling van de 25 Veiligheidsregio's (per provincie).

2.2.3.1 Bestuur van de Veiligheidsregio

Elke Veiligheidsregio heeft een bestuur, bestaande uit de burgemeesters van de deelnemende gemeenten. Dit bestuur van de Veiligheidsregio neemt besluiten op grond van meerderheid van stemmen. De voorzitter van het bestuur van de Veiligheidsregio is de burgemeester die is aangewezen als korpsbeheerder. Vaak is dit de burgemeester van de grootste stad in de Veiligheidsregio.

2.2.3.2 Taken en bevoegdheden

De taken en bevoegdheden van een Veiligheidsregio zijn in het Gewijzigde Wetsvoorstel Veiligheidsregio's (2009) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties als volgt omschreven:

- a. het inventariseren van risico's van branden, rampen en crises;
- b. het adviseren van het bevoegd gezag over risico's van branden, rampen en crises in de bij of krachtens de wet aangewezen gevallen alsmede in de gevallen die in het beleidsplan zijn bepaald;
- c. het adviseren van het college van burgemeester en wethouders over de taak;
- d. het voorbereiden op de bestrijding van branden en het organiseren van de rampenbestrijding en de crisisbeheersing;
- e. het instellen en in stand houden van een Brandweer;
- f. het instellen en in stand houden van een Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen;
- g. het voorzien in de meldkamerfunctie;
- h. het aanschaffen en beheren van gemeenschappelijk materieel;
- i. het inrichten en in stand houden van de informatievoorziening binnen de diensten van de Veiligheidsregio en tussen deze diensten en de andere diensten en organisaties die betrokken zijn bij de onder d, e, f, en g genoemde taken.

Risicocommunicatie lijkt in het eerste opzicht niet voor te komen in de taken en bevoegdheden van een Veiligheidsregio. Toch blijkt uit artikel 46.2 van het wetsvoorstel van BZK dat het bestuur van een Veiligheidsregio de verantwoordelijkheid heeft over de informatieverschaffing over mogelijke rampen en crises aan de bevolking: *Het bestuur van de Veiligheidsregio draagt er zorg voor dat de bevolking informatie wordt verschaft over de rampen en de crises die de regio kunnen treffen, over de maatregelen die zijn getroffen ter voorkoming en bestrijding.* In de brochure 'Wet Veiligheidsregio's: hoe, wat en waarom?' van BZK, welke bestemd is voor direct betrokkenen bij een Veiligheidsregio zoals burgermeesters, gemeenteraadsleden en functionarissen bij politie, Brandweer en meldkamers, is er wel een paragraaf besteed aan risicocommunicatie en wordt deze ook als zodanig omschreven.

8.3.1 Risicocommunicatie

Het bestuur van de Veiligheidsregio heeft de verantwoordelijkheid voor de informatievoorziening aan burgers over de rampen en crises die de bevolking en het milieu kunnen treffen en over de maatregelen die de overheid heeft getroffen ter voorkoming en bestrijding ervan. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheden van een vakminister om binnen zijn domein specifieke informatie over mogelijke crises te geven. Communicatie dient een bijdrage te leveren aan de weerbaarheid en zelfredzaamheid van de bevolking.

Bron: De Veiligheidsregio. *Wet Veiligheidsregio's: hoe, wat en waarom?* (Brochure BZK, oktober 2009)

2.3 Risicocommunicatiestrategie

Eerder in dit hoofdstuk is de ontwikkeling van risicocommunicatie uitvoerig besproken. Deze ontwikkeling ging van het informeren en presenteren van feiten, naar het zoeken naar de dialoog en participatie van het publiek. Er is hierin een duidelijke omslag zichtbaar in de gekozen strategie. De omslag in de ontwikkeling van risicocommunicatie wil echter niet zeggen dat strategieën elkaar uitsluiten.

2.3.1 Benaderingen van risicocommunicatie

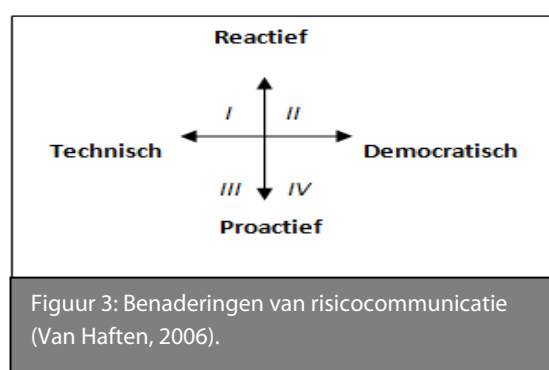
Binnen de risicocommunicatie zijn er twee visies die binnen de literatuur domineren: de traditionele, technische strategie en de democratische strategie (Rowan, 1994 in Gutteling & Wiegman, 1996). Deze termen worden echter niet door alle onderzoekers unaniem gebruikt. Buffering approach (Meznar and Nigh, 1995) en een one-way approach zijn andere termen voor de traditionele strategie en bridging (Meznar and Nigh, 1995) of een two-way approach (Hon and Grunig, 1999) komen overeen met de democratische strategie.

Vanuit het oogpunt van de technische benadering informeren deskundigen het publiek over mogelijke risico's die zij hebben geanalyseerd. Door middel van deze informatie is het de bedoeling het publiek te overreden over de risicoanalyses en de besluiten van de deskundigen (Rowan, 1994). De deskundigen gaan er van uit dat het publiek deze kennis niet heeft en daarom afhankelijk is van hun bevindingen. De democratische benadering staat daar min of meer lijnrecht tegenover. De interactie is hierbij belangrijk, er is bij communicatie sprake van tweerichtingsverkeer. Voor de Veiligheidsregio's en andere overheden betekent dit dat zij de burger moeten opzoeken en bereid moeten zijn om te luisteren naar deze partij. Het doel is wederzijds begrip en vertrouwen. De democratische benadering richt zich op kwesties als eerlijkheid en rechtvaardigheid. Het publiek moet mee kunnen beslissen over zaken die hun leven kunnen beïnvloeden. Mensen verwachten deze benadering voornamelijk bij risico's die identificeerbaar zijn op hun gezondheid of milieu (Gurabardhi, 2005; Rowan, 1994).

Een ander onderscheid in risicocommunicatiestrategie is te maken tussen een proactieve en een reactieve benadering. Bij een proactieve benadering van risicocommunicatie wordt de externe omgeving gescreend en worden er communicatieactiviteiten georganiseerd om eventuele negatieve gebeurtenissen te vermijden of het publiek vooraf te instrueren (Gurabardhi, 2005). Openheid en eerlijkheid richting het publiek is hierbij het motto. Door vooraf te communiceren over bepaalde risico's

worden onrust en verwijten uit de samenleving veelal weggenomen. Het project Zelfredzaamheid is hier een voorbeeld van. Dit project vanuit het Ministerie van Veiligheid en Justitie richt zich ondermeer op het creëren van risicobewustzijn bij de burgers, ondermeer door middel van campagnes en pilots. Negatieve reacties achteraf zijn nooit weg te nemen, maar kunnen wel verminderen. Bij een reactieve benadering wordt er pas actie ondernomen op het moment dat een organisatie zich hiertoe gedwongen ziet. Dat kan zijn tijdens of na een crisis, in dat geval is er sprake van crisiscommunicatie, of na externe druk van de omgeving of negatieve media-aandacht (Gurabardhi, 2005). Een voordeel kan zijn dat burgers met deze strategie geen angst ingeboezemd wordt, een nadeel is dat burgers de organisatie kunnen verwijten dat er niet eerder over een bepaald risico gecommuniceerd is. Ze kunnen hierdoor onwetend zijn over hoe ze moeten handelen in het geval van een crisis. Een recent voorbeeld is de brand in een chemisch bedrijf in Moerdijk. Dit incident werd door politici na afloop als 'een communicatieramp' betiteld. Burgers waren onbekend met de gezondheidsrisico's en hier onzeker over en de reactieve communicatie was onvoldoende. Zo was op de dag van de ramp de website www.crisis.nl onbereikbaar en waren er problemen met de sms-dienst om omwonenden te waarschuwen.

In onderzoek van Van Haften (2006) zijn de vier verschillende benaderingen schematisch weergegeven. In dit figuur (3) verwijst technisch-democratisch naar de traditionele technische en democratische visies op risicocommunicatie en reactief-proactief naar de houding van een organisatie in de risicocommunicatie. Technisch-reactief (I) geeft een reactief en traditioneel beleid, dat als ineffectief beschouwd wordt. Daar tegenover staat een proactief beleid met dialoog (IV) en dit wordt gezien als een effectieve strategie. Het figuur biedt een handvat om de strategie van de Veiligheidsregio's te bepalen. Uit het onderzoek zal blijken of de regio's bereid zijn om door middel van proactief beleid de dialoog aan te gaan of dat de regio's een andere strategiekeuze prefereren.



Figuur 3: Benaderingen van risicocommunicatie (Van Haften, 2006).

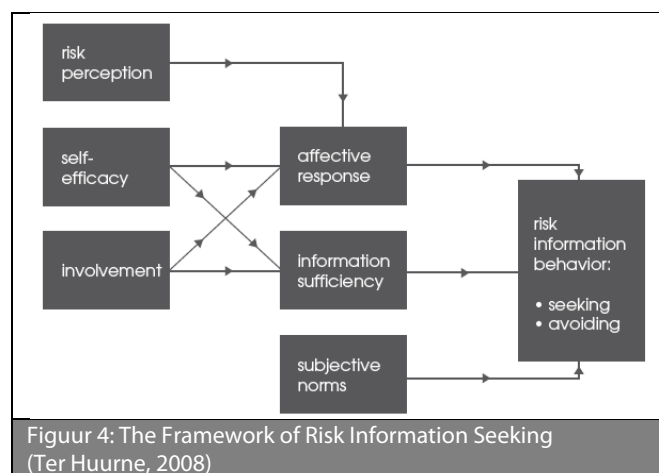
2.3.2 Zelfinitiatief van de burger

De afgelopen periode is er een verschuiving zichtbaar in de benadering van risicocommunicatie van de technische naar de democratische benadering. De democratische, two-way approach, waarbij de ontvanger meer betrokken wordt bij de boodschap, krijgt steeds meer steun. (Covello & Sandman, 2001; Gurabardhi & Gutteling, 2001). Er is een trend zichtbaar naar meer participatie en communicatie en

minder beïnvloeding (Gutteling & Kuttschreuter, 2002). De ontvanger, in het geval van de Veiligheidsregio's de burger, wil betrokken worden bij- en meebeslissen over de boodschap.

De burger wil dus meedenken en dat heeft als gevolg dat inzicht in de wensen en behoeften van de ontvanger benodigd is om hen op de juiste wijze van informatie te voorzien. Ter Huurne (2008) stelt in haar onderzoek dat de opkomst van internet kan hier een belangrijke bijdrage in leveren. Organisaties kunnen risico-informatie snel en up-to-date op internet publiceren en de burger kan gewenste informatie te allen tijde raadplegen. In de praktijk blijkt de burger terughoudend te zijn en daarom moet zoekgedrag gestimuleerd worden. Ter Huurne (2008) geeft aan dat volgens de information seeking theory (Atkins, 1973) mensen streven naar een mate van zekerheid over risico-objecten en als deze zekerheid afneemt, ontstaat er de behoefte om naar risico-informatie te gaan zoeken. Ze heeft dieper onderzoek gedaan naar de factoren die het risico-informatie zoekgedrag beïnvloeden: wat motiveert mensen om persoonlijk relevante risico-informatie te gaan zoeken?

Dit onderzoek resulteerde uiteindelijk in een model: het Framework of Risk Information Seeking (FRIS, figuur 4). Dit model is gebaseerd op het Risk Information Seeking en Processing (RISP) Model van Griffin, Dunwoody & Neuwirth (1999) met toevoeging van enkele extra determinanten. Volgens het RISP-model van Griffin et al. zijn relevant channel beliefs, information sufficiency en capacity bepalend voor het zoekproces. Dit staat voor het vertrouwen dat mensen hebben in een bepaald communicatiekanaal dat de risico-informatie brengt, de perceptie van de kloof tussen de aanwezige hoeveelheid kennis ten opzichte van de benodigd geachte kennis om adequaat met risico's om te kunnen gaan en de verwachte individuele mogelijkheden om bepaalde informatie te zoeken en uit te voeren (Ter Huurne, 2008). Het FRIS-model voegt daar nog enkele determinanten aan toe en wijst aan dat risicogerelateerd zoekgedrag samengevat kan worden in een proces van drie fases. In de eerste fase worden mensen zich bewust van het belang van het risico, in de tweede fase beïnvloedt deze bewustwording het doel of de toepassing waarvoor men de risico-informatie nodig heeft, wat uiteindelijk het zoekgedrag naar risico-informatie bepaald (fase 3).



2.3.2.1 Fasen van FRIS

Ter Huurne (2008) legt de fasen van FRIS uit. De eerste fase, de Risk Context Factors, is het startpunt van het proces. In deze bewustwordingsfase spelen risicoperceptie, de zelfeffectiviteit en de mate van betrokkenheid een rol. Risicoperceptie is gebaseerd op het eigen referentiekader van een persoon, inclusief wat iemand zich herinnert van eerdere gebeurtenissen en ervaringen en wat zij hiervan hebben geleerd (Boholm, 1998). Risicoperceptie is dan ook voor iedereen verschillend. Zelfeffectiviteit wordt in het onderzoek omschreven als de controle waarmee iemand verwacht om te kunnen gaan met een risico om zichzelf en anderen te beschermen (Griffin et al., 1999). Tot slot is er de mate van betrokkenheid. In het FRIS-model wordt gebruik gemaakt van de definitie van Apsler & Sears (1968) die betrokkenheid omschrijven als persoonlijke of situationele betrokkenheid en persoonlijke interesse als gevolg van het idee dat risico's consequenties kunnen hebben op hun eigen leven. Ter Huurne geeft in het onderzoek aan dat het zinvol kan zijn om het persoonlijke belang van een risicoboodschap te benadrukken, waardoor de betrokkenheid verhoogt en mensen meer waarde hechten aan de boodschap.

Bovenstaande bewustwordingsdeterminanten beïnvloeden het doel of de toepassing waarvoor men de risico-informatie nodig heeft. Hiermee zijn we aanbelandt in fase 2, de Risk Information Utilities, bestaande uit cognitieve (information sufficiency), affectieve (affective respons) en sociale (subjective norms) informatiebehoefes. Information sufficiency is de perceptie van een kloof tussen de aanwezige hoeveelheid kennis ten opzichte van de benodigd geachte kennis om adequaat met risico's om te kunnen gaan (Griffin et al., 1999). Affective respons zijn reacties, zoals woede, zorgen of ongerustheid, over risico's. De aanwezigheid van deze reacties motiveren een persoon om te zoeken naar relevante risico-informatie (Ter Huurne, 2008). Subjective norms zijn de sociale informatiebehoefes: de perceptie van een persoon om, door de sociale omgeving, naar risico-informatie te gaan zoeken of juist niet (Ajzen & Fishbein, 1980 in Griffin et al., 1997). Ter Huurne concludeert in haar onderzoek dat deze drie soorten behoeften het uiteindelijke zoekgedrag naar risico-informatie verklaren. Met inachtneming van haar FRIS-model zal de overheid dus vanuit de burger moeten gaan denken. Aan de hand van de punten uit het model is bekend wat burgers motiveert om actief op zoek te gaan naar risico-informatie.

2.4 Structuur

Op welke wijze is risicocommunicatie ingericht binnen de organisatie? Is er budget en expertise beschikbaar? Hoe is het risicocommunicatiebeleid ontwikkeld? Allemaal vragen die een rol spelen bij de uiteindelijke risicocommunicatie van een organisatie. Deze structuur is van belang voor de effectiviteit van de risicocommunicatie.

2.4.1 Interne structuur

Om de structuur van risicocommunicatie te kunnen onderzoeken heeft Gurabardhi (2005) in haar studie gebruik gemaakt van vijf variabelen, die afkomstig zijn van Greening & Gray (1994) en Lundgren & MckMakim (2004). Deze zullen ook grotendeels gebruikt worden in het huidige onderzoek. Om de risicocommunicatiestructuur te onderzoeken heeft Gurabardhi allereerst onderzocht of er sprake is van een gecentraliseerde of gedecentraliseerde benadering van het risicocommunicatiebeleid en in de tweede plaats naar de aanwezigheid van een speciale functie voor risicocommunicatie. Hiermee kan tevens het belang dat gehecht wordt aan risicocommunicatie door een organisatie afgeleid worden. In de derde plaats is er gekeken naar een integratie van risicocommunicatie in de activiteiten van de managers, naar het beschikbare budget voor risicocommunicatie en tot slot naar de aanwezige expertise binnen de organisatie. In een ander onderzoek geven Gurabardhi & Gutteling (2001) aan dat er een relatie is tussen interne communicatieprocessen en de externe risicocommunicatie. Hieruit blijkt het belang van een degelijke interne structuur. Zij onderscheiden, grotendeels overeenkomstig met de eerder genoemde variabelen van Gurabardhi (2005), de afbakening van de communicatiefunctie, de gedeelde verantwoordelijkheid, de autonomie van de communicatiefunctie en de relatie tussen risicomanagement en risicocommunicatie.

2.4.2 Draagvlak bij management en bestuur

Bij veel beslissingen en acties binnen organisaties is draagvlak van het management van groot belang. Dat is bij risicocommunicatie niet anders. Ook al zijn er middelen in overvloed, risicocommunicatie faalt soms wegens gebrek aan steun door managers van de organisatie en dat terwijl deze steun wel degelijk noodzakelijk is om tot succesvolle risicocommunicatie te komen (Lundgren & McMakin, 1998). In het geval van Veiligheidsregio's kan het bestuur ook wel onder managers gevat worden. De bestuurlijke laag is verantwoordelijk voor het reilen en zeilen binnen de regio of gemeente en zet mede de lijnen uit. Een veel gebruikte communicatieterm is 'intern beginnen is extern winnen'. Risicocommunicatie moet eerst het interne publiek bereiken en overtuigen, voordat het externe publiek bereikt wordt. Alleen als managers de risicocommunicatie steunen, kan deze slagen. Lundgren and McMakin wijzen dit toe aan de aanwezigheid van een duidelijke apathie en een vijandigheid tegen het proces. Door managers te wijzen op de effecten van een zwakke communicatie op de organisatie, kunnen zij overtuigd worden van de noodzaak dat zij de communicatie ondersteunen. Dit is te koppelen aan het laatste punten van Gurabardhi (2005) in de vorige paragraaf. Autonomie van de risicocommunicatiefunctie is van groot belang. Zij stellen risicocommunicatiebeleid vast en pas als het volledige management van een organisatie dit beleid ondersteund kan een organisatie deze ook extern uitdragen.

2.5 Netwerk

Binnen de Veiligheidsregio werken meerdere partijen samen om de veiligheid te verbeteren en burgers voor te bereiden op eventuele risico's in de woon-, leef- en werkomgeving. Al deze verschillende partijen hebben eigen belangen, wensen en eisen en samen moet er tot een bepaalde overeenstemming gekomen worden in het belang van de burger. Maar ook de belangen tussen de partijen zelf kunnen belangrijk zijn, zo is in bepaalde gevallen communicatie richting de burger voor de ene partij van belang, terwijl een andere partij er juist baat bij heeft dat er niet gecommuniceerd wordt. Kortom: het netwerk van de Veiligheidsregio is complex en uitgebreid en dat heeft gevolgen voor de uiteindelijke risicocommunicatie richting de burgers.

2.5.1 Stakeholders

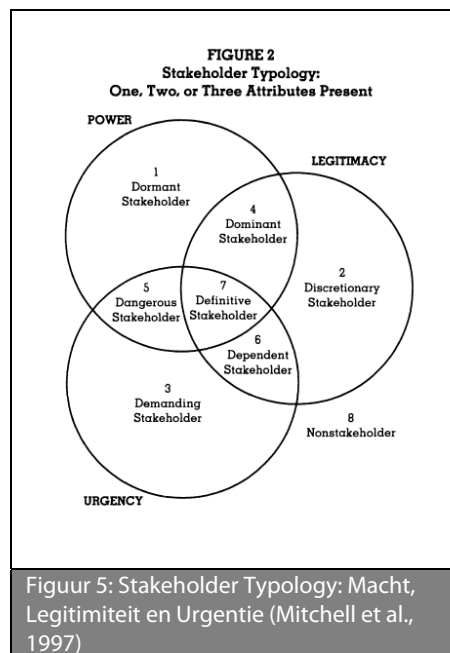
Elke organisatie is afhankelijk van de stakeholders en heeft stakeholders nodig om te kunnen voortbestaan (Clarkson, 1995). Veel partijen hebben bepaalde invloeden op een organisatie. Dat kan op veel verschillende manieren en iedere partij heeft eigen wensen en doelstellingen. Om dit te betrekken op een Veiligheidsregio: een burger heeft andere belangen dan een gemeente. Daarom is het belangrijk dat organisaties rekening houden met alle stakeholders en aandacht besteed aan hen.

De term stakeholder komt in de huidige tijd met grote regelmaat voor, maar kan door de breedte van het woord op verschillende wijzen worden opgevat. Een goede afbakening is dan ook belangrijk. Freeman (1984) definieert het begrip als volgt: *'Iedere individu of groep die de organisatie kan beïnvloeden of door de activiteiten van de organisatie beïnvloedt kan worden'*. Dit is een ruim omvattende definitie, waaruit blijkt dat een organisatie met enorm veel verschillende soorten stakeholders te maken kan hebben. Grunig & Hunt (1984) categoriseren stakeholders in vier verschillende groepen: normatieve stakeholders (vb. overheid, aandeelhouders), functionele stakeholders (vb. medewerkers, dienstverleners), enabling stakeholders (vb. stockholders) en diffuse stakeholders (vb. media, burgers). Er is echter discussie over het ruime begrip van stakeholder. Volgens Freeman (1984) is er een verschil van mening tussen onderzoekers over 'wie er nu eigenlijk telt'. Mitchell et al. (1997) heeft het daarom over een 'broad and narrow view' op het begrip stakeholder. De onderzoekers halen in hun artikel een definitie aan van het Stanford Research Institute (1963) die aangeeft dat een stakeholder noodzakelijk moet zijn voor het overleven van de organisatie.

2.5.2 Urgentie stakeholders

Onafhankelijk van de begripsafbakening is echter de vraag welke factoren een rol spelen bij het belang van stakeholders binnen een organisatie. Mitchell et al. (1997) geeft aan dat macht, legitimiteit en urgentie de drie factoren zijn die van belang zijn. De macht van een stakeholder is zichtbaar aan de kans dat een stakeholder in een positie staat om zijn eigen wil door te voeren binnen de organisatie (Weber, 1947 in Mitchell et al. 1997). De stakeholder kan de organisatie er toe dwingen een bepaalde actie door te voeren, terwijl deze organisatie dat eigenlijk niet van plan was te doen (Dahl, 1957 in Mitchell et al. 1997). De tweede factor, legitimiteit, wordt door in het artikel door Suchman (1995) gedefinieerd als een

algemene perceptie of aanname dat de acties van een onderneming wenselijk, juist en passend zijn binnen een sociaal systeem van normen, waarden en definities. Tot slot noemen Mitchell et al. de factor urgentie. Stakeholders kunnen druk uitoefenen op een organisatie. Deze druk of urgentie is volgens Mitchell et al. gebaseerd op twee factoren. In de eerste plaats tijdsgevoeligheid en in de tweede plaats de mate van kritiek. De onderzoekers definiëren urgentie dan ook als de mate waarin een stakeholder onmiddellijke actie van een onderneming claimt. Aan de hand van deze drie bepalende eigenschappen van een stakeholder kunnen de stakeholders van een organisatie ook onderverdeeld worden in verschillende groepen. Figuur 5 definieert verschillende groepen stakeholders aan de hand van de drie eigenschappen.



2.5.3 Primaire en secundaire stakeholders

Een ander onderscheid dat gemaakt wordt is in primaire en secundaire stakeholders (Clarkson, 1995). Primaire stakeholders zijn groepen of individuen die een organisatie nodig heeft om te bestaan. Zonder participatie van primaire stakeholders kan een organisatie niet overleven. Voorbeelden van dergelijke stakeholders zijn investeerders, werknemers, klanten en leveranciers. Door wetten en verordeningen behoort ook de overheid tot deze groep stakeholders. Er is een hoog niveau van onderlinge afhankelijkheid tussen een organisatie en de primaire stakeholders (Clarkson, 1995). Secundaire stakeholders beïnvloeden de organisatie of worden beïnvloed door de organisatie, maar zijn niet betrokken bij transacties en zijn niet essentieel voor het voortbestaan van de organisatie. Voorbeelden van dergelijke stakeholders zijn de media en belangengroepen. Toch moeten deze stakeholders wel als volwaardig gezien worden, want ze hebben de macht om de publieke opinie positief of negatief te beïnvloeden en dat kan gevolgen hebben voor de organisatie. De media is hier een sterk voorbeeld van.

2.5.4 Externe en interne stakeholders

Er is nog een onderscheid dat gemaakt kan worden tussen stakeholders. Een organisatie heeft te maken met externe en interne stakeholders. De externe stakeholders lijken het belangrijkste voor een organisatie, maar de interne stakeholders mogen niet onderschat worden. Een voorbeeld van interne stakeholders zijn de medewerkers van een organisatie. Zij zijn van belang voor een organisatie omdat ze vaak de zender, maar ook de ontvanger zijn van de proactieve activiteiten van een organisatie (Daily and Huang, 2001). Voorbeelden van externe stakeholders zijn klanten, shareholders, toezichthouders van de overheid en de algemene samenleving (Sarkis et al., 2009). In het geval van de Veiligheidsregio's, lijken de partnerpartijen onder de interne stakeholders te vallen.

2.6 Toepassing vanuit de organisatietheorie

De eerder beschreven theorie met betrekking tot de strategie, structuur en het netwerk van organisatie met betrekking tot risicocommunicatie komt samen in een aantal organisatietheorieën. Deze organisatietheorieën kunnen inzicht geven in de ontwikkeling van risicocommunicatie, zoals eerder beschreven bij de geschiedenis van risicocommunicatie (Chess, 2001). De normatieve stakeholdertheorie (Andriof, 2002 in Gurabardhi, 2005) en de institutionele theorie (Neznar & Nigh, 2005) zijn twee van deze organisatietheorieën en zijn in het onderzoek van Gurabardhi gebruikt om de eigenschappen en de effectiviteit van de risicocommunicatie van Nederlandse chemische bedrijven te onderzoeken. Deze organisatietheorieën kunnen echter ook gebruikt worden bij de analyse van de risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's en worden daarom nader toegelicht.

2.6.1 Normatieve stakeholdertheorie

De verschillende stakeholders van een organisatie blijken dus van groot belang, ze kunnen zelfs belangrijk zijn voor het voortbestaan van de organisatie (o.a. in Mitchell et al., 1997, Freeman, 1984). De normatieve stakeholdertheorie beaamt dit en stelt vast dat het huidige niveau en de mate van de toename van onrust in de externe omgeving van de organisatie (waaronder een groot deel van de stakeholders vallen), de organisatiedoelen beïnvloeden (Gurabardhi, 2005; Donaldson & Preston, 1995). Organisaties moeten dus rekening houden met de stakeholders en hun 'gemoedstoestand' met grote regelmaat peilen. In de relatie tussen stakeholders en de organisatie moet er sprake zijn van interactie, wederzijds respect, dialoog en verfrissing (Andriof et al. 2002, in Gurabardhi, 2005). Hieruit volgen twee typen organisatiestrategieën richting stakeholders: een informatieve strategie (beïnvloeden van gedrag) en een interactieve (de dialoog aangaan) strategie. Binnen de Veiligheidsregio's is er sprake van een uitgebreide waaier van stakeholders: van burgers tot en met de partijen binnen de regio. Hierdoor kan er ook sprake zijn van een strategieënmix.

2.6.2 Institutionele theorie

De institutionele theorie gaat in op hoe organisaties hun positie en legitimiteit veilig kunnen stellen door zich te conformeren aan de regels en normen van hun omgeving (Bruton et al. 2010). De externe druk van de stakeholders is hierbij een belangrijk issue. DiMaggio & Powell (1983) geven aan dat deze

druk van de omgeving in drie soorten is samenvatten: coercive (machthebbende), normative (in- externe betrokkenen) en isomorphism (nadoen van succesvolle concurrenten). In het onderzoek van Gurabardhi (2005) wordt aangegeven dat organisaties hier op twee manieren mee om kunnen gaan: door middel van de eerder omschreven bridging of buffering (Mezner & Nigh, 1995).

2.6.3 Toepassing

Met de hulp van deze twee theorieën geeft Gurabardhi (2005) een aantal nuttige veronderstellingen die ook van toepassing zijn op dit onderzoek naar de risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's. Allereerst geeft de onderzoeker aan dat organisaties moeten reageren op de druk van de externe omgeving om stabiliteit en legitimiteit te handhaven. De macht van de stakeholder is hierbij wel een issue. De vraag is of Veiligheidsregio's ook reageren op de omgeving, door middel van welke strategie en welke stakeholders hierbij een rol spelen. Verder wordt benadrukt dat organisaties op het gebied van structuur aanpassingen moeten doen om tegemoet te komen aan de druk van de omgeving. Gurabardhi onderzocht deze structuur ondermeer aan de hand van de aanwezigheid van een risicocommunicatiefunctie, draagvlak van het management, expertise en budget. De organisatietheorieën kunnen dus een handvat bieden bij het analyseren van de risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's.

De onderwerpen uit dit theoretisch kader komen terug in de drie hoofdthema's binnen dit onderzoek: Structuur en Organisatie, Visie en Strategie en het Netwerk van de Veiligheidsregio. In het methodenhoofdstuk wordt dieper ingegaan op deze concepten, die een antwoord moeten gaan geven op de vraag hoe de huidige stand van zaken met betrekking tot risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's is gesteld. Met name delen uit onderzoeken van Gurabardhi (2005) en Ter Huurne (2008) bieden hulp bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen, maar ook de andere literatuur biedt nuttige aanknopingspunten voor dit onderzoek. Kortom, de theorie uit dit hoofdstuk biedt ondersteuning en kaders om de huidige situatie bij de Veiligheidsregio's in beeld te brengen.

3. METHODEN

Het methodenhoofdstuk legt allereerst het design van het onderzoek uit. Ondermeer de selectiecriteria van de respondenten komt hierin aan de orde. De tweede paragraaf gaat dieper in op deze respondenten en de derde paragraaf geeft een toelichting op de uiteindelijke respons. De laatste paragraaf van dit hoofdstuk gaat over het meetinstrument.

3.1 Design

Alle 25 Veiligheidsregio's in Nederland zijn benaderd om mee te werken aan het onderzoek. Het was in dit onderzoek echter niet haalbaar om alle Veiligheidsregio's persoonlijk te interviewen. Er is gekozen om zeven Veiligheidsregio's (28%) persoonlijk te interviewen en de overige achttien Veiligheidsregio's door middel van een vragenlijst te ondervragen. De interviews en vragenlijsten bestonden uit dezelfde vragen, alleen de opmaak was in de vragenlijsten aangepast.

Een persoonlijk interview heeft meerwaarde omdat er dieper ingegaan kan worden op bepaalde overwegingen en er doorgevraagd kan worden. Er is namelijk nog weinig bekend van de huidige situatie van risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's. Omdat het onderzoeksinstrument gebaseerd is op een smalle empirische en theoretische basis, gaf de huidige aanpak mogelijkheden om het instrument voor de vragenlijsten, waar nodig, te verfijnen en te verbeteren. Er is gekozen voor een semigestructureerd interview. De structuur van het interview is gebaseerd op de drie hoofdonderwerpen: Structuur en Organisatie, Visie en Strategie en het Netwerk, maar binnen de vragen was er de mogelijkheid en ruimte om in te brengen wat de Veiligheidsregio relevant acht binnen deze kaders. Aan de hand van de interviews is informatie over de huidige situatie van risicocommunicatie verzameld en kon er ingegaan worden op de houding en mening van de risicocommunicatiedeskundigen van de Veiligheidsregio's met betrekking tot deze situatie.

De selectie van de zeven Veiligheidsregio's die geïnterviewd zijn is gedaan op basis van vier criteria: landelijk versus stedelijk, het aantal gemeenten binnen de Veiligheidsregio, de aanwezige risico's binnen de Veiligheidsregio en de startdatum van de Veiligheidsregio's. Daarnaast is er gekeken naar een goede spreiding door Nederland. De respondenten die door middel van de vragenlijsten meewerkten waren vervolgens een extra aanvulling.

Landelijk vs. stedelijk

De mate van stedelijkheid is afgeleid van de omgevingsinwonersdichtheid (OID) De OID van een Veiligheidsregio is het gemiddeld aantal inwoners per km². Deze gegevens zijn per Veiligheidsregio berekend en op basis van deze uitkomsten zijn de Veiligheidsregio's Drenthe (186 inwoners per km²) en Amsterdam-Amstelland (3141 inwoners per km²) respectievelijk het meest landelijk en het meest stedelijk.

Aantal gemeenten

Er is een groot verschil binnen de 25 Veiligheidsregio's voor wat betreft het aantal gemeenten binnen een regio. Toch kan dit wel degelijk van invloed zijn; het is wellicht makkelijker om afspraken te maken tussen zes partijen (Amsterdam-Amstelland) dan tussen dertig (Friesland) partijen. Multidisciplinair samenwerken en een samenhangend beleid is een van de redenen voor de realisatie van Veiligheidsregio's en de vraag is of het aantal deelnemende partijen hier van invloed op is. Amsterdam-Amstelland en Flevoland bestaan uit zes gemeenten en zijn op dit criterium het kleinst, Friesland is met 31 gemeenten het meest uitgebreid.

Aanwezige risico's

Iedere Veiligheidsregio legt eigen accenten. In Groningen bijvoorbeeld spelen andere vraagstukken en risico's dan in de regio Limburg-Zuid. De hoeveelheid en de grootte van de aanwezige risico's verschilt ook. De risico's in de verschillende regio's zijn globaal geïnventariseerd. Op basis van deze inventarisatie is de regio Kennemerland geselecteerd als een regio met hoge risico's. Binnen de grenzen van Veiligheidsregio Kennemerland bevinden zich het nationaal vliegveld Schiphol en circuit Zandvoort. Daarnaast heeft de regio te maken met veel snelwegen, tunnels en vervoer van gevaarlijke stoffen. Ook de regio Rotterdam-Rijnmond kent veel risico's: de haven, een vliegveld, grote (chemische) industrie en veel grote evenementen. De noordelijke regio's en de regio's in Brabant en Limburg kennen daarentegen veel minder grote risico's.

Startdatum

De exacte startdatum van de veiligheidsregio's was niet van alle Veiligheidsregio's bekend. De selectie op basis van de eerste drie criteria bleek echter al voldoende verspreid te zijn op basis van de startdatum. Nadat de zeven interviews waren afgenomen hebben de achttien overige Veiligheidsregio's een (elektronische) vragenlijst toegestuurd gekregen. Deze vragenlijst is opgesteld naar aanleiding van de interviews en een aantal minder relevant gebleken vragen zijn verwijderd. Een elektronische vragenlijst is een tijdsstechnisch efficiëntere methode om de informatie te verzamelen en is in dit geval in combinatie met de interviews van voldoende kwaliteit.

Voor de online vragenlijst is gebruik gemaakt van Survey Monkey. Deelnemers konden de vragenlijst eventueel onderbreken en op een later tijdstip hervatten, zodat gebrek aan tijd geen rol van betekenis hoefde te spelen. Een ander voordeel van deze mogelijkheid is dat het een vrij breed onderzoek is en deelnemers wellicht niet overal goed van op de hoogte zijn. Overleg met collega's is dan mogelijk. Na een korte inleidende tekst met een voorspelling van de benodigde tijd kregen de deelnemers per onderwerp de in totaal (36) vragen te zien. Na afloop van de vragenlijst zijn de deelnemers bedankt voor hun deelname.

3.2 Respondenten

Uit iedere Veiligheidsregio een persoon geselecteerd, die binnen de regio betrokken is bij de risicocommunicatie. Een aantal van de Veiligheidsregio heeft de beschikking over een communicatieafdeling, maar bij een aantal andere regio's is dit niet het geval. In die gevallen is er gesproken met een persoon die de meeste kennis heeft van de risicocommunicatie binnen de Veiligheidsregio. Bureau Veiligheidsberaad heeft een overzicht met de contactpersonen voor risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's ter beschikking gesteld.

3.2.1 Werving en selectie: Interviews

De zeven Veiligheidsregio's die door middel van een interview onderzocht zijn, hebben eerst een informerende e-mail ontvangen en zijn enkele dagen later telefonisch benaderd om een afspraak te maken. Deze regio's werkten hier uiteindelijk allemaal aan mee. De interviews zijn afgenomen in de periode tussen 10 juni 2010 en 13 juli 2010. Deze interviews duurde ongeveer een uur en zijn op locatie afgenomen.

3.2.2 Werving en selectie: Vragenlijsten

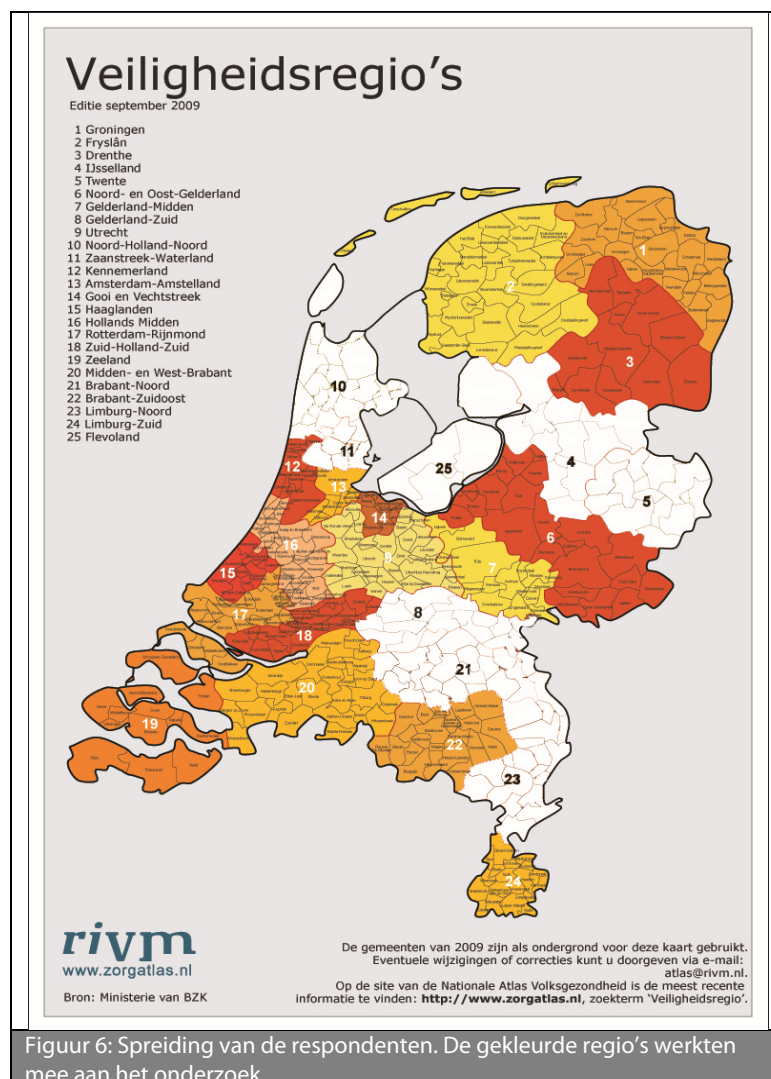
De overige achttien Veiligheidsregio's zijn eind augustus door middel van een e-mail uitgenodigd deel te nemen aan de elektronische vragenlijst. In deze e-mail stond een persoonlijke link, die toegang gaf tot de online vragenlijst. De regio's die naar aanleiding van de eerste e-mail geen reactie gaven hebben in de tweede week van september een herinneringsmail ontvangen. Als laatste is eind oktober een schriftelijke brief per post verstuurd met de vraag om alsnog deel te nemen aan het onderzoek. Bij de schriftelijke brief, die gestuurd is vanuit de Universiteit Twente zat een schriftelijke vragenlijst en retourenveloppe bijgesloten. Uiteindelijk hebben acht Veiligheidsregio's de elektronische vragenlijst ingevuld. Twee respondenten hebben van deze laatste mogelijkheid gebruik gemaakt. Zowel per e-mail als per post was de adressering persoonlijk, maar is de mogelijkheid gegeven om een andere persoon aan het onderzoek deel te laten nemen, in het geval deze dichter bij het onderwerp risicocommunicatie zou staan. Hier is in een aantal gevallen gebruik van gemaakt.

In de eerste week van november is de dataverzameling afgesloten. Het grootste deel van de dataverzameling vond dan ook plaats voordat de Wet Veiligheidsregio's actief werd op 1 oktober 2010. Een belangrijk gegeven is dat er sprake is van een momentopname. De resultaten zijn dan ook indicatief voor de dataverzameling. Het is niet uit te sluiten dat de ontwikkeling van risicocommunicatie dynamisch is en om die reden moet daar bij de interpretatie rekening mee worden gehouden.

3.3 Respons

De respondenten van het onderzoek zijn dus in twee groepen te verdelen, namelijk de respondenten die persoonlijk geïnterviewd zijn en de respondenten die door middel van een vragenlijst zijn onderzocht. De zeven Veiligheidsregio's die vooraf op basis van diverse criteria waren geselecteerd voor een interview hebben allemaal meegewerkt aan het onderzoek. De overige achttien Veiligheidsregio's zijn

benaderd om mee te werken door middel van een elektronische of schriftelijke vragenlijst. Tien vertegenwoordigers van Veiligheidsregio's hebben deze vragenlijst ook daadwerkelijk ingevuld. In totaal hebben zeventien van de vijftiengint Veiligheidsregio's aan het onderzoek meegewerkt. Dit is een percentage van 68 procent. De zeventien respondenten vertegenwoordigen 75 procent (12.300.700 inwoners) van de Nederlandse bevolking. Figuur 6 geeft een topografische weergave van de respondenten aan dit onderzoek. De gekleurde regio's hebben deelgenomen aan het onderzoek en zichtbaar is dat respondenten uit alle windrichtingen vertegenwoordigd zijn. Met name de regio's in het noorden, midden en zuidwesten hebben veel deelgenomen aan het onderzoek. De regio's IJsselland, Twente, Noord-Holland-Noord, Zaanstreek-Waterland, Limburg-Noord, Flevoland, Brabant-Noord en Gelderland-Zuid werkten niet mee aan het onderzoek. Een aantal van deze regio's gaven aan door tijdsgebrek niet mee te kunnen werken. Eén respondent had in dezelfde tijdsperiode al aan een onderzoek naar crisiscommunicatie meegewerkt en zag geen meerwaarde in deelname aan dit onderzoek. Van een aantal Veiligheidsregio's is de reden onbekend. Deze non-respons levert geen bias op in de resultaten. Door de gekozen spreiding bij de interviews creëren de respondenten een realistische weergave van risicocommunicatie door heel Nederland.



Figuur 6: Spreiding van de respondenten. De gekleurde regio's werkten mee aan het onderzoek.

Een ander criterium dat gebruikt is voor de selectie van de regio's voor de interviews was het aantal inwoners per vierkante meter. De vier meest landelijke regio's (Drenthe, Friesland, Zeeland en Groningen) en de vijf meest stedelijke regio's (Amsterdam-Amstelland, Haaglanden, Rotterdam-Rijnmond, Gooi en Vechtstreek en Kennemerland) hebben deelgenomen aan het onderzoek. Figuur 7 geeft een overzicht van de landelijke, middelmatige en stedelijke regio's. De rood gemarkeerde regio's hebben niet aan het onderzoek meegewerkt. De stedelijke regio's hebben allemaal meegewerkt aan het onderzoek en ook uit het middensegment deed driekwart van de regio's mee. Het is duidelijk zichtbaar dat vooral uit het landelijke segment de deelname aan het onderzoek achterblijft. Het is daarom belangrijk dat de vier meest landelijke regio's wel aan het onderzoek hebben deelgenomen.

| | | | |
|-------------|----|---------------------------|---------|
| LANDELIJK | 1 | Drenthe | 185.54 |
| | 2 | Friesland | 192.68 |
| | 3 | Zeeland | 213.09 |
| | 4 | Groningen | 245.93 |
| | 5 | Flevoland | 257.51 |
| | 6 | IJsselland | 264.31 |
| | 7 | Noord- en Oost-Gelderland | 315.32 |
| | 8 | Limburg-Noord | 352.04 |
| | 9 | Twente | 384.19 |
| | 10 | Brabant-Noord | 464.11 |
| | 11 | Noord-Holland-Noord | 473.49 |
| | 12 | Midden-West-Brabant | 496.47 |
| MIDDELMATIG | 13 | Brabant-Zuidoost | 508.47 |
| | 14 | Gelderland-Zuid | 508.57 |
| | 15 | Gelderland-Midden | 549.62 |
| | 16 | Zuid-Holland-Zuid | 662.08 |
| | 17 | Utrecht | 875.18 |
| | 18 | Hollands Midden | 906.38 |
| | 19 | Zaanstreek-Waterland | 906.61 |
| | 20 | Limburg-Zuid | 949.53 |
| STEDELIJK | 21 | Kennemerland | 1222.43 |
| | 22 | Gooi en Vechtstreek | 1375.57 |
| | 23 | Rotterdam-Rijnmond | 1423.99 |
| | 24 | Haaglanden | 2459.41 |
| | 25 | Amsterdam-Amstelland | 3141.49 |

Figuur 7: Verdeling stedelijke en landelijke regio's op basis van omgevingsadressendichtheid (OAD) met aantal inwoners per km².

3.4 Meetinstrument

Het doel van dit onderzoek is een inzichtelijk beeld te krijgen van de huidige stand van zaken van risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's in Nederland. Concreet zal er onderzoek gedaan worden naar de karakteristieken van de risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's en de organisatie daarvan. Ondermeer Gurabardhi (2005) deed eerder al onderzoek naar dit vraagstuk binnen profit-organisaties in Nederland. Een Veiligheidsregio is in dit onderzoek de (non-profit)-organisatie. Elke Veiligheidsregio heeft een eigen bestuur en is dus een zelfstandige organisatie. Belangrijk is dat het onderzoek

oriënterend van aard is. Aan de hand van de concepten wordt de organisationele kant van risicocommunicatie beschreven. Het onderzoek is niet toetsend.

De drie eerder genoemde concepten, Structuur en Organisatie, Visie en Strategie en het Netwerk vormen de fundering van de interviews en vragenlijsten. Een vierde concept toont beschrijvende kenmerken van de Veiligheidsregio. De interviewschema's en vragenlijsten zijn in bijlage 2 te vinden.

3.4.1 Structuur en Organisatie

Binnen dit concept zijn een aantal onderwerpen onderzocht. Er is gekeken naar risicocommunicatie binnen de organisatie, het beschikbare budget voor risicocommunicatie, de expertise, het risicocommunicatiebeleid en de tevredenheid over dit risicocommunicatiebeleid. Het risicocommunicatiebudget is gemeten aan de hand van de beschikbare fte's bij de Veiligheidsregio's. Bij expertise is er gevraagd naar experts binnen de Veiligheidsregio, maar ook daarbuiten. Risicocommunicatiebeleid is gemeten aan de hand van een aantal vragen over de aanwezigheid van beleid en is verder opgesplitst in vragen over de formulering en de uitvoering van dit beleid. Op deze manier kan ondermeer gemeten worden of er sprake is van gecentraliseerd of gedecentraliseerd beleid binnen de Veiligheidsregio's. De vragen binnen dit concept waren open, alleen de vraag over de huidige stand van zaken van het risicocommunicatiebeleid was een meerkeuze vraag.

3.4.2 Visie en Strategie

Aan de hand van een 5-punts Likert schaal (1=niet tot 5=zeer veel) is onderzocht welke en in welke mate de Veiligheidsregio's communicatiemiddelen gebruiken om burgers te informeren over risico's. Ook is gevraagd op welke wijze deze middelen worden gebruikt. Verder is onderzocht of de Veiligheidsregio's zelfinitiatief bemerken bij de burger met betrekking tot het zoeken naar informatie en wat burgers vanuit de Veiligheidsregio's kunnen verwachten op het gebied van risicocommunicatie. Dit laatste schept een toekomstbeeld.

3.4.3 Netwerk

Nadat bekend is geworden wat de belangrijkste stakeholders zijn op het gebied van risicocommunicatie is aan de hand van een 5-punts Likert-schaal (1=geen invloed tot 5=zeer veel invloed) gemeten in welke mate stakeholders invloed hebben op het algemene beleid ten aanzien van risico's. Ook is gevraagd naar de verhoudingen voor wat betreft beleid tussen de verschillende partijen binnen de Veiligheidsregio's. Dit is op een beschrijvende manier onderzocht door middel van open vragen.

3.4.4 Beschrijvende kenmerken

De respondenten kregen enkele inleidende vragen over de startdatum, het belang van de Veiligheidsregio en aanwezige risico's binnen de grenzen van hun Veiligheidsregio. Bij de interviews is ook gevraagd naar de werkzaamheden van de respondenten binnen de Veiligheidsregio en hun rol bij

de risicocommunicatie. Kenmerken op het gebied van stedelijkheid en landelijkheid zijn aan de hand van beschikbare demografische gegevens berekend.

4. RESULTATEN

De resultaten van het onderzoek zijn in vijf paragrafen verdeeld. Hoofdstuk 4.1 is een inleidend hoofdstuk over de aanwezige risico's in de Veiligheidsregio's en de prioriteit die aan deze risico's worden gesteld. De tweede paragraaf geeft de resultaten weer van risicocommunicatie binnen de organisatie. Zaken als de plaats van risicocommunicatie binnen de Veiligheidsregio, het budget en de expertise komen hierin aan bod. Hoofdstuk 4.3 gaat in op de resultaten op het gebied van het risicocommunicatiebeleid en de formulering en uitvoering daarvan. Verder wordt het toekomstbeeld van de Veiligheidsregio op het gebied van beleid weergegeven. Paragraaf vier geeft inzicht in de risicocommunicatiestrategie, de communicatiemiddelen, de vraag wat burgers van de Veiligheidsregio kunnen verwachten en het zelfinitiatief van de burger. Het laatste hoofdstuk gaat in op het netwerk van de regio's. De stakeholders, hun invloed op het beleid en samenwerking tussen Veiligheidsregio's komen hierin aan de orde.

4.1 Risico's

Iedere Veiligheidsregio heeft te maken met risico's. Sommige soorten risico's zijn uniek voor een bepaalde regio, andere soorten risico's zijn in meerdere regio's aanwezig. De meeste regio's hebben, volgens de eisen van de Wet Veiligheidsregio's, inmiddels een Regionaal Risico Profiel ontwikkeld. Om als Veiligheidsregio adequaat beleid te voeren is het noodzakelijk inzicht te hebben in de aanwezige risico's. Zowel in de eigen regio als in de omliggende gebieden. Het regionaal risicoprofiel geeft dit inzicht. Met het risicoprofiel kunnen de veiligheidsbesturen strategische besluiten nemen over het gezamenlijke beleid van de Veiligheidsregio en haar partners om risico's te verminderen en beter voorbereid te zijn op rampen en crises. Vrijwel elke regio geeft aan dat de risico's in de Veiligheidsregio door middel van dit risicoprofiel in kaart zijn gebracht. Enkele regio's hebben daarnaast een risicokaart of scenario's gebruikt.

4.1.1 Grootste risico's

Veiligheidsregio's hebben voor de ontwikkeling van het Regionaal Risico Profiel een handreiking ontvangen. Met behulp van deze handreiking kunnen de regio's een landelijk gehanteerd risicoprofiel ontwerpen. In deze handreiking worden, voortbouwend op de Leidraad Maatrap, mogelijke risico's geclusterd naar maatschappelijke thema's. In het onderzoek is gevraagd wat de grootste risico's in de Veiligheidsregio's zijn en welke risico's de hoogste prioriteit hebben. Het overgrote deel, met uitzondering van evenementen en de haven, komt overeen met de crisistypen uit de Handreiking Regionaal Risicoprofiel. Tabel 1 geeft een overzicht van de aanwezige risico's per Veiligheidsregio.

Tabel 1: Grootste risico's per Veiligheidsregio

| | Brand bij minderredzamen | Chemie / Industrie / BRZO | Dierziekten | Evenementen | Extreem weer | Haven | Incidenten op water | Natuurbrand | Overstroming/ Hoogwater | Paniek in menigte | Spoor | Terrorisme | Transport gevaarlijke stoffen | Uitval nutsvoorziening | Verstoring openbare orde | Vliegveld/ Luchtvaartongeval | Ziektegolf/ pandemie | Geen inzicht | Totaal per regio |
|-------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------|-------------|--------------|----------|---------------------|-------------|-------------------------|-------------------|----------|------------|-------------------------------|------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------|--------------|------------------|
| Groningen | | x | | | | | | x | | | | | | | | | | | 2 |
| Friesland | | | | x | x | | x | | | | | | | | | | x | | 4 |
| Drenthe | | x | | | | | | | | | | | x | | | x | | | 3 |
| Noord-Oost Gelderland | | | | | | | | x | | | x | | x | | | | | | 3 |
| Gelderland Midden | | | | | | | | | x | | | | x | | | | x | | 3 |
| Utrecht | x | | | | | | | | | X | | x | x | x | | x | x | | 7 |
| Kennemerland | | x | | | | | | | | | | x | | | | x | | | 3 |
| Amsterdam-Amstelland | | | | x | | | | | | | | x | x | | | x | | | 4 |
| Gooi en Vechtstreek | x | | | | | | | x | x | | | | | | | | x | | 4 |
| Haaglanden | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | - |
| Holland Midden | | | | | | | | | x | | x | | x | | | x | x | | 5 |
| Rotterdam-Rijnmond | | x | | | | | x | | | | | | | | | x | | | 3 |
| Zuid-Holland-Zuid | x | | | | | | | | | | x | | | x | | | x | | 4 |
| Zeeland | | x | | | | | | | x | | x | | x | | | | | | 4 |
| Midden- en West-Brabant | | x | | | | | | | | | x | | x | | | x | | | 4 |
| Zuidoost-Brabant | | | x | | | | | x | | | x | | | x | x | x | x | | 7 |
| Limburg-Zuid | | x | | | | | | | x | | | | | | | x | | | 3 |
| Totaal | 3 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 6 | 1 | 6 | 3 | 8 | 3 | 1 | 9 | 7 | 1 | |

Zeventien verschillende (soorten) risico's komen naar voren op de vraag wat de grootste risico's in de Veiligheidsregio's zijn. Concrete risico's, zoals bepaalde specifieke bedrijven, zijn omgezet naar het soort risico waarin deze vallen. Maar liefst negen van de zeventien regio's (52%²) zien de aanwezigheid van een luchthaven of een luchtvaartongeval door een luchthaven in een buurtregio als een groot risico. Andere veelvoorkomende risico's in de Veiligheidsregio's zijn het transport van gevaarlijke stoffen (47%), de aanwezigheid van chemische industrie en BRZO-bedrijven (41%) en een pandemie of ziektegolf onder de bevolking (41%). Ook overstromingsrisico's en incidenten of transport over het spoornetwerk komen regelmatig voor (beide 35%).

In drie stedelijke regio's behoort terrorisme tot een risico. In de Veiligheidsregio's Amsterdam-Amstelland en Utrecht, vanwege respectievelijk de hoofdstad van Nederland Amsterdam en de grote stad Utrecht. Met name vanwege de aanwezigheid van de nationale luchthaven Schiphol, behoort terrorisme ook tot de grootste risico's in Veiligheidsregio Kennemerland.

Zes soorten risico's worden slechts eenmaal genoemd. In de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond bevindt zich een van de grootste havens ter wereld. Dit risico is dus uniek voor Nederland. Maar er zijn ook algemene risico's die vooral aandacht hebben in slechts bepaalde regio's. Extreme

² De percentages zijn altijd in de in de context van zeventien respondenten (N=17).

weersomstandigheden (Friesland), dierziekten (Zuidoost-Brabant) en paniek in menigten (Utrecht) zijn hier voorbeelden van. Veiligheidsregio Haaglanden heeft het Regionaal Risico Profiel nog niet vastgesteld en kon om die reden geen uitspraken doen over de grootste risico's.

4.1.2 Prioriteit

De regio's is ook gevraagd om de risico's met de hoogste prioriteit aan te geven. In tabel 2 zijn de prioriteiten per regio weergegeven.

| Tabel 2: Risico's met hoogste prioriteit per Veiligheidsregio | |
|---|---|
| Groningen | Risico's met hoogste prioriteit zijn gelijk aan de grootste risico's van de regio uit tabel 1. |
| Friesland | Extreme weersomstandigheden |
| Drenthe | Niet de risico's op het gebied van externe veiligheid, maar op het gebied van de individu en zelfredzaamheid. |
| Noord-Oost Gelderland | Natuurbranden |
| Gelderland Midden | Risico's met hoogste prioriteit zijn gelijk aan de grootste risico's van de regio uit tabel 1. |
| Utrecht | Prioriteiten zijn nog niet bekend. |
| Kennemerland | Risico's met hoogste prioriteit zijn gelijk aan de grootste risico's van de regio uit tabel 1. |
| Amsterdam-Amstelland | Risico's met hoogste prioriteit zijn gelijk aan de grootste risico's van de regio uit tabel 1. |
| Gooi en Vechtstreek | Prioriteiten zijn nog niet bekend. |
| Haaglanden | Risico's op het gebied van externe veiligheid en brandveiligheid. |
| Holland Midden | Ziektegolf, gevolgd door respectievelijk transport gevaarlijke stoffen, overstroming, spoor en luchtvaart. |
| Rotterdam-Rijnmond | Risico's met hoogste prioriteit zijn gelijk aan de grootste risico's van de regio uit tabel 1. |
| Zuid-Holland-Zuid | Prioriteiten zijn nog niet bekend. |
| Zeeland | Risico's met hoogste prioriteit zijn gelijk aan de grootste risico's van de regio uit tabel 1. |
| Midden- en West-Brabant | Prioriteiten zijn nog niet bekend. |
| Zuidoost-Brabant | Risico's met hoogste prioriteit zijn gelijk aan de grootste risico's van de regio uit tabel 1. |
| Limburg-Zuid | Chemische industrie en hoogwater |

Zeven Veiligheidsregio's (41%) geven aan dat de risico's met de hoogste prioriteit gelijk is aan de eerder weergegeven grootste risico's in de regio en de focus niet op een of enkele specifieke risico's ligt. In de Veiligheidsregio Noord-Oost Gelderland ligt de focus juist wel op één specifiek risico. Het risico natuurbranden heeft veruit de hoogste prioriteit in deze regio. Op diverse activiteiten, waaronder risicocommunicatie, is er zelfs een splitsing gemaakt tussen het risico natuurbranden en de overige risico's. Ook de regio's Friesland (extreme weersomstandigheden), Holland Midden (ziektengolf) en Limburg-Zuid (Chemische industrie en hoogwater) kunnen aangeven welk risico de hoogste prioriteit heeft. Dit wordt gedaan aan de hand van het aanwezige risicodiagram. Veiligheidsregio Haaglanden kon niet aangeven wat de grootste risico's zijn binnen de regio, maar geeft wel aan dat risico's rond externe veiligheid en brandveiligheid op dit moment de grootste prioriteit hebben binnen de regio. Voor deze thema's is namelijk budget beschikbaar.

Bij vier Veiligheidsregio's (24%) zijn de prioriteiten nog niet bekend. In Utrecht, Gooi en Vechtstreek en Zuid-Holland-Zuid is dit afhankelijk van het regionale beleidsplan dat op dit moment wordt ontwikkeld. De Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant is op het moment van schrijven in gesprek met het bestuur en kan nog geen standpunt innemen.

4.1.3 Vergelijking

De vijftieng Veiligheidsregio's hebben allemaal een eigen Regionaal Risicoprofiel, met daarin een

inventarisatie en analyse van de in een Veiligheidsregio aanwezige risico's, inclusief relevante risico's in aangrenzende gebieden. Kortom: iedere Veiligheidsregio is uniek. Toch is in het onderzoek aan de Veiligheidsregio's gevraagd zichzelf aan de hand van het risicoprofiel te vergelijken met een andere regio in Nederland waarmee de meeste overeenkomsten zijn. Ook is gevraagd welke andere regio het verst van de eigen regio af staat. De resultaten zijn in tabel 3 te lezen.

| Tabel 3: Vergelijking aan de hand van het risicoprofiel | | |
|---|---|-----------------------------------|
| | Meest | Minst |
| Groningen | - | Regio's in Zuid-Holland |
| Friesland | Groningen, Drenthe | Rotterdam-Rijnmond |
| Drenthe | Friesland, Zeeland | Randstadregio's |
| Noord-Oost Gelderland | Gelderland-Midden | Rotterdam-Rijnmond |
| Gelderland Midden | - | Rotterdam-Rijnmond, Kennemerland |
| Utrecht | Niet te vergelijken, evt. met Gooi en Vechtstreek | Friesland, Groningen, Drenthe |
| Kennemerland | Rotterdam-Rijnmond | - |
| Amsterdam-Amstelland | Rotterdam-Rijnmond | Friesland, Groningen, Drenthe |
| Gooi en Vechtstreek | Utrecht, Amsterdam-Amstelland, Flevoland | Limburg |
| Haaglanden | - | - |
| Holland Midden | Noord-Oost Gelderland, Limburg-Noord | Rotterdam-Rijnmond |
| Rotterdam-Rijnmond | Amsterdam-Amstelland, Kennemerland | Zeeland, Twente |
| Zuid-Holland-Zuid | Hollands Midden | Noord-Oost Gelderland, Drenthe |
| Zeeland | Rotterdam-Rijnmond | Drenthe |
| Midden- en West-Brabant | Rotterdam-Rijnmond | Noordelijke en Oostelijke regio's |
| Zuidoost-Brabant | Brabant-Noord, Limburg-Noord | Rotterdam-Rijnmond |
| Limburg-Zuid | Groningen | Regio's in Noord-Holland |

Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond wordt het vaakst genoemd als regio met de meeste overeenkomsten. De stedelijke regio's Amsterdam-Amstelland en Kennemerland, maar ook de landelijke regio Midden- en West-Brabant en Zeeland kiezen voor Rotterdam-Rijnmond. Verder zijn er een aantal regio's die elkaar kiezen als regio met de meeste overeenkomsten. In die gevallen ligt het voor de hand dat er toenadering gezocht wordt om van elkaar te leren. Bij beide regio's is namelijk het besef aanwezig dat er veel overeenkomsten zijn. Dit is het geval tussen de regio's Utrecht en Gooi en Vechtstreek, Drenthe en Friesland, Rotterdam-Rijnmond en Kennemerland en tussen Rotterdam-Rijnmond en Amsterdam-Amstelland.

Opvallend is dat Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond zeven maal genoemd wordt als regio met de minste overeenkomsten. Dit gebeurt vooral door de landelijke regio's. De noordelijke regio's Groningen, Friesland en vooral Drenthe worden vijf keer genoemd als regio met de minste overeenkomsten. Dit gebeurt echter niet specifiek door stedelijke regio's, maar ook door landelijke regio's. De Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (7 keer) en Veiligheidsregio Drenthe (5 keer) worden dus door de andere Veiligheidsregio's ervaren als unieke regio's.

Veel regio's vinden het moeilijk om een vergelijking te maken met andere regio's. Diverse factoren spelen hier een rol bij. In sommige gevallen was men onbekend met de risico's en de organisatie van andere regio's, in andere gevallen was de eigen regio te uniek om een goede vergelijking te trekken. De interpretatie van de vergelijking is ook van belang. Veiligheidsregio's Rotterdam-Rijnmond en Zeeland hebben te maken met veel overeenkomstige risico's en een soortgelijke aanpak, maar volgens de regio Rotterdam-Rijnmond staat Zeeland het verst van hun regio af. Veiligheidsregio Zeeland noemt Rotterdam-Rijnmond daarentegen wel als regio met de meeste overeenkomsten.

4.2 Organisatie

Er is een groot verschil zichtbaar in de startdatum van de verschillende Veiligheidsregio's. De regio Noord-Holland-Noord fungeert bijvoorbeeld al sinds 2004 als zodanig. Met het oog op de Wet Veiligheidsregio's zijn door de jaren heen steeds meer regio's gestart met de inrichting volgens deze wet. Toch zijn er ook regio's die gewacht hebben tot de Wet Veiligheidsregio's daadwerkelijk in werking was getreden. Mede door deze verschillen in de startdatum van de regio's, is ook de organisatie van de Veiligheidsregio divers.

4.2.1 Inrichting risicocommunicatie binnen de organisatie

Bijna tweederde (65%) van de aan dit onderzoek deelnemende Veiligheidsregio's heeft de beschikking over een eigen communicatieafdeling. Risicocommunicatie is bij deze regio's ondergebracht binnen deze afdeling. In de regio's zonder eigen communicatieafdeling is risicocommunicatie op diverse manieren ingericht. In de regio's Gooi en Vechtstreek (Externe Veiligheid) en Zuid-Holland-Zuid (Risico- en crisisbeheersing) is risicocommunicatie wel binnen de organisatie ingericht. In de regio's Amsterdam-Amstelland, Kennemerland en Limburg-Zuid wordt risicocommunicatie uitgevoerd op lokaal niveau door gemeenten of de kolommen en heeft de Veiligheidsregio hier geen hand in. De Veiligheidsregio Hollands Midden heeft een werkgroep communicatie, waaraan door communicatieadviseurs van afzonderlijke kolommen wordt deelgenomen. Communicatieonderwerpen die de hele regio aangaan worden door deze werkgroep verdeeld. De GHOR heeft risicocommunicatie in het takenpakket.

4.2.2 Budget

De noordelijke Veiligheidsregio's Groningen en Friesland hebben het meeste fulltime-equivalent (fte) voor risicocommunicatie tot hun beschikking. Beide regio's hebben 1.5 fte te besteden. Opvallend is dat zij respectievelijk tweede en vierde regio van onderen zijn op het gebied van inwonersdichtheid. De

impact van een crisis of ramp zal in deze regio's relatief laag zijn ten opzichte van de stedelijke gebieden. De regio's Rotterdam-Rijnmond en Utrecht beschikken over de grootste communicatieafdeling, maar slechts een klein deel van het budget is beschikbaar voor risicocommunicatie. Van de vijf meest stedelijke regio's is er in drie gevallen (Kennemerland, Amsterdam-Amstelland en Gooi en Vechtstreek) geen communicatieafdeling en geen budget voor risicocommunicatie vanuit de Veiligheidsregio. Ook de andere twee regio's (Limburg-Zuid en Zuid-Holland-Zuid) zijn vrij stedelijk. De acht meest landelijke regio's die aan het onderzoek meewerkten beschikken wel over budget voor risicocommunicatie. Bij veel regio's is het beschikbare budget binnen de Veiligheidsregio voor risicocommunicatie erg laag (zie tabel 4). Ondanks het feit dat de Veiligheidsregio sinds het ingaan van de Wet Veiligheidsregio's in oktober 2010 verantwoordelijk is voor risicocommunicatie, mogen er niet direct conclusies getrokken worden over de lage capaciteit voor risicocommunicatie. In veel Veiligheidsregio's worden er ook op lokaal niveau, door gemeenten of de kolommen, veel risicocommunicatietaken uitgevoerd.

| | COM | RC | % |
|-------------------------|-----|------|-------|
| Groningen | 9 | 1.5 | 16,7% |
| Friesland | 4.5 | 1.5 | 33,3% |
| Drenthe | 2 | 0.5 | 25,0% |
| Noord-Oost Gelderland | 2.2 | 0.1 | 4,5% |
| Gelderland Midden | 2 | 0.1 | 5,0% |
| Utrecht | 7 | 0.44 | 6,3% |
| Kennemerland | 0 | 0 | - |
| Amsterdam-Amstelland | 0 | 0 | - |
| Gooi en Vechtstreek | 0 | 0 | - |
| Haaglanden | 3 | 0.5 | 16,7% |
| Holland Midden | 0 | 0.3 | - |
| Rotterdam-Rijnmond | 11 | 1 | 9,0% |
| Zuid-Holland-Zuid | 0 | 0.5 | - |
| Zeeland | 2 | 0.1 | 5,0% |
| Midden- en West-Brabant | 5.8 | 0.2 | 3,5% |
| Zuidoost-Brabant | 3 | 0.5 | 16,8% |
| Limburg-Zuid | 0 | 0 | - |

4.2.3 Expertise

De communicatieafdeling van de Veiligheidsregio's of een medewerker wordt gezien als de voornaamste expert op het gebied van risicocommunicatie binnen de Veiligheidsregio's. In 47% (acht regio's) wordt deze genoemd. Deze expertise komt echter vooral door ervaringen in het verleden en rampenoefeningen. Zelden krijgen risicocommunicatie-experts van de Veiligheidsregio's specifieke trainingen. Expertise komt ook vaak van experts binnen de diverse kolommen, zoals de GHOR en de Brandweer (47%). Deze zijn echter vaak gespecialiseerd in een beperkt onderdeel van de risicocommunicatie, zoals de Brandweer in Brandveiligheid en de GHOR in de gezondheidkwesities. Ook adviseurs van de gemeenten (41%) en de afdeling Risicobeheersing (29%) worden veel gezien als experts. Bijna een derde van de respondenten (29%) maakt gebruik van een werkgroep op het gebied van risicocommunicatie. In deze werkgroepen zitten communicatie-experts en -adviseurs van diverse

partijen binnen de Veiligheidsregio om ervaringen, ideeën en plannen uit te wisselen die gebruikt kunnen worden binnen de regio. Werkgroepen kunnen daarom ook gezien worden als een bron van expertise. Een aantal Veiligheidsregio's geven aan dat de expertise binnen de regio een samenspel is tussen diverse experts en afdelingen. Een werkgroep kan hier een uitstekende rol in vormen.

Veel Veiligheidsregio's maken ook gebruik van externe expertise. Dat kan enerzijds nuttig zijn omdat deze externe partijen er vanuit een externe bril tegenaan kijken of vanwege gebrek aan middelen binnen de interne organisatie. Bijna de helft van de regio's maakt gebruik van de expertise van de milieudienst of een communicatie(advies)bureau (47%). Ook het Nationaal Crisis Centrum wordt regelmatig geconsulteerd over risicocommunicatie (41%). Bijna een kwart (24%) van de Veiligheidsregio's maakt gebruik van de expertise van een onderwijsinstelling zoals een hogeschool of universiteit. In een aantal gevallen door de kennis van een hoogleraar, die ook binnen de Veiligheidsregio actief is.

4.3 Risicocommunicatiebeleid

De eerder genoemde grote verschillen in de startdatum van de diverse Veiligheidsregio's is er ook een verschil zichtbaar in de status van het risicocommunicatiebeleid in de regio's. Een aantal regio's zijn pas eind 2010, na de officiële wetgeving, gestart als Veiligheidsregio en het opzetten van risicocommunicatiebeleid heeft nog niet plaatsgevonden. Acht van de zeventien respondenten (47%) geeft aan nog geen risicocommunicatiebeleid te hebben en ook geen risicocommunicatieactiviteiten uit te voeren. Drie regio's hiervan (Gooi- en Vechtstreek, Utrecht en Holland Midden) geven echter aan wel gestart te zijn met het opzetten van risicocommunicatiebeleid. Van de overige vijf respondenten zonder risicocommunicatiebeleid kiezen een aantal regio's er om uiteenlopende redenen voor om geen beleid op te stellen, bijvoorbeeld omdat activiteiten lokaal worden uitgevoerd (Limburg Noord) of omdat de regio zichzelf niet in staat acht om risicocommunicatiebeleid als regisseur op te zetten (Kennemerland).

Ruim de helft (53%) van de respondenten heeft wel risicocommunicatiebeleid ontwikkeld. De overgrote meerderheid van deze regio's (67%) heeft een centraal risicocommunicatiebeleid, maar iedere partij binnen de Veiligheidsregio voert autonoom eigen risicocommunicatie-activiteiten uit. Veel regio's hebben als motto bij het beleid: 'Centraal beleid wordt decentraal uitgevoerd'. De gemeenten en de kolommen zijn vaak voor de uitvoering verantwoordelijk. In veel van deze gevallen is de Veiligheidsregio de regisseur, die coördineert en initieert, maar de handschoen moet door een andere partij opgepakt worden om uitgevoerd te worden.

4.3.1 Formulering

Met de komst van de Wet Veiligheidsregio's zijn de Veiligheidsregio's verantwoordelijk voor risicocommunicatiebeleid. In de vorige paragraaf is al gebleken dat niet alle regio's al dergelijk beleid ontwikkeld hebben. De verantwoordelijkheid is bij de regio's waar dit wel het geval vaak ondergebracht bij de afdeling Communicatie of beleidsmedewerkers Externe Veiligheid. In een aantal gevallen wordt er

op het gebied van de formulering van het beleid samengewerkt met gemeenten of andere partijen binnen de Veiligheidsregio of gebruik gemaakt van een projectgroep.

De regio's met een eigen risicocommunicatiebeleid hebben vrijwel allemaal indirect de burger betrokken bij het ontwikkelen van dit beleid. De resultaten van bevolkings-, behoeften- of publieksonderzoek zijn meegenomen in de risicocommunicatiebeleidsplannen van de Veiligheidsregio's. Alleen in Veiligheidsregio Haaglanden is dat niet het geval geweest. Op dit moment wordt er nieuw beleid ontwikkeld binnen deze regio en dan zal er wel gebruik gemaakt worden van resultaten van bevolkingsonderzoek. Bij de drie Veiligheidsregio's die op dit moment beleid aan het ontwikkelen zijn, zullen ook onderzoeken gebruikt worden op de behoeften van de burger mee te nemen in het plan. Toch blijft het bij de meeste regio's bij deze indirecte vorm van inspraak van de burger. Slechts een enkele regio betreft burgers ook op een andere wijze bij de beleidsvorming en activiteiten. Veiligheidsregio Haaglanden wil in het nieuw te ontwikkelen beleid burgerparticipatie inzetten en Veiligheidsregio Groningen organiseert inwonersavonden om de perceptie van de burger te toetsen. De Veiligheidsregio Zeeland heeft een aantal bijeenkomsten georganiseerd voor afgevaardigden namens groepen minder zelfredzamen. De regio krijgt door middel van deze bijeenkomsten input voor risicocommunicatie-activiteiten op maat. Toch is de rechtstreekse participatie van de burger over het algemeen nihil in Nederland.

4.3.2 Uitvoering

De nieuwe Wet Veiligheidsregio's legt de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van risicocommunicatiebeleid bij de Veiligheidsregio's. De regio's kunnen worden afgerekend op geen of onjuiste uitvoering van het beleid. In de praktijk blijkt dit echter anders te liggen. De gemeenten zijn, in tegenstelling tot de Veiligheidsregio's, bekend bij de burger. Uit verschillende bevolkingsonderzoeken is gebleken dat de burger informatie over risico's in hun leef- of woonomgeving van de gemeenten verwacht. De gemeenten zijn dan ook vrijwel altijd de afzender van de risicocommunicatie. In de situatie voor de Wet Veiligheidsregio's waren de gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van risicocommunicatie en in veel regio's is dat na de komst van de wet niet veranderd. In negen Veiligheidsregio's (53%) ligt de verantwoordelijkheid voor de uitvoering volledig bij de gemeenten. In een groot deel van de gevallen is dit omdat er nog geen risicocommunicatiebeleid ontwikkeld is, maar in een aantal gevallen (Rotterdam-Rijnmond, Haaglanden) kiest de Veiligheidsregio bewust voor een verantwoordelijkheid voor gemeenten. In zes regio's (Gelderland-Midden, Groningen, Zuid-Holland-Zuid, Zeeland, Drenthe en Noordoost-Gelderland) is er gekozen voor een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de Veiligheidsregio en de gemeenten. Op deze wijze vallen de wettelijke verantwoordelijkheid en de verantwoordelijkheid in de praktijk samen. Slechts één respondent, Veiligheidsregio Utrecht, geeft aan dat de verantwoordelijkheid volledig voor de directie van de Veiligheidsregio komt, maar wil met het nieuwe beleid dat op dit moment ontwikkeld wordt dat de diverse partijen ook zelf risicocommunicatie-activiteiten ontwikkelen.

4.3.3 Risicocommunicatie(beleid) in de toekomst

Het risicocommunicatiebeleid van Veiligheidsregio's die dit al ontwikkeld hebben is in de meeste gevallen nog erg actueel, om het feit dat Veiligheidsregio's maximaal slechts enkele jaren bestaat. Toch is de respondenten gevraagd wat zij, vanuit hun communicatievisie, aan dit bestaande beleid wilden veranderen. Bijna de helft (44%) van de respondenten met risicocommunicatiebeleid wil meer budget en capaciteit voor risicocommunicatie. Meer bestuurlijke aandacht van gemeenten wordt ook enkele malen genoemd als een noodzakelijke verandering. Deze twee aandachtspunten zijn in veel gevallen aan elkaar te koppelen: meer bestuurlijke aandacht, waarbij het nut en de noodzaak van degelijke risicocommunicatie wordt ingezien, kan zorgen voor meer prioriteit. Het gevolg zal zijn dat er meer budget komt vanuit het bestuur van de gemeenten. Dit is overigens niet alleen een verbeterpunt bij regio's die al communicatiebeleid hebben ontwikkeld. De Veiligheidsregio's Friesland en Brabant Zuid-Oost, die op dit moment beleid ontwikkelen, maken zich bij voorbaat al zorgen over het gebrek aan capaciteit en de bestuurlijke aandacht. Ook de verdeling van het budget is een verbeterpunt. Zo gaat het budget van de Veiligheidsregio Haaglanden volledig naar externe veiligheid, terwijl er meerdere opties zijn en het budget beter verdeeld kan worden.

Een betere samenwerking met de diverse partijen binnen de Veiligheidsregio is ook een verbeterpunt. Veiligheidsregio Noordoost Gelderland is één van de respondenten die dit onderwerp heeft aangekaart en geeft aan dit te willen bewerkstelligen door middel van een Projectgroep Risicocommunicatie, waarin ondermeer de Veiligheidsregio en gemeenten in deelnemen. Dit is een initiatief dat meerdere regio's (ondermeer Rotterdam-Rijnmond en Drenthe) in het verleden al hebben gemaakt. Een aantal regio's geeft specifieke, inhoudelijke verpunten voor hun risicocommunicatiebeleid. Veiligheidsregio Zeeland wil een integrale aanpak voor het beleid, dat nu erg versnipperd is, Veiligheidsregio Groningen wil mee doen met het thema zelfredzaamheid en de communicatie aan laten haken bij het regionaal zelfredzaamheidsbeleid en de Veiligheidsregio Haaglanden wil graag de regionale voorbereiding op crises deel laten maken van het risicocommunicatiepakket.

Acht respondenten hadden nog geen definitief risicocommunicatiebeleid ontwikkeld. Zij richten zich nu vooral op het ontwikkelen van dit beleid en kunnen dit naar eigen wensen inrichten. De Veiligheidsregio Kennemerland geeft echter aan niets te willen veranderen aan de huidige situatie, waarin de Veiligheidsregio geen rol speelt in de risicocommunicatie. De regio is in staat om risicocommunicatie op deze manier (door de gemeenten) in te richten en aanpassen is onnodig.

Alle respondenten hebben de stelling 'U heeft vertrouwen in uw Veiligheidsregio als het aankomt op het uitvoeren van een degelijk risicocommunicatiebeleid.' voorgelegd gekregen ter afsluiting van het onderdeel over het risicocommunicatiebeleid. Tien respondenten zijn het eens met deze stelling, twee respondenten neutraal en vijf respondenten geven aan geen vertrouwen te hebben in de Veiligheidsregio met betrekking tot het uitvoeren van degelijk risicocommunicatiebeleid. Het gemiddelde op de 5-punt Likert-schaal is 3,05, wat neerkomt op een matig positief vertrouwen op het

uitvoeren van degelijk beleid.

4.4 Risicocommunicatiestrategie

4.4.1 Middelen

Het initiatief voor uitvoering van risicocommunicatiebeleid ligt in veel gevallen bij de gemeenten of andere partijen binnen de Veiligheidsregio's. In tweederde van de regio's die beleid hebben ontwikkeld is er een centraal risicocommunicatiebeleid dat decentraal wordt uitgevoerd. In de meeste gevallen communiceert de Veiligheidsregio niet rechtstreeks met de burger. Het gevolg hiervan is dat de regio weinig gebruik maakt van eigen risicocommunicatiemiddelen. Toch gebeurt dit in enkele gevallen wel. Deze paragraaf geeft een opsomming.

4.4.1.1 Website

Het overgrote deel van de Veiligheidsregio's (22 van de 25 Veiligheidsregio's, 88%) heeft de beschikking over een eigen website. Alleen de regio's Twente, Limburg-Zuid en Brabant-Noord zijn niet op het internet te bezoeken. De noordelijke regio's Groningen, Friesland en Drenthe opereren nog vanuit de oude setting onder de naam Hulpverlenersdienst (HVD). De invulling van de websites van de Veiligheidsregio's loopt sterk uiteen. In tabel 5 is te zien waar de website per regio in voorziet.

| Tabel 5: Functie websites | | | | | |
|---------------------------|--|---|---|---|---|
| Veiligheidsregio | Webadres | 1 | 2 | 3 | Opmerkingen |
| Groningen | www.hvd.groningen.nl | ● | ● | | Website van de HVD |
| Friesland | www.hvdfryslan.nl | ● | | | Website van de HVD |
| Drenthe | www.hvd-drenthe.nl | ● | ● | | Website van de HVD |
| IJsselland | www.Veiligheidsregio-ijssel.nl | ● | | | |
| Twente | Geen eigen website | | | | |
| Noord-Oost Gelderland | www.vnog.nl | ● | ● | ● | |
| Gelderland-Midden | www.vggm.nl | ● | ● | ● | |
| Gelderland-Zuid | www.vrgz.nl | ● | | | |
| Utrecht | www.vru.nl | ● | | | |
| Noord-Holland-Noord | www.Veiligheidsregio-nhn.nl | ● | | | |
| Amsterdam-Amstelland | www.Veiligheidsregio-amsterdam-amstelland.nl | ● | | | Verouderde website, nieuwe website in ontwikkeling. |
| Zaanstreek-Waterland | www.vrzw.nl | ● | ● | | |
| Kennemerland | www.vrk.nl | ● | ● | | |
| Gooi- en Vechtstreek | www.vrgooienvechtstreek.nl | ● | | | |
| Haaglanden | www.vrh.nl | ● | ● | | |
| Hollands Midden | www.vrhm.nl | ● | ● | | Website geschreven aan de burger, niet erg actueel. |
| Rotterdam-Rijnmond | www.vr-rr.nl | ● | ● | ● | |
| Zuid-Holland-Zuid | www.vrzhz.nl | ● | ● | ● | Onderdeel van site is actuele crisisinformatie |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| | | | | | met verzamelde persberichten, brieven en adviezen over recente crises. |
| Zeeland | www.vrzeeland.nl www.zeelandveilig.nl | • | • | • | Zeeland Veilig is deelsite van de Veiligheidsregio, speciaal voor burgers met informatie over risico's, handelingsperspectieven, downloads en de huidige stand van zaken van de grootste risico's. |
| Midden- en West-Brabant | www.Veiligheidsregiomwb.nl | • | • | • | |
| Brabant-Noord | Geen eigen website | | | | Wel beschikking over Twitter-account. |
| Brabant-Zuidoost | www.Veiligheidsregiozob.nl | • | | | |
| Limburg-Noord | www.vrln.nl | • | | | |
| Limburg-Zuid | Geen eigen website | | | | |
| Flevoland | www.Veiligheidsregioflevoland.nl | • | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Informatie over Veiligheidsregio 2. Links naar Risicocommunicatie-campagnes 3. Risicocommunicatie en/of actuele informatie over risico's | | | | | |

Tien van de Veiligheidsregio's met een eigen website (45%) heeft alleen corporate informatie over de Veiligheidsregio, zoals doelen, partners en beleid, op de website staan. In deze gevallen dient de site vooral een algemeen, informatief doel. Voor burgers is er op deze websites geen inhoudelijke informatie over risico's of handelingen te vinden. Op de overige twaalf websites (55%) zijn er naast algemene informatie over de Veiligheidsregio banners, links en/of doorverwijzingen naar risicocommunicatiecampagnes te vinden. Deze campagnes beschikken dan over een eigen website, waar burgers meer informatie kunnen vinden over risico's. Zes websites (28%) beschikken daarnaast ook over actuele informatie over risico's en/of directe risicocommunicatie aan de burger. Op deze websites kunnen burgers concrete informatie vinden over risico's in hun regio. Deze informatie is echter vaak beperkt en voor een algemeen publiek.

Toch is er ook een voorbeeld te noemen van een regio die de website nadrukkelijk inzet om burgers te informeren over mogelijke risico's en de huidige stand van zaken betreffende deze risico's. Veiligheidsregio Zeeland heeft de site www.zeelandveilig.nl in de lucht. Het doel van de website is burgers voorbereiden op de grootste risico's in de regio: slecht weer, overstromingen, stralingsongevallen en de uitval van nutsvoorzieningen. Burgers worden geïnformeerd over wat een dreiging inhoudt, wat ze kunnen doen om zichzelf en de mensen in de omgeving in veiligheid te brengen en welke maatregelen de overheid treft om de gevolgen van een calamiteit zo veel mogelijk te beperken. Aan de hand van vier iconen op de homepage kunnen burgers de stand van zaken in een oogopslag zien. Verder kunnen burgers diverse folders en documentatie downloaden van de site, zoals een risicowijzer en rampeninstructie. De Veiligheidsregio Zeeland is de enige regio die rechtstreeks burgers op een dergelijke wijze communiceert over risico's en handelingsperspectieven door middel van een website.

4.4.1.2 Gedrukte middelen

Een aantal Veiligheidsregio's hebben gedrukte communicatiemiddelen gebruikt om burgers te informeren over risico's. Zeven regio's (Groningen, Drenthe, Gelderland-Midden, Haaglanden, Zuid-Holland-Zuid, Zeeland en Limburg-Zuid) door middel van een folder, eventueel huis aan huis verspreid, drie regio's (Groningen, Gooi- en Vechtstreek en Zuid-Holland-Zuid) aan de hand van brieven aan de burgers.

4.4.1.3 Overige middelen

Ook de beschikbaarheid van andere communicatiemiddelen is bij de Veiligheidsregio's beperkt. Veiligheidsregio Groningen is de enige die regelmatig gebruik maakt van radio om burgers te informeren over risico's. De televisie wordt hier bij geen enkele regio voor gebruikt, wel heeft de Veiligheidsregio Noord-Oost Gelderland een filmpje laten maken, waarin ze burgers uit de regio aan het woord laten over risico's. Deze film was bedoeld voor de gemeenten in de regio, om hen te laten zien wat de burgers zeggen en wie zij verantwoordelijk achtten. Drie Veiligheidsregio's (Gelderland-Midden, Zeeland, Brabant-Noord en Midden- en West-Brabant) maken in beperkte mate gebruik van sociale media. De laatste drie maken gebruik van Twitter. De regio Midden- en West-Brabant twittert met name over branden en de status ervan, de regio Brabant-Noord over grootschalige calamiteiten in de regio. Veiligheidsregio's Zuid-Holland-Zuid en Limburg-Zuid maken gebruik van klankbordgroepen om met burgers te communiceren over risico's. Verder bieden de Veiligheidsregio's Rotterdam-Rijnmond en Drenthe checklisten aan. Diverse regio's geven aan in de toekomst nog wel middelen te willen ontwikkelen, zoals een huis-aan-huis-risicowijzer (Friesland) en een online portal met informatie voor burgers (Amsterdam-Amstelland).

4.4.2 Verwachtingen

Burgers blijken over het algemeen niet bekend te zijn met de aanwezigheid van de Veiligheidsregio's en een gevolg hiervan is dat de regio's de uitvoering van risicocommunicatie overlaten aan de gemeenten en kolommen. Centraal beleid, decentraal uitvoeren is een veelvoorkomend motto bij de Veiligheidsregio's. Het is dan ook de vraag in hoeverre de burger wat van de Veiligheidsregio zal merken. Wat kan de burger verwachten van de Veiligheidsregio? Ook op deze vraag scharen veel regio's zich in een passieve rol. De burger kan van deze regio's (o.a. Utrecht, Noord-Oost Gelderland, Rotterdam-Rijnmond en Brabant Zuidoost) verwachten dat zij een coördinerende rol spelen richting de gemeenten en hen de helpende hand bieden in de voorbereiding en uitvoering van risicocommunicatie. De burger zal op deze manier indirect de aanwezigheid van de Veiligheidsregio merken. Opvallend is ook de reactie van de Veiligheidsregio Brabant Zuidoost hierop, die aangeeft dat de ambitie beperkt is op het gebied van risicocommunicatie. Deze regio spreekt dit uit, maar uit het grote aantal passieve Veiligheidsregio's lijkt dit voor meer regio's te gelden. Een aantal regio's geeft mooie beloften aan de burger. De burger kan transparante en heldere communicatie (Midden- en Westbrabant), open, eerlijke en transparante communicatie (Groningen) en themagerichte, concrete communicatie (Zuid-Holland-

Zuid) over risico's verwachten. Er ligt voor deze regio's een mooie taak weggelegd om deze beloften om te zetten in daden.

Toch zijn er ook enkele Veiligheidsregio's die met concrete en unieke initiatieven komen voor de burger. Veiligheidsregio Drenthe wil de informatiedrang van de burger stimuleren door middel van acties, de Veiligheidsregio Friesland wil aan de hand van een regiobreed middel de burger kennis laten maken met de belangrijkste risico's en de regio Haaglanden wil een online platform ontwikkelen waarop burgers informatie kunnen vinden, maar ook kunnen reageren. Veiligheidsregio Zuid-Holland-Zuid gaat verder met themagerichte concrete communicatie over risico's. In 2010 waren dit transportrisico's en in 2011 zal het thema vitale infrastructuur zijn. Deze themagerichte risicocommunicatie is overigens een gezamenlijk initiatief van de Veiligheidsregio's in de Provincie Zuid-Holland.

In enkele regio's kan de burger nog niets verwachten. De Veiligheidsregio's Limburg-Noord en Gooi- en Vechtstreek geven aan dat zij op dit moment (nog) geen meerwaarde te bieden hebben aan de burger. De ambities van de Veiligheidsregio's liggen uiteen en de Nederlandse burger is afhankelijk van de regio waarin deze woonachtig is. Toch geven een aantal regio's (onder andere Kennemerland en Utrecht) ook bij de verwachtingen die de burger mag hebben aan, dat zij zelf ook een verantwoordelijkheid hebben om zelf te zoeken naar informatie. Deze Veiligheidsregio's verwachten van de burger ook verantwoordelijkheid in de vorm van een haalplicht.

4.4.3 Zelfinitiatief van de burger

De Veiligheidsregio's voorzien de burgers van belangrijke informatie over risico's, maar zijn in een aantal gevallen ook van mening dat de burger een haalplicht heeft. De vraag is echter of de burger in de realiteit ook daadwerkelijk op zoek gaat naar informatie. De resultaten hiervan zijn zorgelijk. Meer dan de helft van de Veiligheidsregio's (59%) merkt vanuit de burgers geen tot weinig behoefte om zelf naar informatie over risico's te zoeken. Burgers willen wel geïnformeerd worden en zijn ook content met de informatie die ze krijgen, maar gaan in de praktijk zelf niet op zoek naar informatie (reactie Veiligheidsregio's Amsterdam, Friesland en Groningen). De Veiligheidsregio's Noord-Oost Gelderland en Gelderland-Midden merken tevens op dat als er al een geringe behoefte is naar het zoeken van informatie over risico's, dit in eerste instantie bij de eigen gemeente van de burger zal gebeuren.

Toch zijn er ook een aantal Veiligheidsregio's die wel enig zelfinitiatief bij hun burgers bemerken, al is dit voornamelijk naar aanleiding van een recente (risicovolle) gebeurtenis in de omgeving of in het land. Een kwart van de respondenten (24%) geeft aan dat deze ontwikkeling in hun regio te herkennen. Dit zijn allen respondenten uit het landelijke segment: Drenthe, Friesland, Noord-Oost Gelderland en Limburg-Noord. Met name na een incident of bij een lokale risicobron die in opspraak is een piek in het zoekgedrag van de burger. De stedelijke regio's daarentegen geven aan geen zelfinitiatief bij de burgers te herkennen of zijn hier onbekend mee.

Alleen de Veiligheidsregio Zuid-Holland-Zuid geeft aan dat, uit door hun gehouden belevingsonderzoek, blijkt dat burgers wel degelijk zelf op zoek gaan naar informatie over risico's. De Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond herkent geen zelfinitiatief bij de burgers, maar geeft aan dat zij hierin lijnrecht tegenover de 'partner' Milieudienst staat. De Milieudienst DCMR, in veel zaken betrokken bij de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond, merkt wel degelijk deze behoefte bij de burgers en zij maken dan ook veel gebruik van platforms. In deze platforms worden burgers betrokken bij zaken met betrekking tot geluidshinder en andere overlast.

4.5 Netwerk

De Veiligheidsregio's zijn een ingewikkeld orgaan. Verschillende besturen en organisaties werken samen aan het doel Nederland veiliger te maken. Dit gebeurt onder meer door samenwerking op het terrein van Brandweezorg, rampen- en crisisbeheersing, GHOR en de handhaving van de openbare orde en veiligheid. Uit de interviews blijkt dat de Brandweer, de Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen (GHOR), de GGD, de politie en de gemeenten de belangrijkste stakeholders van de Veiligheidsregio's zijn. Ook de Waterschappen, de provincies, verantwoordelijke ministeries en buurregio's worden regelmatig genoemd als belangrijke stakeholders van de Veiligheidsregio.

4.5.1 Risicocommunicatie

Met de eerder genoemde stakeholders hebben de Veiligheidsregio's over het algemeen ook contact met betrekking tot risicocommunicatie. De gemeenten behoren bij alle Veiligheidsregio's tot de belangrijkste stakeholders als het gaat om risicocommunicatie. Dat is niet vreemd, aangezien zij over het algemeen ook als directe communicatielijn worden uitgespeeld door de regio's. De gemeenten worden in het beleid van de Veiligheidsregio's gezien als de belangrijke schakel tussen de Veiligheidsregio en de burger. Er zijn dan ook slechts vier regio's (Kennemerland, Haaglanden, Groningen en Friesland) die de burger noemen als stakeholder op het gebied van risicocommunicatie. Voor andere regio's is de burger bewust geen stakeholder omdat, bijvoorbeeld de Veiligheidsregio voor de burger een onbekend begrip is (Gelderland-Midden) of de verantwoordelijkheid voor het communiceren met de burger via andere partijen gaat (Drenthe).

Van de overige kolommen worden de Brandweer en de GHOR vaak genoemd als belangrijke stakeholder met betrekking tot risicocommunicatie. De laatste kolom, de politie, komt slechts weinig voor. Andere stakeholders die de regio's als belangrijke partners op het gebied van risicocommunicatie zien zijn: het NCC (Gelderland-Midden), de waterschappen (Amsterdam-Amstelland), buurregio's (Brabant-Zuidoost) en het havenbedrijf (Rotterdam-Rijnmond). Deze laatste wordt door de regio gezien als belangrijke stakeholder op het gebied van risicocommunicatie vanwege de aanwezige burgerpanels bij het havenbedrijf. Deze burgerpanels zorgen voor belangrijke input die door de Veiligheidsregio gebruikt kan worden in het beleid. De Veiligheidsregio's Friesland en Zuid-Holland-Zuid geven aan per onderwerp of thema te kijken naar geschikte stakeholders om mee samen te werken.

4.5.2 Invloed op het beleid

Een deel van de Veiligheidsregio's heeft (kort geleden) risicocommunicatiebeleid ontwikkeld, een ander deel is daar op dit moment mee bezig. Veiligheidsregio's hebben een relatie met veel verschillende partijen en in de vorige paragraaf is gebleken dat de gemeenten door veel regio's als de belangrijkste stakeholder op het gebied van risicocommunicatie wordt gezien. Het is dan ook niet verrassend dat de lokale overheid veel invloed (4.07 op een schaal van 5) blijkt te hebben op het algemene beleid ten aanzien van risicocommunicatie in de regio's. Op gepaste afstand heeft ook de omgeving van de regio, ondermeer bestaande uit burgers en ondernemingen, vrij veel invloed op het beleid (3.47). Dit is in het overgrote deel van de regio's niet direct, maar door middel van resultaten van bevolkingsonderzoeken die in het beleid worden meegenomen. Ook de landelijke (3.27) en de provinciale (3.13) overheid hebben bovengemiddelde invloed op het risicocommunicatiebeleid. Veel regio's sluiten aan bij landelijke risicocommunicatiecampagnes (zoals Denk Vooruit) en daarmee is de invloed van de landelijke overheid te verantwoorden. In de beginjaren van hun bestaan werden veel Veiligheidsregio's gefinancierd door de provincie en dat verklaard de vrij hoge invloed van de provinciale overheid. Overigens is deze financiering in veel gevallen inmiddels niet meer van toepassing. Het is een interessant vraagstuk of de invloed van de provincie daarmee af zal nemen.

De invloed van andere Veiligheidsregio's en klankbordgroepen is veel lager (2.60). Beide partijen hebben slechts weinig tot enige invloed op het beleid ten aanzien van risicocommunicatie. De media (2.40) en NGO's (zoals milieugroepen, 2.13) hebben weinig invloed op het risicocommunicatiebeleid.

4.5.3 Samenwerking met andere regio's

Bij de totstandkoming van de Veiligheidsregio's is een bestaande indeling van de politieregio's aangehouden. Voor deze politieregio's zijn vaak provinciegrenzen aangehouden en in de dichtbevolkte provincies zijn er meer regio's. Deze bestaande indeling brengt natuurlijk voordelen met zich mee, maar kan ook een nadeel zijn. Sommige risico's kunnen grensoverschrijdend zijn of zich rondom de grenzen van regio's bevinden. Veiligheidsregio Kennemerland geeft hier een voorbeeld van: *'We hebben onlangs een oefening gehad in het Noordzeegebied, waar drie regio's bij betrokken waren. De oefening bevond zich op een kruispunt van deze regio's en dat was dramatisch. Je zou veel meer moeten kijken naar risico's in een bepaald gebied en daar entiteiten omheen bouwen in plaats van de huidige klassieke vorm.'* Een ander voorbeeld is de recente brand bij een chemisch bedrijf in Moerdijk. Dit dorp ligt op de grens van twee Veiligheidsregio's (Midden- en West-Brabant en Zuid-Holland-Zuid) en de rook waaide richting deze laatste regio. Een goede samenwerking tussen deze twee regio's is dan ook van groot belang. Toch zijn er weinig regio's die buurregio's als belangrijke stakeholder noemen op het gebied van risicocommunicatie.

Een aantal Veiligheidsregio's zoekt wel samenwerking op het gebied van risicocommunicatie. De drie noordelijke regio's Groningen, Friesland en Drenthe hebben regelmatig overleg over risicocommunicatie en het bijbehorende beleid. De regio Drenthe geeft aan dat de regio's in de

toekomst ontwikkelde middelen in een algemene 'ballenbak' willen gooien, waaruit de andere regio's kunnen putten en dat er ook gezamenlijke middelen ontwikkeld gaan worden. Friesland en Drenthe noemen de samenwerking tussen de noordelijke regio's intensief. Samenwerking is er ook tussen de drie Brabantse Veiligheidsregio's: Midden- en West-Brabant, Brabant-Noord en Brabant-Zuidoost. Samen bedenken zij ondermeer campagnes. Een efficiënte inzet van middelen en één duidelijke boodschap is een belangrijk voordeel van de kennisdeling. Daarnaast zijn alle drie de regio's nog op zoek naar een degelijke fundering.

Ook de vier Veiligheidsregio's in Zuid-Holland werken samen, onder andere op het gebied van risicocommunicatie. Na goede ervaringen met het communiceren rondom een thema is vanuit de provincie Zuid-Holland het initiatief genomen tot het instellen van een Jaar van Transport. Alle vier de Veiligheidsregio's uit de provincie werkten mee aan dit initiatief, waar risicocommunicatie een onderdeel van is. De samenwerking is goed bevallen en op het gebied van risicocommunicatie kunnen de regio's het goed met elkaar vinden. Het initiatief krijgt in 2011 dan ook hoogstwaarschijnlijk een vervolg het Jaar van de Vitale Infrastructuur.

De bovenstaande samenwerkingen zijn vrij concreet, maar veel Veiligheidsregio's hebben onderling contact over ondermeer de risicocommunicatie. De vraag of informatie over de formulering en/of uitvoering van het risicocommunicatiebeleid gedeeld wordt met andere Veiligheidsregio's, het NCC of andere kenniscentra wordt door het overgrote deel positief beantwoord. Er blijkt veel interesse voor kennisdeling en de reacties komen veelal met elkaar overeen: waarom 25 keer het wiel uitvinden (Haaglanden), belangrijk om ervaringen uit te wisselen (Hollands-Midden) of omdat de regio's nog zoekende zijn (Brabant-Zuidoost). De Veiligheidsregio's Rotterdam-Rijnmond en Groningen merken dat veel regio's hen benaderen omdat zij voorlopers zijn op het gebied van risicocommunicatie binnen de Veiligheidsregio. In die gevallen blijft het vaak ook bij informatie-uitwisseling en is het lastiger om daadwerkelijk van meerdere kanten ervaringen uit te wisselen. Formulering en/of uitvoering van het risicocommunicatiebeleid wordt ook door veel regio's besproken in de kennistafel risicocommunicatie of met het NCC.

5. CONCLUSIE EN DISCUSSIE

In dit slothoofdstuk worden de hoofd- en deelvragen, zoals beschreven in het inleidende hoofdstuk, beantwoord. Aan de hand van de resultaten van het onderzoek wordt een inzichtelijk beeld gegeven van de huidige stand van zaken met betrekking tot risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's in Nederland. De belangrijkste conclusies van het onderzoek zijn te lezen in tabel 6. Verder in dit hoofdstuk worden deze verder besproken. Paragraaf 5.1 gaat in op de Structuur en Organisatie, in paragraaf 5.2 worden de conclusies op het gebied van Visie en Strategie beschreven en in de derde paragraaf het netwerk op het gebied van risicocommunicatie. In het discussiedeel worden verbeterpunten naar aanleiding van dit onderzoek gegeven (paragraaf 5.4) en aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek (paragraaf 5.5).

Tabel 6: Belangrijkste conclusies

| Tabel 6: Belangrijkste conclusies | |
|-----------------------------------|---|
| Structuur en Organisatie | <ul style="list-style-type: none"> • Nog geen tweederde van de Veiligheidsregio's heeft een communicatieafdeling waar risicocommunicatie is ondergebracht. • (Risiko-)Communicatiebudgetten zijn laag. Er is meer budget bij landelijke, dan bij stedelijke regio's. • Bijna de helft van Veiligheidsregio's heeft geen risicocommunicatiebeleid. • Ruim tweederde van de regio's met beleid kiezen voor 'centraal risicocommunicatiebeleid, maar een decentrale uitvoering.' • Uitvoering risicocommunicatiebeleid ligt vaak bij gemeenten en kolommen. Verantwoordelijkheid van de uitvoering ligt in Wet Veiligheidsregio's bij de Veiligheidsregio's zelf. Gedeelde verantwoordelijkheid is geen verantwoordelijkheid! • Budget en capaciteit en meer bestuurlijke aandacht worden als belangrijke verbeterpunten gezien door de regio's. Dit is de koppelen: meer bestuurlijke aandacht, is meer prioriteit en zorgt voor meer budget en capaciteit. • Interne structuur en organisatie is bij veel Veiligheidsregio's onvoldoende. |
| Visie en Strategie | <ul style="list-style-type: none"> • Geen tot weinig rechtstreekse communicatie met burgers. • In de gevallen dat er wel gecommuniceerd wordt met de burger gebeurt dit op traditionele, technische wijze. Interactie ontbreekt. Een aantal regio's erkent dit en onderneemt plannen om tot meer interactie te komen. • Risicocommunicatiebeleid is in veel gevallen proactief. • Veiligheidsregio's bemerken weinig zelfinitiatief bij burgers, maar wijzen ook vaak op de haalplicht van de burger. Hiertussen zit wrijving. • Vrijwel alle regio's beschikken over een eigen website. Slechts klein deel gebruikt deze als risicocommunicatiemiddel. Grote uitzondering hierop is Veiligheidsregio Zeeland (www.zeelandveilig.nl). |
| Netwerk | <ul style="list-style-type: none"> • Burgers behoren vaak niet tot de stakeholders van Veiligheidsregio's. Dit is opvallend, omdat zij wel door de activiteiten beïnvloed moeten worden. • Gemeenten zijn belangrijkste stakeholders op het gebied van risicocommunicatie. Brandweer en GHOR volgen. • De lokale overheid heeft veruit meeste invloed op risicocommunicatiebeleid van de Veiligheidsregio. • De omgeving van de regio, bestaande uit burgers en ondernemingen, hebben ook vrij veel invloed op het risicocommunicatiebeleid, terwijl zij vaak geen stakeholder zijn. • Er bestaan al diverse samenwerkingen tussen Veiligheidsregio's, toch blijkt er behoefte aan informatie-uitwisseling en informatie over de ontwikkeling en uitvoering van risicocommunicatie en het beleid. |

5.1 Structuur en Organisatie

'Intern beginnen is extern winnen'. Het is een term die op veel communicatieprocessen van toepassing is. De interne organisatie en structuur hebben invloed op de uiteindelijke externe (risico)communicatie. Het is dus van belang dat de Veiligheidsregio's beginnen met het organiseren van de interne structuur. Het is immers de basis voor de externe communicatie. Deze relatie beamen ook Gurabardhi & Gutteling (2001) in hun onderzoek.

Toch blijken niet alle Veiligheidsregio's evenveel waarde te hechten aan deze interne structuur. In onderzoek van Gurabardhi (2005) gebruikt de onderzoeker een aantal variabelen om de interne structuur te onderzoeken. Een van deze variabelen is de aanwezigheid van een speciale functie voor risicocommunicatie. Een dergelijke functie blijkt niet in alle gevallen aanwezig te zijn. Nog geen tweederde van de Veiligheidsregio's heeft een eigen communicatieafdeling waar risicocommunicatie is ondergebracht.

Een tweede variabele van Gurabardhi om de interne structuur nader te bekijken is het budget dat beschikbaar is voor risicocommunicatie. Ook de risicocommunicatiebudgetten, gemeten in de beschikbare fte, van de Veiligheidsregio's lopen uiteen. Het opvallend en tegelijk typerend dat twee van de meest landelijke regio's, Groningen en Drenthe, het meeste budget ter beschikking hebben. Dit is typerend omdat deze regio's respectievelijk de tweede en vierde laagste inwonersdichtheid hebben en de impact van een ramp of crisis lager zal zijn dan bij stedelijke regio's met een hoge inwonersdichtheid. Vooraf zou een tegenovergestelde veronderstelling op het gebied verwacht zijn, maar in drie van de vijf meest stedelijke regio's is risicocommunicatie niet ondergebracht bij de Veiligheidsregio. De acht meest landelijke regio's beschikken daarentegen wel over budget voor risicocommunicatie. In de stedelijke regio Kennemerland zijn gemeenten nog verantwoordelijk voor de risicocommunicatie. De respondent gaf in het interview aan dat binnen deze gemeenten eigen keuzen gemaakt worden over de invulling van de communicatie. Zo is de gemeente Haarlemmermeer, met Schiphol in de gelederen, vooral gericht op crisiscommunicatie, maar de gemeente Haarlem op risicocommunicatie. Dit is volgens de respondent een logisch gevolg op het risicoprofiel. Wellicht is deze denkwijze te koppelen aan de verschillen in de budgetten tussen de regio's. Mogelijk ligt de prioriteit in stedelijke regio's met relatief grotere risico's meer bij crisiscommunicatie en minder bij de risicocommunicatie en kunnen landelijke regio's, die met relatief kleinere risico's te maken hebben, zich meer richten op de risicocommunicatie. Hoewel de termen crisis- en risicocommunicatie vaak met elkaar verward worden, blijkt uit de theorie dat hier wel degelijk grote verschillen inzitten. Toch moeten regio's waar crisiscommunicatie de bovenhand voert beseffen dat risicocommunicatie ook zeker prioriteit moet hebben. Om dit te illustreren: een kind dat in het water valt kan zichzelf redden als gevolg van de zwemlessen die het eerder heeft gehad. Zonder die lessen zou het kunnen verdrinken. Door de zwemlessen (risicocommunicatie) kan het zichzelf in tijde van crisis redden. Overigens leert een kind niet ineens zwemmen, daar gaat tijd overheen. Dat is ook het geval van risicocommunicatie. Het is niet eenmalig communiceren om aan de eisen te voldoen en risicocommunicatie af te kunnen vinken van de takenlijst.

Overigens mogen er ondanks het feit dat de Veiligheidsregio's sinds het ingaan van de Wet Veiligheidsregio's in oktober 2010 verantwoordelijk zijn voor risicocommunicatie, niet direct conclusies getrokken worden over de lage capaciteit voor risicocommunicatie. In veel Veiligheidsregio's worden er ook op lokaal niveau, door gemeenten of de kolommen, veel risicocommunicatietaken uitgevoerd.

Een volgende variabele van Gurabardhi is de expertise op het gebied van risicocommunicatie binnen de organisatie. De expertise op het gebied van risicocommunicatie is vooral afkomstig van de communicatiedeskundigen en inhoudelijk vanuit de kolommen of gemeenten. De risicocommunicatiedeskundigen hebben zelden specifieke trainingen of cursussen gevolgd, expertise is vooral opgebouwd door ervaring van gebeurtenissen in het verleden. Op het gebied van gerichte risicocommunicatietrainingen liggen daarom nog veel mogelijkheden. Uit het onderzoek blijkt dat veel Veiligheidsregio's risicocommunicatie en de invulling daarvan lastig vinden. Een training of cursus voor de verantwoordelijken voor risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's zou hierbij kunnen helpen. Verder komt veel expertise van externe communicatie(advisie)bureaus, onderwijsinstellingen en het Nationaal Crisis Centrum.

De benadering van het risicocommunicatiebeleid is de laatste variabele van Gurabardhi die in dit onderzoek gebruikt is om de organisatie en structuur te onderzoeken. Voordat de benaderingen van de Veiligheidsregio's toegelicht worden, is het belangrijk om te weten dat bijna de helft (47,%) van de respondenten ten tijde van het onderzoek geen risicocommunicatiebeleid heeft. Een aantal regio's is dit wel aan het ontwikkelen, maar in een aantal gevallen is hier bewust voor gekozen. De formulering van het risicocommunicatiebeleid is in vrijwel alle gevallen ontwikkeld door de communicatieafdeling van de Veiligheidsregio. Hierbij maken de regio's gebruik van de uitkomsten van bevolkingsonderzoeken. De betrokkenheid van de burger blijft echter ook enkel bij deze indirecte vorm van invloed. Slechts een enkele regio betreft burgers ook nog op een andere wijze bij de beleidsvorming (burgerparticipatie, inwonersavonden of bijeenkomsten voor minder zelfredzamen).

De Veiligheidsregio's die wel de beschikking hebben over risicocommunicatiebeleid liggen grotendeels op een lijn voor wat betreft de aanpak hiervan. Tweederde van deze respondenten hebben gekozen voor een centraal risicocommunicatiebeleid voor de Veiligheidsregio, maar voor een decentrale uitvoering. Deze uitvoering wordt in de meeste gevallen belegd bij de gemeenten en een aantal kolommen. Enerzijds is dit een logische beredenering, omdat deze partijen dicht bij de burger staan en beter bekend zijn met de aanwezige risico's. Aan de andere kant kan deze insteek ook problemen opleveren voor de Veiligheidsregio. De Veiligheidsregio is namelijk ook voor de uitvoering verantwoordelijk, maar legt deze verantwoordelijkheid nu bij een andere partij. Het ontbreken van de eerder genoemde capaciteit en budget ligt ongetwijfeld ook ten grondslag aan het feit dat het beleid decentraal wordt uitgevoerd. Om de verantwoordelijkheid toch meer in eigen hand te houden kunnen de regio's mogelijk meer samenwerken met de verschillende partijen als het aankomt op het uitvoeren van het risicocommunicatiebeleid, bijvoorbeeld door het instellen van een werkgroep. Dit is in een

aantal gevallen ook het geval geweest bij de formulering van het risicocommunicatiebeleid. Voor de toekomst zijn de respondenten slechts gematigd positief voor als het aankomt op het uitvoeren van een degelijk risicocommunicatiebeleid. Het is opmerkelijk dat de uitvoering in vrijwel alle gevallen uitbesteed wordt aan de gemeenten of kolommen, maar dat het vertrouwen in een degelijke uitvoering niet erg hoog ligt.

De Veiligheidsregio's zien het budget en capaciteit en meer bestuurlijke aandacht als twee belangrijke verbeterpunten voor het huidige risicocommunicatiebeleid. Deze twee aandachtspunten zijn in veel gevallen aan elkaar te koppelen: meer bestuurlijke aandacht, waarbij het nut en de noodzaak van degelijke risicocommunicatie wordt ingezien, kan zorgen voor meer prioriteit. Het gevolg zal zijn dat er meer budget komt vanuit het bestuur van de gemeenten. Het begrip bij bestuurders lijkt te ontbreken en daarom is de prioriteit op dit moment onvoldoende aanwezig. Veel gemeenten houden zelf de verantwoordelijkheid voor risicocommunicatie in hun portefeuille. Dit terwijl bundeling van kennis en taken juist financieel, inhoudelijk en praktisch mogelijk veel op kan leveren. Een goede, gezamenlijke aanpak lijkt vooral pluspunten met zich mee te brengen en de burger lijkt in de huidige situatie dan ook aan het kortste eind te trekken. Het kan echter ook anders. Veiligheidsregio Groningen geeft aan dat het belang van risicocommunicatie voor deze regio groot is, omdat bestuurders in Groningen risicocommunicatie niet alleen als een wettelijke, maar ook als een sociale verantwoordelijkheid zien. Dit betaalt zich uit richting de prioriteit en dus indirect richting de burger. Dit een vertaalslag die meerdere regio's moeten maken. Binnen de Veiligheidsregio Groningen is relatief veel fte en budget beschikbaar ten opzichte van andere regio's en dat resulteert in risicocommunicatiecampagnes. Zo is er binnen deze regio met een Groningse insteek aangesloten bij de landelijke Denk Vooruit-campagne.

Ondanks de Wet Veiligheidsregio's, waarin de regio's verantwoordelijk worden gesteld voor de risicocommunicatie, blijkt dat nog niet alle regio's deze handschoen oppakken. Aan de hand van de variabelen van Gurabardhi (2005) is gebleken dat de interne structuur bij veel regio's te wensen overlaat. Nog geen tweederde van de Veiligheidsregio's heeft de beschikking over een communicatieafdeling of medewerker voor risicocommunicatie en de budgetten en capaciteit voor risicocommunicatie zijn erg laag. Tweederde van de regio's heeft centraal risicocommunicatiebeleid geformuleerd, maar in de meeste gevallen wordt dit decentraal uitgevoerd. Toch zijn er gelukkig ook Veiligheidsregio's waar de interne structuur wel is vormgegeven. Enkele voorbeelden hiervan zijn de noordelijke provincies Groningen, Friesland en Drenthe en Rotterdam-Rijnmond.

5.2 Visie en Strategie

In de vorige paragraaf kwam al naar voren dat Veiligheidsregio's in grote mate kiezen voor een centraal risicocommunicatiebeleid dat decentraal wordt uitgevoerd. De grote lijnen worden uitgezet, maar de uitvoering komt te liggen bij verschillende partijen binnen de Veiligheidsregio's. De Veiligheidsregio's communiceren slechts weinig rechtstreeks met de burger en hebben om die reden dan ook weinig

communicatiemiddelen in gebruik. Er wordt bij de burger dan ook weinig draagvlak gecreëerd voor zichzelf en de communicatie.

Vrijwel alle Veiligheidsregio's (88%) hebben een eigen website tot hun beschikking, maar slechts een kwart (27%) hiervan gebruikt deze site om met burgers te communiceren over risico's. Op deze websites kunnen burgers concrete informatie vinden over risico's in hun regio. Toch is deze informatie vaak erg beperkt en voor een algemeen publiek. Een ander kwart heeft wel enkele links naar risicocommunicatiecampagnes (bijvoorbeeld de landelijke Denk Vooruit-campagne) op hun site staan. De overige regio's (46%) gebruikt de website alleen voor algemene informatie over de organisatie. Hoewel veel Veiligheidsregio's er bewust voor kiezen om niet te communiceren met burgers is het plaatsen van een banner of link naar bestaande campagnes een eenvoudige optie om burgers die wel via de Veiligheidsregio op zoek zijn naar informatie te bedienen of door te verwijzen. De Veiligheidsregio Zeeland heeft wel een website ontwikkeld (www.zeelandveilig.nl) om burgers te informeren en voor te bereiden op mogelijke risico's en geeft daarbij ook een huidige status van deze risico's. Een aantal regio's maakt gebruik van gedrukte communicatiemiddelen, zoals brieven, brochures of folders. Social media wordt in zeer beperkte mate gebruikt door de Veiligheidsregio's.

In de beperkte gevallen waarin de Veiligheidsregio's wel communiceren over risico's gebeurt dit op de traditionele, technische wijze. Deskundigen informeren het publiek over mogelijke risico's die zij hebben geanalyseerd (Rowan, 1994). De interactie met de burger ontbreekt. Een aantal Veiligheidsregio's geeft echter aan dat er in de toekomst meer interactie zal komen. Zo wil Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland in de toekomst een portal ontwikkelen om met burgers te communiceren en mee te laten praten over risico's. Een soortgelijk initiatief staat op de planning bij de Veiligheidsregio Haaglanden, die een platform willen ontwikkelen waarop burgers informatie kunnen vinden, maar ook kunnen reageren.

Het risicocommunicatiebeleid van de Veiligheidsregio is in veel gevallen proactief, al wordt de uitvoering belegd bij de gemeenten. Gemeenten moeten door middel van communicatieactiviteiten het publiek vooraf instrueren over risico's en de bijbehorende handelingen. De acties naar aanleiding van het project Zelfredzaamheid zijn hier een goed voorbeeld van. Enkele regio's gaven aan ook te communiceren naar aanleiding van een incident elders in het land of in de wereld. Door de impact van een incident blijken burgers eerder bereid om informatie tot zich te nemen en dat is een goed moment om bij aan te haken met de risicocommunicatie. Een brand met impact op een grote schaal kan aanleiding zijn om de brandveiligheid en het handelen in het geval van brand onder de aandacht te brengen. Naar aanleiding van een gebeurtenis is dit ook een proactieve benadering.

Uit onderzoek van Ter Huurne (2008) bleek dat de komst van internet een belangrijke bijdrage kon leveren om burgers te informeren over risico's. Organisaties kunnen informatie snel en up-to-date op het internet publiceren en burgers kunnen deze informatie op ieder gewenst moment raadplegen. Toch bleek in de praktijk dat burgers weinig zelfinitiatief toonden om te zoeken naar risico-informatie. Dit is

ook de algemene trend die de Veiligheidsregio's bemerken. Meer dan de helft van de regio's merkt niets of weinig van burgers die zelf naar informatie zoeken. De vraag is of de burger daadwerkelijk geen informatie zoekt of dat de Veiligheidsregio's geen instrumentarium hebben om de signalen van de burger op te vangen. Dit is een issue dat in vervolgonderzoek meegenomen kan worden. Mogelijk is het feit dat de regio's geen zelfinitiatief bij de burger opmerken een reden voor de geringe risico-informatie die op de websites van de Veiligheidsregio's te vinden is. Slechts een kwart van de regio's heeft actuele risico-informatie op de site staan of voert online risicocommunicatie. Omdat Veiligheidsregio's geen zelfinitiatief bemerken, wordt er ook geen risico-informatie online geplaatst. Aan de andere kant is het internet het eerste middel waar burgers naar informatie zullen zoeken en als er geen risico-informatie online staat, bemerkt een Veiligheidsregio ook geen initiatief van de burger. Er zitten dus twee kanten aan dit verhaal. Ter Huurne geeft verder aan dat er een campagne gehouden moet worden om het zoekgedrag van burgers te stimuleren. Inmiddels is deze weg landelijk ook daadwerkelijk ingeslagen, ondermeer door middel van de Denk Vooruit-campagne. Door middel van deze campagne wil het Ministerie van Binnenlandse Zaken burgers voorbereiden op mogelijke risico's. Veel Veiligheidsregio's hebben ook aangesloten bij deze landelijke campagne.

Een aantal Veiligheidsregio's legt de verantwoordelijkheid (deels) bij de burger zelf. Deze heeft een haalplicht. Aan de andere kant geven deze regio's aan dat het zelfinitiatief van de burger er niet is of zeer gering is. Het is opmerkelijk dat Veiligheidsregio's dit beseffen, maar toch voor de strategie met deze haalplicht kiezen. Dit neigt naar het afschuiven van de verantwoordelijkheid. Door middel van een campagne, bijvoorbeeld het aanhaken bij de landelijke Denk Vooruit-campagne, moeten burgers gewezen worden op hun haalplicht en de noodzaak tot het ondernemen van actie. Zoals eerder aangegeven haken sommige regio's aan bij incidenten elders in het land en benaderen burgers kort na een dergelijke gebeurtenis. De burger blijkt dan meer open te staan voor risicocommunicatie en dat is een van de mogelijkheden om ook het zelfinitiatief onder de aandacht te brengen.

5.3 Netwerk

Veiligheidsregio's communiceren in de meeste gevallen niet rechtstreeks met de burgers. De burger, voor wie de Wet Veiligheidsregio's uiteindelijk bedoeld is, behoort niet tot de voornaamste stakeholders van de regio's. Als dit resultaat naast de definitie van een stakeholder wordt gelegd, is er een opmerkelijke conclusie te trekken. Een stakeholder is volgens Freeman (1984) iedere individu of groep die de organisatie kan beïnvloeden of door de activiteiten van de organisatie beïnvloed kan worden. Het doel van de Wet Veiligheidsregio's is burgers beter beschermen tegen de risico's van de hedendaagse samenleving (www.minbzk.nl, geraadpleegd op 6 april 2011). Uiteindelijk zullen burgers door activiteiten van de Veiligheidsregio's beïnvloedt moeten worden, om zich beter voor te bereiden op risico's. Volgens de definitie van Freeman zijn de burgers dan ook zeker stakeholders van de Veiligheidsregio's, maar wordt deze groep door de regio's niet als zodanig behandeld en omschreven.

De gemeenten zijn vaak verantwoordelijk voor de uitvoering van het risicocommunicatiebeleid (al dan

niet ontwikkeld door de Veiligheidsregio's) en in die zin de afzender van de boodschap en als gevolg daarvan ook het aanspreekpunt voor de burger. Het is dan ook positief, als ook logisch, om te bemerken dat gemeenten door de Veiligheidsregio's als belangrijkste stakeholder op het gebied van risicocommunicatie wordt gezien. Ook de Brandweer en de GHOR zijn belangrijke stakeholders. De gemeenten, Brandweer en de GHOR behoren tot de 'standaard-partners' binnen de Wet Veiligheidsregio's. Het is ook goed om te zien dat Veiligheidsregio's ook regiogebonden stakeholders bij hun risicocommunicatie betrekken en deze in sommige gevallen zelfs tot de belangrijkste stakeholders op het gebied van risicocommunicatie benoemen. Het havenbedrijf in de regio Rotterdam-Rijnmond is hier een voorbeeld van. Een aantal regio's (zoals Friesland en Zuid-Holland-Zuid) zoekt per thema of onderwerp naar de meest geschikte stakeholders. Het zijn met name de normatieve stakeholders van Grunig & Hunt (1984) die als belangrijkste stakeholders gezien worden.

Stakeholders hebben bepaalde belangen binnen een organisatie en in het geval van Veiligheidsregio's is dat niet anders. Onderzocht is welke stakeholders invloed hebben op het risicocommunicatiebeleid van de Veiligheidsregio's. De lokale overheid scoort hierin veruit het hoogst en dat komt overeen met het feit dat gemeenten ook als belangrijkste stakeholder gezien worden. Het is echter wel opmerkelijk dat de omgeving van de Veiligheidsregio, bestaande uit ondermeer burgers en ondernemingen, vrij veel invloed heeft op het beleid. De regio's verklaren dit doordat er bij de ontwikkeling van het beleid gebruik gemaakt wordt van bevolkingsonderzoeken. Kortom: hieruit blijkt dat, overeenkomstig met de definitie van Freeman, de burger wel degelijk als stakeholder gedefinieerd kan worden. Het is opmerkelijk dat de Veiligheidsregio's dit in het overgrote deel niet als dergelijk aanmerken, terwijl de omgeving een vrij grote rol speelt in het risicocommunicatiebeleid. Verder heeft de provinciale en landelijke overheid enige invloed op het beleid. De normatieve stakeholders hebben ook de meeste invloed op het risicocommunicatiebeleid, maar ook diffuse stakeholders spelen een rol.

De partners binnen de Veiligheidsregio's werken samen om de veiligheid in Nederland te verbeteren. Deze partijen, zoals de gemeenten, provinciale overheid en de kolommen, kunnen in dit geval onder de interne stakeholders gerekend worden. Veiligheidsregio's leggen de prioriteit op deze interne stakeholders, zodat die door samenwerking uiteindelijk de Nederlandse burger kunnen bedienen. Interne stakeholders hebben de meeste invloed op het risicocommunicatiebeleid, maar door middel van bevolkingsonderzoeken wordt de mening van de burger hierin meegenomen.

Samenwerking tussen de Veiligheidsregio's is noodzakelijk. De grenzen van de bestaande politieregio's zijn overgenomen bij de ontwikkeling van de Veiligheidsregio's. Sommige risico's bevinden zich op de grens van twee of meer regio's of zijn grensoverschrijdend. Een voorbeeld hiervan is de brand in de chemische fabriek in Moerdijk, dat gevolgen had voor Zuid-Holland-Zuid als Midden- en West-Brabant. Goede samenwerking tijdens de crisis, maar ook vooraf, is van groot belang. Gelukkig is er in veel gevallen samenwerking tussen Veiligheidsregio's. Dit kan zowel praktisch (bijvoorbeeld efficiënte inzet van middelen) als beleidsmatig zijn. Voorbeelden zijn de noordelijke samenwerking tussen Groningen,

Drenthe en Friesland, de regio's in de provincie Zuid-Holland en de Brabantse regio's. Samenwerking, ook op het gebied van risicocommunicatie, is van groot belang om de burger adequaat van informatie te kunnen voorzien. Het moet niet zo zijn dat de burger in het geval van een grensrisico het geluk moet hebben om in een regio te wonen die hen informeert, terwijl een burger tien kilometer verderop met hetzelfde risico niet wordt voorbereid.

Nog niet alle Veiligheidsregio's hebben de beschikking over risicocommunicatiebeleid deze en zijn nog zoekende naar een juiste invulling hiervan. Veiligheidsregio's zijn volop in ontwikkeling en in veel gevallen in een aftastende fase. Hierin kunnen regio's die al wel actief zijn op dit gebied een helpende hand bieden. Informatie-uitwisseling, ook tussen actieve regio's, is aan te raden. In veel gevallen gebeurt dit ook al, maar uit dit onderzoek blijkt dat er in gevallen ook daadwerkelijk behoefte aan is. Ook dit onderzoek kan regio's helpen bij de ontwikkeling van de risicocommunicatie en het beleid hierop, doordat het een overzicht geeft van de huidige situatie in het land. Het kan nieuwe inzichten bieden, die in de ontwikkeling gebruikt kunnen worden.

5.4 Verbeterpunten met betrekking tot het onderzoek

Ondanks het feit dat de onderzoeksopzet zorgvuldig gekozen en uitgewerkt is, zijn er altijd verbeterpunten te noemen. Omdat Veiligheidsregio's een nieuw begrip zijn in Nederland, is er binnen dit onderzoek gekozen voor een brede kijk op de risicocommunicatie in het algemeen en hoe dit verweven is binnen de Veiligheidsregio's. Vanwege de realiseerbaarheid is gekozen per regio één persoon te bevragen, die verantwoordelijk is voor de risicocommunicatie binnen de regio. Dit brengt wel beperkingen met zich mee, omdat op basis van een enkel persoon conclusies getrokken worden voor een hele Veiligheidsregio. In vervolgonderzoek kan er mogelijk selectiever gewerkt worden door een aantal regio's te kiezen, waar meerdere betrokkenen (denk aan gemeentes en andere partijen) bevestigd worden over risicocommunicatie in de Veiligheidsregio. In de huidige opzet was dit niet mogelijk.

Bureau Veiligheidsberaad heeft een lijst beschikbaar gesteld met de communicatieadviseurs van de Veiligheidsregio's. Een deel van deze contactlijst kwam overeen met de aanwezigen bij de een kadermeeting risico- en crisiscommunicatie van het NCC en de expertmeeting risicocommunicatie van Bureau Veiligheidsberaad. Aan de hand van deze informatie zijn de respondenten voor het onderzoek benaderd. Het doel van het onderzoek is uitgelegd en er is gevraagd of zij de meest geschikte persoon voor dit onderzoek waren. In een aantal gevallen is er een andere persoon voorgedragen. Niet alle Veiligheidsregio's beschikten over eigen communicatiemedewerkers en in die gevallen is er door gemeentelijke communicatiemedewerkers (vb. Amsterdam-Amstelland, Kennemerland) aan het onderzoek meegewerkt. Hoewel de vragen betrekking hadden op de Veiligheidsregio, heeft de gemeentelijke visie van deze respondenten mogelijk invloed op de uiteindelijke analyse van deze regio's.

De vragenlijsten zijn opgesteld op basis van de interviews. Bij vraag 17 zijn aan de hand van de antwoorden uit de interviews keuzemogelijkheden gegeven in de vragenlijsten. In deze vraag werd gevraagd naar welke externe partijen door de Veiligheidsregio worden geconsulteerd over risicocommunicatie. Uit de antwoorden valt op dat tijdens het interview slechts eenmaal de Milieudiensten genoemd wordt (14,29%), terwijl een ruime meerderheid van de respondenten van de vragenlijst deze keuze aanvinkt (70%). Dit is wederom het geval bij het Nationaal Crisiscentrum met 14,29% bij de interviews tegenover 60% bij de elektronische vragenlijst. Het lijkt er op dat er door de keuzemogelijkheid aan deze partijen is gedacht, maar tijdens de interviews niet. In het geval van het NCC kan dat zijn omdat deze partij niet direct bij de Veiligheidsregio betrokken is, in het geval van de Milieudienst omdat deze partij in sommige regio's tot de partners behoort. Dit is overigens ook een beperking van het onderzoek, de partners binnen de Veiligheidsregio's verschillen ten opzichte van elkaar en hadden beter in kaart gebracht kunnen worden.

5.5 Vervolgonderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd in de maanden voordat de Wet Veiligheidsregio's officieel in werking trad (1 oktober 2010). De wet was op dat moment echter al wel aangenomen, dus de Veiligheidsregio's waren wel op de hoogte van de inhoud en hadden in de meeste gevallen wel een visie ingenomen op de invulling van de wet. Toch is er sprake van een momentopname. Ontwikkelingen op het gebied van risicocommunicatie volgen elkaar snel op. Dat veel regio's nog in de beginfase van hun bestaan verkeren is een extra bijkomstigheid voor de razendsnelle ontwikkelingen van risicocommunicatie binnen de regio's. Het is dan ook aan te bevelen om een dergelijk onderzoek over twee jaar nog eens uit te voeren. Dit onderzoek kan dienen als een nulmeting en een vervolgonderzoek kan uitwijzen of de ingeslagen wegen van de regio's gecontinueerd en eventueel succesvol zijn. De risicocommunicatie is verder ontwikkeld en eerste effecten zouden zichtbaar moeten zijn.

Eerder in dit hoofdstuk werd de suggestie gewekt dat de prioriteit in stedelijke regio's met relatief grotere risico's mogelijk meer bij crisiscommunicatie en minder bij de risicocommunicatie ligt. Wederzijds kunnen landelijke regio's, die met relatief kleinere risico's te maken hebben, zich mogelijk meer richten op de risicocommunicatie. Dit is een veronderstelling die in eventueel vervolgonderzoek zeker meegenomen moet worden, omdat deze interessante informatie kan opleveren, met gevolgen voor de Nederlandse burgers.

Dit beschrijvende onderzoek naar risicocommunicatie binnen de Veiligheidsregio's is oriënterend van aard. Van belang is het gegeven dat het geen toetsend onderzoek is. Aan de hand van gekozen thema's (Structuur en Organisatie, Visie en Strategie en het netwerk) geeft het onderzoek inzicht in de huidige stand van zaken voor wat betreft risicocommunicatie en krijgt het pijnpunten boven water. Er kunnen uit dit onderzoek echter geen conclusies getrokken over de effectiviteit van risicocommunicatie als gevolg van aanpassingen in de organisatie, zoals het effect van meer fte op de zelfredzaamheid. Een dergelijk overkoepelend paradigma is nog niet bedacht, maar toekomstig onderzoek met als resultaat

een model aan de hand van de theorie is wenselijk. Ook naar de vraag hoe risicocommunicatie het beste in het beleid verpakt kan worden is weinig studie verricht en is een optie voor toekomstig onderzoek.

LITERATUURLIJST

- Atkin, C.K. (1973). Instrumental Utilities and Information Seeking. In P. Clarke: *New Models for Communication Research*, Vol. 2. London: Sage.
- Apsler, R. & Sears, D.O. (1968). Warning, Personal Involvement, and Attitude Change. *Journal of Personality and Social Psychology*, 9 (2), 162-166.
- Boholm, A. (1998). Comparative Studies of Risk Perception: A review of Twenty Years of Research. *Journal of Risk Research*, 1 (2), 135-163.
- Bruton, D.B., Ahlstrom, D., and Li, H-L. (2010). *Institutional Theory and Entrepreneurship: Where Are We Now and Where Do We Need to Move in the Future?* Baylor University.
- Chess, C. (2001). Organizational theory and stages of risk communication. *Risk Analysis*, 21(1), 179-188.
- Clarkson, M. (1995). A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance. *Academy of Management Review*, 20: 92-117.
- Covello, V. and Sandman, P.M., (2001). Risk communication: Evolution and Revolution. *Solution to an Environment in Peril*. Baltimore, MD: John Hopkins University Press, 164-178.
- Daily, B.F. & Huang, S., (2001). Achieving sustainability through attention to human resource factors in environmental management. *International Journal of Operations & Production Management*, 24(12), 1539-1552.
- DiMaggio, P.J., & Powell, W.W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48, 147-160
- Donaldson, T. & Preston, L.E. (1995) The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications. *Academy of Management Review*, 20, 65-91.
- Fischhoff, B. (1995). Risk perception and communication unplugged: Twenty years of process. *Risk Analysis*, 15, 137-145.
- Freeman, R.E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*, Boston: Pitman Publishing.
- Greening, D.W., & Gray, B. (1994). Testing a model of organizational response to social and political issues. *Academy of Management Journal*, 37, 467-498.

- Griffin, R. J., Dunwoody, S., & Neuwirth, K. (1999). Proposed model of the relationship of risk information seeking and processing to the development of preventive behaviors. *Environmental Research*, 80, S230-S245.
- Grunig, J., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Gurabardhi, Z., (2005). Uncertainty, Organizational learning and Risk Communication Performance.
- Gurabardhi, Z., & Gutteling, J.M. (2001). *De relatie tussen externe risicocommunicatie en de interne communicatie van organisaties*. *Handboek Interne Communicatie*. Alphen a/d Rijn: Samsom.
- Gutteling, J.M., E.ter Huurne, A. Beunk, G. Geujen, H. Iserief, M. de Sain & I. Span (2006). *Wegwijzer risicocommunicatie 'Sleutelbos binnen handbereik'. Deel II: Conceptueel kader en casus*. Den Haag: Interprovinciaal Overleg (IPO).
- Gutteling, J.M. & Kuttschreuter, M.W.M. (2002). *Beleving veiligheid vervoer gevaarlijke stoffen en de consequenties voor de communicatie met het publiek*. Rapport in opdracht van Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Directoraat-Generaal Goederenvervoer.
- Gutteling, J.M. & O. Wiegman. *Exploring Risk Communication*. Kluwer Academic Publishers, 1996.
- Haften, H.C. van, (2006). *De invloed van cultuur- en structuuraspecten op risicocommunicatie van bedrijven*. Universiteit Twente, Enschede.
- Hon, L. C., & Grunig, J. E. (1999). *Guidelines for measuring relationships in public relations*. Gainesville, Institution for Public Relations.
- Huurne, E.F.J. ter (2008). *Information Seeking in a Risky World. The Theoretical and Empirical Development of FRIS: A Framework of Risk Information Seeking*. Enschede: Gildeprint.
- Leiss, W., (1996). Three Phases in the Evolution of Risk Communication Practice. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 545, 85-94.
- Leewis, M., Sybrandt, F. & Stijger, E. (2002). Eindrapport Risicocommunicatie. *Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de VNG*. Den Haag.
- Lundgren, R. E., & McMakin, A. H. (2004). *Risk communication: A handbook for communicating Environmental, Safety, and Health risks*. Ohio: Battelle Press.

- Meerenburgh, J.P. (2005). Het informeren van de burger over ongevalsrisico's; een kwestie van gezond boeren verstand? Universiteit Twente, Enschede.
- Meznar, M.B. & Nigh, D., (1995). Buffer or Bridge? Environmental and Organizational Determinants of Public Affairs and Activities in American Firms. *Academy of Management Journal*, 38.4, 975-996
- Ministerie van Binnenlandse Zaken (z.d.). *Veiligheidsregio's*. Geraadpleegd op 13 januari 2010, van <http://www.minbzk.nl/>
- Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. *Academy of Management Review*, 22: 853-886.
- Powell, D., (1998). Going public: guidelines for public health officials and journalists in reporting outbreaks of foodborn illness. *University of Guelph*.
- Rowan, K.E., (1994). The Technical and Democratic Approaches to Risk Situations: Their Appeal, Limitations, and Rhetorical Alternative. *Purdue University*, West Lafayette, U.S.A.
- Sarkis, J., Gonzales-Torre, P., & Adenzo-Diaz, B. (2010). Stakeholder pressure and the adoption of environmental practices: The mediating effect of training. *Journal of Operations Management*, 28: 163–176
- Van Eijndhoven, J.C.M., Weterings, R.A.P.M., Worrell, C.W., de Boer, J., van der Pligt, J. and Stallen & P.J.M., (1994). Risk communication in The Netherlands: The monitored introduction of EC "Post Seveso" Directive. *Risk Analysis*, 14, 87–96.
- Wet Veiligheidsregio's: hoe wat en waarom? (2009). *Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*, Den Haag.
- Wittendorp, P. (2006). Risicocommunicatie van overheid naar burgers. Een onderzoek onder acht Twentse gemeenten naar de toegepaste risicocommunicatiemiddelen. Universiteit Twente, Enschede.

BIJLAGEN

- Bijlage 1: Resultaten per Veiligheidsregio
- Bijlage 2: Interviewschema
- Bijlage 3: Vragenlijst

BIJLAGE 1

RESULTATEN PER VEILIGHEIDSREGIO

1. Veiligheidsregio Drenthe

Officiële startdatum: 01-01-2009
Inwonersaantal: 490.200 (2009)
Oppervlakte: 2642 km²

De Veiligheidsregio Drenthe is op dit moment een risicoprofiel aan het opstellen, maar kan bouwen op onderzoek naar risico's dat in het verleden door de Brandweer Drenthe is uitgevoerd. Het vliegveld Eelde, het Bedrijventerrein Emtec in Emmen en de snelwegen worden als grootste risico's omschreven binnen de regio. Deze risico's hebben echter niet de grootste prioriteit, want die ligt meer op de individu en zelfredzaamheid. De Veiligheidsregio Drenthe vergelijkt zichzelf qua risico's regelmatig met Friesland, met uitzondering van het water. Daarnaast gaat qua openheid van het gebied de vergelijking met Zeeland regelmatig op. De regio's in de Randstad staan het verst van de regio Drenthe af.

Veiligheidsregio Drenthe verwacht dat zij als regievoerder in de komende jaren een groter belang zullen krijgen binnen de regio. Dat neemt echter niet weg dat in de uitvoerende zin en de verantwoordelijkheidssfeer, de gemeenten hun huidige, sterke rol blijven behouden. De Veiligheidsregio zal hen, vooral ook op het gebied van risico- en crisiscommunicatie, stimuleren. De verwachting is dat het belang van risicocommunicatie in de Veiligheidsregio zal toenemen. De ruime opkomsttijden van de hulpdiensten in deze landelijke regio, hebben als gevolg dat er acties ondernomen moeten worden om burgers veiliger te laten leven en wonen en het bedrijfsleven veiliger te maken. Dat is vooral geënt op communicatie.

1.1 Structuur & Organisatie

De Veiligheidsregio Drenthe heeft een eigen communicatieafdeling, bestaande uit 2 fte. Hiervan is ongeveer een halve fte beschikbaar voor risicocommunicatie en die is belegd bij één persoon. Vanuit de Veiligheidsregio is er geen communicatiebudget beschikbaar, de financiering loopt vanuit de provincie.

De werkgroep Risicobeheersing vanuit de Brandweer denkt sterk mee over de risicocommunicatie en daarnaast is er een kerngroep Risicocommunicatie opgericht. Binnen deze werkgroep zijn naast de Veiligheidsregio en de kolommen ook de gemeenten en de politie vertegenwoordigd om mee te denken over risicocommunicatie. Een extern communicatiebureau is ingehuurd en richt zich met name op het schrijven van een risicocommunicatieplan.

Naast de nieuwe wetgeving is er ook vanuit het Directeurenoverleg Veiligheid de opdracht geformuleerd om risico- en crisiscommunicatie binnen de regio in te richten. Hier op volgend is er een algemeen communicatiebeleidsplan geschreven, dat is vastgesteld door het bestuur van de Veiligheidsregio. De uitvoering is belegd bij de Hulpverleningsdienst Drenthe en de gemeenten.

Centraal beleid wordt decentraal uitgevoerd. Het beleid is ingericht op basis van een risicobelevingonderzoek dat twee jaar geleden is uitgevoerd. Burgers hebben op deze wijze dus inspraak gehad in de formulering van het beleid.

De verantwoordelijkheid voor de formulering van risicocommunicatiebeleid ligt bij het bestuur van de Veiligheidsregio. Voor de uitvoering ligt dit echter enigszins anders. De verantwoordelijkheden zijn hybride opgesteld en liggen deels bij de Veiligheidsregio en deels bij de gemeenten. De Veiligheidsregio is regievoerder en trekt de kar, de echte uitvoering is belegd bij de gemeenten.

Vanuit passie en betrokkenheid is er vertrouwen in de eigen organisatie op het uitvoeren van een degelijk risicocommunicatiebeleid, maar vanuit de bezetting en het budget minder. Veiligheidsregio Drenthe moet het hebben van 'zachte' middelen en wil veel met heel weinig.

1.2 Visie & Strategie

De Veiligheidsregio Drenthe communiceert niet rechtstreeks met de burger, maar biedt de gemeenten middelen aan die gebruikt kunnen worden in de communicatie met de burger. Hiervoor is een kennisbank in ontwikkeling. Via deze kennisbank hebben gemeenten teksten en andere middelen ter beschikking om te gebruiken in hun communicatie. De Veiligheidsregio houdt op deze wijze de middelen regiobreed en uniform. De Veiligheidsregio heeft een aanbiedersrol en coördineert en stimuleert daarin.

Als er incidenten plaatsvinden, merkt de Veiligheidsregio een piek in het zoekgedrag van burgers. Hier wordt binnen de regio op ingespeeld. Na een grote brand bijvoorbeeld, in de regio of daarbuiten, gaan hulpverleners de wijken in om burgers te informeren over brandveiligheid. Het effect hiervan was duidelijk zichtbaar na de grote brand in Kampen eerder dit jaar. Door de actieve opstelling van de regio, werden burgers bewuster van het belang van brandmelders. In een rustige situatie bemerkt de Veiligheidsregio geen behoefte van burgers om op eigen initiatief te zoeken naar informatie over risico's.

Risicocommunicatie wordt binnen de Veiligheidsregio gezien als een middel om burgers bewust te maken van risico's in de eigen leefomgeving en hoe ze daar naar moeten handelen. Dit moet bereikt worden door de proactieve houding van de Veiligheidsregio Drenthe en door in te spelen op de bewustwordingssfeer.

1.3 Netwerk

De Brandweer en de gemeenten worden gezien als de belangrijkste stakeholders op het gebied van risicocommunicatie binnen de Veiligheidsregio Drenthe. De Brandweer is, en blijft, de afzender van de boodschap aan de burger. Gemeenten zijn de uitvoerders. Burgers en het bedrijfsleven zijn geen stakeholder van de regio en worden bereikt door partijen als de Brandweer of gemeenten. De

Veiligheidsregio biedt wel mogelijkheden en voorbeelden om hen te bereiken, maar de verantwoordelijkheid voor de uitvoering wordt echter bij andere partijen, zoals de gemeenten, belegd.

De omgeving van de Veiligheidsregio, zoals burgers en het bedrijfsleven, heeft echter wel de meeste invloed op het algemene beleid ten aanzien van risico's in de regio. Op basis van het gehouden risicobelevingonderzoek en klankbordgroepen is het beleid voor de Veiligheidsregio Drenthe opgesteld. Ook de lokale, provinciale en landelijke overheid hadden invloed in deze.

Veiligheidsregio Drenthe heeft informatie voor zowel de formulering, als de uitvoering van het risicocommunicatiebeleid gedeeld met de Veiligheidsregio's Groningen en Friesland en met deze regio's wordt nog steeds samengewerkt. Er zijn op dit moment intenties om gezamenlijk middelen te ontwikkelen en daarnaast is er een mogelijkheid om middelen die gebruikt worden in de andere regio's te benutten.

2. Veiligheidsregio Kennemerland

Officiële startdatum: 07-01-2008
Inwonersaantal: 512.200 (2008)
Oppervlakte: 419 km²

Het grootste vliegveld van Nederland, Schiphol Airport, heeft ligging in de Veiligheidsregio Kennemerland. Met een half miljoen vluchten per jaar, vormt de luchthaven uiteraard een van de belangrijkste risico's in de regio. Toch vormt Schiphol qua effect niet het grootste risico. Het bedrijventerrein van Corus, waar ongeveer honderd bedrijven gevestigd zijn, bevat vele complexe processen die vaak niet stil te leggen zijn. Verder staan er ammoniakbollen op het terrein, die in het geval van ontploffing heel Amsterdam kunnen uitroeien. Uiteraard maken de vele veiligheidssystemen en safeguards het risico enorm klein. Bij Schiphol is de kans op risico's veel groter, maar qua effect is het Corusterrein veruit het grootst. Ook het Noordzeekanaal vormt een risico. Dit kanaal loopt echter door meerdere regio's en is een gedeelde verantwoordelijkheid. De regio heeft de risico's door middel van scenario's uitgewerkt en heeft naar eigen zeggen de meeste risico's wel gedekt.

Het niveau halen van Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond was de afgelopen jaren de ambitie van de regio Kennemerland. De regio ziet veel overeenkomsten in de aanwezige risico's, alleen zijn de verhoudingen anders. Zo hebben beide regio's een havengebied met chemische industrie, maar is dat van Rotterdam-Rijnmond vele malen groter en is in het geval van de luchthaven, Kennemerland veel groter.

2.1 Structuur & Organisatie

Veiligheidsregio Kennemerland heeft de communicatie voornamelijk ondergebracht bij de gemeenten en de GGD, omdat deze een publieksfunctie hebben. Daarnaast heeft de Brandweer medewerkers die zich bezig houden met preventie, waaronder ook risicocommunicatie valt. Communicatie wordt binnen de regio vooral gezien als een gemeentelijk proces. Dit brengt tegelijkertijd ook problemen met zich mee, omdat het eigenlijk een multidisciplinair proces is. Toch is in de praktijk Haarlemmermeer, als grootste gemeente en hoge economische waarde door Schiphol, veel zwaarder opgetuigd dan overige delen van de regio.

De expertise op het gebied van risicocommunicatie is te vinden bij de kolommen. Zo is risicocommunicatie op het gebied van brandveiligheid belegd bij de Brandweer en ligt de expertise over melden en omgaan met risico's bij Openbare Orde & Veiligheid. Daarnaast heeft elke gemeente eigen deskundigen op het gebied van risicocommunicatie.

De Veiligheidsregio Kennemerland heeft geen uitgebreid risicocommunicatiebeleid met bijvoorbeeld een strategisch plan, enkel de taakverdeling ligt vast. Het beleid ligt voornamelijk bij de

gemeenten en kolommen. Op dit moment is de regio aan het inventariseren welke taken, ook op het gebied van risicocommunicatie, binnen de Veiligheidsregio passen. Risicocommunicatiebeleid valt in de nieuwe Wet Veiligheidsregio's wel onder de Veiligheidsregio, maar de regio Kennemerland is niet in staat dit als regisseur uit te zetten.

Het ontbreken van degelijk risicocommunicatiebeleid ziet de regio niet als een probleem. Het veiligheidsbureau is niet ingericht voor de uitvoering van het beleid. De huidige situatie werkt en dat is reden om het op die manier te blijven organiseren. Mochten er in de toekomst toch problemen voordoen binnen de huidige structuur, dan zal er ingegrepen worden. Ook de financiële situatie speelt hierin een rol, veranderingen in de structuur zal financiële consequenties met zich meebrengen.

2.2 Visie & Strategie

Gemeenten en kolommen zijn duidelijk zichtbaar voor burgers en zijn om die reden ook de spreekbuis binnen de Veiligheidsregio. Burgers hebben vertrouwen in de eigen overheid, dus de opvatting binnen de regio is dat zaken als communicatie niet zichtbaar grensoverschrijdend georganiseerd moeten worden. Dat is overigens vaak wel het geval, maar is niet zichtbaar voor de burger. De burgemeester van Haarlemmermeer is als hoofd van de Veiligheidsregio ook verantwoordelijk voor de communicatie. De regie hiervoor ligt dan ook vaak bij het bestuurlijk team en de uitvoering bij de kolommen. De gemeenten en kolommen maken gebruik van de structuur die de Veiligheidsregio biedt als organisatie, en kiezen de mix van methoden die hen het beste lijken. Binnen de Veiligheidsregio Kennemerland is er dus weinig uniformiteit en kunnen de middelen per gemeente erg verschillen. Het grote verschil in het risicoprofiel binnen de regio is hier debet aan. Zo is de gemeente Haarlemmermeer door ondermeer Schiphol veel meer gericht op crisiscommunicatie, terwijl de gemeente Haarlem zich veel meer richt op risicocommunicatie.

De gemeenten zien het als hun taak om te zorgen dat informatie over risico's beschikbaar is voor de burger. Enerzijds wordt de burger actief benaderd, door middel van een folder of de binnenzijde van een burgerjaarverslag, anderzijds is er de passieve vorm van communiceren door middel van internet. Naast de verantwoordelijkheid van de gemeenten en kolommen om te communiceren over risico's benadrukt de regio ook dat er een haalplicht is bij de burger.

De haal- en brengplicht staan ook aan de basis van de risicocommunicatie binnen de Veiligheidsregio. De regio kijkt veel naar de moderne middelen en wil voorzien in een zo breed mogelijke middelenmix. Zo is de regio op dit moment de mogelijkheden van cellcasting en sms-alert aan het onderzoeken als middel om in te zetten voor risico- en crisiscommunicatie. De regio erkent dat de haalplicht van de burger niet vanzelfsprekend is en dat een groot deel van de burgers niet aan deze plicht voldoet.

2.3 Netwerk

Naast de gebruikelijke stakeholders van een Veiligheidsregio, zoals gemeenten, kolommen en andere overheden, zijn de risicovolle organisaties zelf ook een belangrijke stakeholder. Schiphol en Corus zijn hier voorbeelden van en sluiten ook aan bij de Veiligheidsregio.

Ondanks het feit dat de Veiligheidsregio niet direct communiceert met burgers, wordt deze wel als belangrijkste stakeholder gezien. Burgers, bedrijven en instellingen zijn de reden voor risicocommunicatie en zijn om die reden van groot belang voor de Veiligheidsregio.

De Veiligheidsregio Kennemerland heeft geen reguliere contacten met andere Veiligheidsregio's in Nederland. Binnen de kolommen en de gemeenten is er wel informeel overleg.

3. Veiligheidsregio Brabant Zuidoost

Officiële startdatum: 01-01-2007
Inwonersaantal: 732.200 (2006)
Oppervlakte: 1440 km²

De Veiligheidsregio Brabant Zuidoost is op dit moment een volledig risicoprofiel aan het ontwikkelen. In een eerder stadium heeft de regio zeven prioriteiten benoemd en uitgewerkt. De komende jaren zullen deze verder uitgewerkt worden. De zeven prioriteiten zijn ook direct de grootste risico's binnen de Veiligheidsregio en bevinden zich voornamelijk op het gebied van externe veiligheid. Een opsomming van deze risico's: het spoor met de bijbehorende spoortunnel, heidebranden, verstoring openbare orde, elektriciteitsuitval, dierziekten, griep пандemie en de luchtvaart.

De regio Brabant Zuidoost is een mix tussen stedelijk en landelijk gebied. Rondom de grote stad Eindhoven heeft men te maken met de stedelijke risico's, zoals industrie en drukke doorgaande wegen. Daarnaast loopt de verbinding van de Rotterdamse haven en het Duitse Ruhrgebied door de regio. Echter bestaat de regio ook uit landelijke gebieden, waar risico's als dierziekten een belangrijk issue zijn. De regio vergelijkt zich met naastgelegen regio's, zoals Limburg Noord en Brabant Noord.

Het bewust maken van risico's die in de leef- of werkomgeving van mensen aanwezig zijn en het bieden van een handelingsperspectief zijn de voornaamste doelen van risicocommunicatie binnen Veiligheidsregio Brabant Zuidoost.

3.1 Structuur & Organisatie

De Veiligheidsregio heeft een afdeling Communicatie ondergebracht bij de Sector Bedrijfsvoering. Voor communicatie is ongeveer 3 fte beschikbaar en risicocommunicatie zit tot op heden bij een van deze medewerkers in het takenpakket. Feit is wel dat het management van de Veiligheidsregio onlangs besloten heeft om risicocommunicatie bij de taken van de Sector Risicobeheersing te voegen. Tot en met 2010 is het communicatiebudget beschikbaar gesteld door de Provincie Brabant en deze financiering eindigt dit jaar. Het is nog niet bekend hoe de Veiligheidsregio hier mee om gaat voor wat betreft communicatie.

Bij het opzetten van de risicocommunicatie bij Veiligheidsregio Brabant Zuidoost is er gebruik gemaakt van de expertise van Van der Hilst Communicatie. Dit externe communicatiebureau heeft een plan van aanpak voor de risicocommunicatie in de regio ontworpen. Daarnaast wordt er veel gebruik gemaakt van de expertise van de milieudienst en de afdeling Risicobeheersing. Enkele jaren geleden hebben gemeenten de mogelijkheid gekregen van de provincie om cursussen te volgen op het gebied van risicocommunicatie. Als resultaat van dit traject hebben zij een plan van aanpak

kunnen maken voor de risicocommunicatie. Het gevolg is dat ook bij de gemeenten expertise te vinden is. In specifieke gevallen worden ook bedrijven betrokken bij de risicocommunicatie.

Het door Van der Hilst Communicatie ontwikkelde plan van aanpak vormt de basis voor risicocommunicatie in de regio. Op dit moment is er geen beleid ontwikkeld voor risicocommunicatie en de vraag is of dat er in de nabije toekomst gaat komen. Risicocommunicatie wordt ondergebracht bij de Sector Risicobeheersing en het zal aan hun expertise en behoeften liggen of het wordt opgepakt. In het verleden hebben de prioriteiten elders gelegen. Risicocommunicatie is op dit moment een gemeentelijke taak en hun eigen verantwoordelijkheid.

De regio is sceptisch over de toekomst van risicocommunicatie en het bijbehorende beleid. Het onderwerp leeft in hun ogen niet bij de bevolking en daaruit volgend ook niet bij de politiek en de Veiligheidsregio. Risicocommunicatie wordt een vaag begrip gevonden door de bestuurders in de regio. Het noodpakket is hier een voorbeeld van. Een van de burgemeesters in de regio refereerde hieraan in zijn Nieuwjaarspeech. Hij durfde niet met het noodpakket aan te komen bij zijn burgers, omdat ze hem zouden uitlachen. Toch waarschuwt Veiligheidsregio Brabant Zuidoost voor een afvinkbeleid. De effecten hiervan zijn te verwaarlozen en het is symboolbeleid.

3.2 Visie & Strategie

De regio Brabant Zuidoost heeft geen eigen risicocommunicatiemiddelen die ingezet worden om burgers te informeren. De burger is ook niet de eerst doelgroep en de gemeenten zijn verantwoordelijk voor risicocommunicatie. Op dit moment is nog niet duidelijk hoe de Veiligheidsregio om zal gaan met de nieuwe wet. Wel is er het vermoeden dat gemeenten de verantwoordelijk graag voor zichzelf houden en dit niet willen afstaan aan de Veiligheidsregio. Het is dan ook nog onduidelijk welke rol de Veiligheidsregio in de toekomst zal gaan spelen op het gebied van risicocommunicatie.

De ambitie van de Veiligheidsregio Brabant Zuidoost is beperkt. Alle acties moeten passen binnen de minimale bestaande kaders, mensen en middelen. De regio wil in de toekomst acties coördineren, initiëren en stimuleren, maar zal geen middelen gaan ontwikkelen voor de gemeenten. Dit is een strategische keuze die gemaakt is en die voorlopig vermoedelijk niet zal veranderen. De communicatie van de Veiligheidsregio is gericht op overheden, met als doel bij hen een beter bewustzijn te realiseren.

Het bieden van een handelingsperspectief is het belangrijkste doel van risicocommunicatie voor deze regio. Er wordt aangesloten bij de landelijke boodschap: de overheid kan niet alles voor u doen, u kunt meer dan u zelf denkt. Door aan te sluiten bij de landelijke campagnes hoopt de regio het meeste rendement te behalen, ondanks de beperkte middelen.

Op dit moment loopt er een risicobelevingonderzoek in elf Brabantse gemeenten. Aan de hand van deze resultaten krijgt de regio adviezen over de toekomst van risicocommunicatie. De resultaten van dit onderzoek in combinatie met het risicoprofiel zullen de basis vormen van de toekomstige risicocommunicatie in Veiligheidsregio Brabant Zuidoost.

3.3 Netwerk

De gemeenten, de provincie en de twee andere Veiligheidsregio's in Brabant zijn de voornaamste gesprekspartners voor wat betreft risicocommunicatie. Tussen de Veiligheidsregio's Brabant Noord, Midden- en West Brabant en Brabant Zuidoost is er een nauwe samenwerking, op meerdere facetten op het gebied van risico en crises. Het gegeven dat alle drie de regio's nog zoekende zijn naar hun positie speelt ook een rol in deze samenwerking.

Uiteraard is er wel een algemeen beleidsplan voor de Veiligheidsregio Brabant Zuidoost. Dit beleid is tot stand gekomen door de invloed van zowel de lokale, de provinciale en landelijke overheid. Ook bij dit beleid is er veelvuldig samengewerkt met de andere twee Brabantse Veiligheidsregio's. Ook de omgeving van de regio, de inwoners en ondernemers, zijn betrokken geweest bij dit algemeen beleid.

4. Veiligheidsregio Friesland

Officiële startdatum: n.n.b.
Inwonersaantal: 645.300 (2009)
Oppervlakte: 3349 km²

Veiligheidsregio Friesland is qua oppervlakte veruit de grootste regio van Nederland. Ook het aantal gemeenten (31) is nergens zo hoog als in deze regio. Toch is het risicoprofiel relatief beperkt ten opzichte van andere gebieden in Nederland. Het Regionaal Risicoprofiel is in 2010 na goedkeuring van de gemeenten vastgesteld en biedt inzicht in Friese risico's op het gebied van: natuurlijke omgeving, gebouwde omgeving, technologische omgeving, vitale infrastructuur en voorzieningen, verkeer en vervoer, gezondheid en sociaal maatschappelijke omgeving.

Extreme weersomstandigheden (hitte en smog), pandemieën, incidenten op het water en gewelddadigheden rondom sportevenementen worden aangemerkt als de grootste risico's in de Veiligheidsregio, waarvan de extreme weersomstandigheden op dit moment de grootste prioriteit heeft.

Een belangrijk kenmerk van de regio is de uitgestrektheid. Hulpdiensten hebben meer tijd nodig dan gemiddeld om op een plaats van incident te komen. Om deze reden ziet de regio Friesland overeenkomsten met de regio's Groningen en Drenthe. Daarnaast bevinden een aantal risico's, zoals natuurbranden, zich op de grens met deze Veiligheidsregio's. Randstadregio's staan daarentegen het verst af van de regio Friesland. Externe veiligheidsrisico's, bijvoorbeeld industrie, hebben daar de overhand.

De regio Friesland ziet kennisdeling als belangrijk pluspunt van de huidige situaties van Veiligheidsregio's. Verschillende lagen en organisaties werken samen aan een doel. Het blijft echter ook een ingewikkeld orgaan, omdat beslissingen door veel partijen genomen moeten worden.

4.1 Structuur & Organisatie

Team Communicatie van de Veiligheidsregio Friesland valt onder een concernstaf van de Hulpverleningsdienst Friesland. Hierin zijn de GGD, de GHOR en de Brandweer vertegenwoordigt. De communicatieafdeling bestaat uit ongeveer 4.5 fte, waarvan 1.5 fte beschikbaar is voor risicocommunicatie. In de huidige situatie heeft een van de medewerkers risicocommunicatie als takenpakket, maar in de toekomst zal het gehele team er zorg voor gaan dragen. De Friese gemeenten stellen structureel middelen voor risicocommunicatie beschikbaar aan de Veiligheidsregio Friesland. Er wordt voorzien in extra formatie en er is budget beschikbaar voor jaarlijkse (regionale) activiteiten. Daarnaast is de capaciteit en van budget voor risicocommunicatie

bij de individuele gemeenten van belang, omdat de gemeenten de afzender zijn van een boodschap.

Naast de kennis over risicocommunicatie in het algemeen die aanwezig is op de afdeling Communicatie, wordt voor specifieke projecten de inhoudelijke kennis van de Afdeling Risicobeheersing, de GGD en de GHOR geraadpleegd. Daarnaast heeft een communicatiebureau geadviseerd bij de vormgeving van de kaders voor het uitvoeringsplan dat is opgesteld.

Het uitvoeringsplan 2010-2014 bevat het risicocommunicatiebeleid voor de Veiligheidsregio Friesland en is in september 2010 vastgesteld door het dagelijks bestuur. Na de vormgeving van de kaders is het beleid door Team Communicatie uitgewerkt en geschreven. Bij de formulering van het risicocommunicatiebeleid is er een werkgroep Risicocommunicatie opgericht met daarin, naast de Veiligheidsregio, vertegenwoordigers van vier Friese gemeenten, een expert van de Brandweer en een Adviseur Ruimtelijke Ordening van de afdeling Risicobeheersing. Op basis van de georganiseerde sessies is het risicocommunicatiebeleid ontwikkeld. Daarnaast zijn ook resultaten uit onderzoek naar risicoperceptie en behoeften van de burger meegenomen in het plan.

De Veiligheidsregio en de gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het risicocommunicatiebeleid. De regio regisseert, coördineert en faciliteert de regionale risicocommunicatie, maar de gemeenten zijn de afzender richting de burger. Voor communicatie over lokale risico's zijn de gemeenten zelf verantwoordelijk. De opvatting hierbij is dat een regio niet moet communiceren over een lokale risicobron. De Veiligheidsregio kan echter, ook in het geval lokale risico's, wel een bijdrage leveren in de vorm van kennis en advies.

4.2 Visie & Strategie

In september 2010 is het beleidsplan voor risicocommunicatie afgerond en dat vormt tevens de start voor het ontwikkelen van regionale campagnes en middelen. De regio heeft vier risicothema's geselecteerd die typerend zijn voor de regio. Dat zijn natuurbranden, incidenten op het water, incidenten met brandbare stoffen en paniek in menigten en wil de communicatie op deze thema's laten aansluiten. Daarnaast wil men een algemeen regiobreed middel ontwikkelen, waarin de belangrijkste risico uit het risicoprofiel aan bod komen. Dit communicatiemiddel moet de basis vormen voor de risicocommunicatie in Veiligheidsregio Friesland. Jaarlijks zullen de risicothema's geëvalueerd en eventueel aangepast worden. In alle gevallen van risicocommunicatie (lokaal en regionaal) blijven de gemeenten afzender.

De behoefte van de burgers in de regio Friesland om zelf naar informatie over risico's te zoeken is vrij laag. Uit eerder onderzoek is gebleken dat burgers content zijn met de informatie over risico's die ze krijgen, maar dat ze zelf niet actief op zoek gaan naar deze informatie. Dit is overigens wel het geval mits de burger in de directe omgeving te maken heeft met een risicobron die in opspraak is of

waar een incident heeft plaatsgevonden. Op dit moment speelt het beleid onvoldoende in op deze behoefte, maar de Veiligheidsregio is van plan om in de toekomstige deelplannen hier aandacht aan te besteden.

Het hoofddoel op het gebied van risicocommunicatie binnen de regio is dat Friese burgers weten aan welke risico's zij blootstaan, welke maatregelen de regio heeft getroffen, wat zij kunnen doen om risico's te verkleinen en hoe ze moeten handelen als er onverhoopt iets misgaat. Door de burgers risicobewuster te maken en zelfredzaamheid te stimuleren hoopt de regio de veiligheid in de provincie verder te garanderen. De regio heeft voor zowel de kennis, de houding en het gedrag van de burger subdoelstellingen ontwikkeld.

4.3 Netwerk

In de huidige situatie zijn de gemeenten en de eigen onderdelen (GGD, GHOR en Brandheer) binnen de Hulpverleningsdienst de belangrijkste stakeholders op het gebied van risicocommunicatie. De gemeenten spelen een belangrijke rol omdat zij de afzender van de boodschap zullen blijven en dus van belang zijn in het proces van risicocommunicatie. In de toekomst zal de Veiligheidsregio per thema uitzoeken welke partners belangrijk zijn. De regio heeft geen direct contact met de burgers, maar ziet dit wel als een optie voor de toekomst omdat de effectiviteit van de risicocommunicatie daarmee vergroot kan worden. Binnen elke gemeente is er tevens een contactpersoon voor de risicocommunicatie, zodat de lijnen kort zijn.

Het is dan ook geen verrassing dat de lokale overheid de meeste invloed heeft gehad in het algemene beleid ten aanzien van risico's in de Veiligheidsregio Friesland. Ook andere Veiligheidsregio's en de burgers en ondernemers hebben enige invloed gehad in de ontwikkeling van beleid.

De afdeling Communicatie heeft met regelmaat contact met deskundigen in andere Veiligheidsregio's. Voor de formulering van het risicocommunicatiebeleid is informatie uitgewisseld en er wordt gebrainstormd over de invulling hiervan. Voor de uitvoering van dit beleid is er veel contact met de regio's Groningen en Drenthe. Het proces moet nog groeien, maar er hebben wel gesprekken plaatsgevonden om waar mogelijk samen te werken in de uitvoering van het beleid.

5. Veiligheidsregio Noord-Oost Gelderland

Officiële startdatum: 01-01-2004
Inwonersaantal: 868.700 (2009)
Oppervlakte: 2755 km²

Aan de hand van Leidraad Operationele Prestaties en Maatrap is in het verleden een risicoprofiel opgesteld voor de Veiligheidsregio Noord-Oost Gelderland. De afdeling Risicobeheersing is op dit moment een officieel risicoprofiel aan het opstellen. Natuurbranden zijn bij uitstek het grootste risico in de regio en voor dit risico lopen ook aparte projecten. Verder is vervoer van gevaarlijke stoffen over de wegen en het spoor een belangrijk risico.

De regio Noord-Oost Gelderland ziet veel overeenkomsten met de regio Gelderland-Midden, omdat de aanwezige risico's grotendeels overeenkomen. Daarnaast zijn er meerdere regio's die te maken hebben met het risico natuurbranden, al is dat in mindere mate. Zij vragen regelmatig om advies bij de regio Noord-Oost Gelderland, vanwege de aanwezige expertise en ervaring op dit gebied.

Veiligheidsregio Noord-Oost Gelderland ziet het belang van de Veiligheidsregio steeds meer toenemen. De regionalisering is ingezet en er is een kanteling gaande van gemeentelijke korpsen naar regionale korpsen. Ook werknemers gaan in toenemende mate over van gemeentelijk -, naar regionaal niveau. De Veiligheidsregio wordt hiermee steeds belangrijker. Ook het belang van risicocommunicatie in de regio zal toenemen. In de regio Noord-Oost Gelderland is een ommekeer zichtbaar dat burgers het belang van risicocommunicatie steeds meer inzien en weten wat ze moeten doen in geval van een calamiteit. Al geeft de regio ook aan dat de landelijke tendens hier ook aan bijdraagt.

5.1 Structuur & Organisatie

De communicatieafdeling van de Veiligheidsregio Noord-Oost Gelderland valt onder de Sector Bestuur & Strategie en heeft de beschikking over 2.2 fte. Hiervan is slechts een minimaal deel (nog geen 0.1 fte) beschikbaar voor risicocommunicatie en om die reden wordt er ook samengewerkt met BNA uit Deventer als extern bureau. Omdat risicocommunicatie vanuit de provincie gebudgetteerd is, drukt dat niet op het communicatiebudget van de Veiligheidsregio.

De gemeentelijke voorlichters zijn belangrijk voor de regio, omdat zij de voornaamste experts zijn op het gebied van risicocommunicatie. Ook de sector Risicobeheersing en de sector Externe Veiligheid hebben de beschikking over enkele experts op dit gebied. Verder levert ook het ingehuurd externe bureau natuurlijk de nodige expertise. De Veiligheidsregio Noord-Oost Gelderland ziet het als taak om de diverse experts uit de gelederen te halen die inhoudelijk toegevoegde waarde hebben voor de diverse risico's. Voor het risico natuurbranden is er een

werkgroep actief met daarin de Veiligheidsregio, de Bosschappen, campingeigenaren etc. Zij werken samen om op een nuttige en eensgezinde wijze de burgers voor te lichten over bosbranden.

Een projectgroep met medewerkers van de Veiligheidsregio en de gemeenten heeft in samenwerking met het externe bureau een beleidsplan gemaakt. Onlangs is dit beleidsplan bijgesteld, omdat de rol van de gemeente aan het veranderen was. In eerste instantie waren de gemeenten individueel verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid, nu is dat aangepast naar een regionaal plan. Er is een centraal beleidsplan, maar iedere partij binnen de Veiligheidsregio voert autonoom eigen risicocommunicatie-activiteiten uit. Het bestuur van de Veiligheidsregio is uiteindelijk verantwoordelijk voor de formulering van het risicocommunicatiebeleid, maar ook de gemeenten hebben hun eigen verantwoordelijkheid.

Op dit moment is de uitvoering van de risicocommunicatie een gemeentelijke verantwoordelijkheid. Met de komst van de Wet Veiligheidsregio's ligt de verantwoordelijkheid officieel bij de Veiligheidsregio en moet de regio daar een goede weg in zoeken. Uit publieksonderzoek kwam dat burgers de Veiligheidsregio niet kennen en informatie over risico's van hun gemeente willen horen. In de toekomst zal Veiligheidsregio Noord-Oost Gelderland vermoedelijk gaan voorbereiden, coördineren en regisseren, maar blijven de gemeenten de afzender van de boodschap.

5.2 Visie & Strategie

In 2007 kwam er vanuit de provincie Gelderland een verzoek om een overkoepelend project te draaien voor de risicocommunicatie in de regio. Hieraan was ook al een standaard plan gekoppeld. Er is als regio echter een eigen, regionaal plan ontwikkeld, maar wel onder het credo: kwaliteit van onderaf. Het plan moest namelijk gedragen worden van onderen. Een gevolg was de start van de regionale projectgroep.

Bestuurders hebben een belangrijke rol gespeeld in de eerste periode van de Veiligheidsregio. Het besef van de verantwoordelijkheid voor risicocommunicatie ontbrak vaak bij hen en er werd geen prioriteit aan toegekend. Ook op het gebied van verantwoordelijkheden is er een lange zoektocht geweest. De Veiligheidsregio verwachten inzet van de gemeenten, maar die keken juist naar de Veiligheidsregio. De gemeenten wilden graag een toolkit krijgen van de Veiligheidsregio, maar dat werd weer door de bestuurders geblokkeerd.

Natuurbranden zijn het grootste risico in de Veiligheidsregio en om die reden is de Commissie Natuurbranden Veluwe actief. In deze interregionale commissie (ook Gelderland Midden is hierin actief) zijn alle partners op het gebied van natuurbranden vertegenwoordigd. Ook risicocommunicatie is een belangrijk issue. Er is een plan ontwikkeld onder de titel 'De Natuurlijke Boodschap' om mensen bewust te maken van het probleem en de zelfredzaamheid te verbeteren. De commissie heeft wel diverse communicatiemiddelen over natuurbranden laten ontwikkelen.

Daarnaast is op de website van de Veiligheidsregio een thermometer actief, waarop burgers de stand van zaken van de natuur kunnen zien. Dit is in een preventieve sfeer.

Toch is de behoefte van burgers om zelf naar informatie over risico's te zoeken binnen de regio Noord-Oost Gelderland laag. De Veiligheidsregio heeft daar op dit moment geen grote rol in, in tegenstelling tot de gemeenten.

Veiligheidsregio Noord-Oost Gelderland zal in de toekomst naar verwachting een coördinerende rol spelen en gemeenten veel meer de helpende hand bieden in het ontwikkelen van materiaal en dit afstemmen op de lokale situatie. Indirect zullen de burgers merken dat ze nog beter geïnformeerd gaan worden, zodat ze voorbereid zijn voor het moment dat een ramp zich kan voordoen. Daarnaast is er voor regio Noord-Oost Gelderland een rol weggelegd in het bundelen van gemeenten met hetzelfde risicoprofiel. Dat scheelt uiteindelijk inzet, mankracht en energie.

5.3 Netwerk

Risicocommunicatie is via de Sector Risicobeheersing binnen gekomen bij de Veiligheidsregio Noord-Oost Gelderland. Om die reden is risicocommunicatie een 'rood' project gebleven, met het gevolg dat ondermeer de GHOR enigszins ondervetegenwoordigd is op dit gebied. Met de gemeentelijke voorlichters is wel veel contact over risicocommunicatie. De gemeenten worden ook als belangrijkste stakeholders gezien op het gebied van risicocommunicatie.

Zoals eerder al aangegeven zijn er diverse projectgroepen binnen de Veiligheidsregio. Zo is er een projectgroep voor risicocommunicatie in het algemeen en is er tevens een commissie Natuurbranden. In deze projectgroepen zijn de partners verzameld die op de betreffende gebieden samenwerken.

De lokale overheid heeft de meeste invloed op het algemene beleid ten aanzien van risico's in de regio. Ook de provincie, de landelijke overheid en de omgeving (burgers etc.) van de Veiligheidsregio hebben veel invloed op het beleid. Omdat er voor het grootste risico natuurbranden eigen beleid ontwikkeld is, ligt het voor dit risico enigszins anders. Daar heeft Veiligheidsregio Gelderland Midden de meeste invloed op het beleid, maar hebben ook de lokale overheid, de Brandweer, de omgeving en de media veel invloed.

Veiligheidsregio Noord-Oost Gelderland wordt samen met regio Gelderland-Midden gezien als pionier op het gebied van het risico natuurbranden. Gevolg hiervan is dat verschillende Veiligheidsregio's de afgelopen tijd om advies en hulp gevraagd hebben bij deze regio. Uiteraard wordt deze ook gegeven.

6. Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland

Officiële startdatum: 01-01-2008
Inwonersaantal: 885.900 (2006)
Oppervlakte: 282 km²

Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland is veruit de dichtstbevolkte Veiligheidsregio van Nederland. Gemiddeld wonen er maar liefst 3141 inwoners op een km². Een logisch gevolg hiervan is dat de incidenten vaak een grotere impact hebben dan in een landelijk gebied. De regio is zich hiervan wel degelijk bewust en ziet de grote concentratie van mensen als een van de grootste risico's. Na de Bijlmerramp in 1992 is dat bewustzijn gebleven. Omdat Amsterdam de hoofdstad, en tevens bekendste stad, is van Nederland is het risico van terreur ook een belangrijk issue. Ook de grootschalige evenementen, zoals voetbalwedstrijden, Koninklijke activiteiten en in 2010 de start van de Giro d'Italia, worden steeds meer gezien als een groot risico. Tot slot hebben ook de voorzienbare risico's zoals geïnterpreteerde onveilige gebouwen en gevaarlijke transporten grote prioriteit.

De risico's in de regio Amsterdam-Amstelland zijn de afgelopen jaren in aandacht toegenomen. De regio is beter geworden in het onderkennen van risico's en het preventief treffen van maatregelen. Het gevoel van onveiligheid is bij de burger echter toegenomen door maatschappelijke ontwikkelingen en recente gebeurtenissen op Schiphol. Daarnaast neemt de mediaexposure sterk toe; alle gebeurtenissen worden breed uitgemeten in de media.

Ook het belang van de Veiligheidsregio zal in de toekomst toenemen. De regionale aanpak neemt toe, maar de regio verwacht dat er nog wel verandering komt in de grenzen van de regio's. Het is naar eigen zeggen absurd dat de Luchthaven Schiphol niet in de regio Amsterdam-Amstelland zit. Een ander voorbeeld is het Noordzeegebied, waar drie regio's bij betrokken zijn. In de ogen van de regio Amsterdam-Amstelland moet er meer gekeken worden naar risico's in een gebied en moeten daar omheen entiteiten gebouwd worden in plaats van de huidige klassieke vorm.

Het belang van risicocommunicatie in de regio zal toenemen. Enerzijds vanwege de perceptie van de burger, anderzijds omdat de overheid duidelijk wil maken richting burgers dat de overheid niet in staat is om alles direct aan te pakken en ze er soms even zelf voor staan. Daarnaast zal het toenemen omdat de regio op dit moment relatief weinig aan risicocommunicatie doet.

6.1 Structuur & Organisatie

Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland heeft geen communicatieafdeling. Risicocommunicatie is vooral belegd bij de Communicatieafdeling van de Gemeente Amsterdam. Op dit moment is er

nagenoeg geen budget beschikbaar voor risicocommunicatie en gebruikt de regio vooral ad hoc-middelen. De regio onderzoekt de mogelijkheden voor structurele middelen voor risico- en crisiscommunicatie.

De Gemeente Amsterdam, de Brandweer, Politie en GHOR zijn de experts op het gebied van risicocommunicatie in de Veiligheidsregio. Dit zijn voornamelijk operationele diensten die vooral praktijkervaring hebben. Bij het expertisecentrum van de Brandweer is een hoogleraar risicocommunicatie werkzaam en hij wordt gezien als een missionaris op het gebied van risicocommunicatie en zelfredzaamheid.

Op dit moment is er in de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland geen risicocommunicatiebeleid. De gemeenten zijn op dit moment verantwoordelijk voor risicocommunicatie. Ondanks de nieuwe Wet Veiligheidsregio's zal dit in de nabije toekomst niet veranderen.

6.2 Visie & Strategie

Risicocommunicatie en de bijbehorende communicatiemiddelen zijn binnen de regio Amsterdam-Amstelland verbrokkeld. De kolommen, het waterschap en de gemeenten doen allemaal op eigen initiatief aan risicocommunicatie, maar de Veiligheidsregio heeft hierin geen inbreng. Dat moet veranderen en een unaniem geluid is een wens voor de toekomst. De regio ontwikkeld op dit moment een nieuwe portal, dat zich voor een deel op risicocommunicatie zal moeten richten. Het is de bedoeling dat burgers via hun eigen gemeente op deze site komen en via natuurlijke manieren risico-informatie kunnen vinden. Daarnaast is de portal beschikbaar voor professionals in de regio als een soort extranet. Zij kunnen via de website in gesprek raken met de verschillende partners.

Op dit moment sluit de regio aan op landelijke campagnes als Denk Vooruit. Burgers hoeven geen campagnes vanuit de Veiligheidsregio te verwachten. De focus ligt met name op crisiscommunicatie, want dat is voor het bestuur van de regio ook het primaire belang.

Risicocommunicatie is iets dat in hun ogen daar op volgt.

Uit een bevolkingsonderzoek is gebleken dat 60 tot 70 procent van de burgers graag geïnformeerd wil worden over risico's en primair via internet. Daarnaast is er een pilot geweest in Amstelveen op het gebied van zelfredzaamheid, waarbij ook diverse communicatiemiddelen getest zijn. Deze pilot moet nog geëvalueerd worden. Ondanks de behoefte van burgers, zijn er binnen de regio echter onvoldoende middelen beschikbaar voor risicocommunicatie. Door de hoge prioriteit voor rampen en crises, wordt de risicocommunicatie ondergesneeuwd. Daarnaast is er binnen de regio twijfel over de noodzaak en het nut van risicocommunicatie, omdat ze geen onveiligheidsgevoel willen creëren.

Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland vat het belang van risicocommunicatie in de regio samen in twee punten: het informeren van burgers door middel van de website en het activeren van burgers door zelfredzaamheid. Via de website moeten burgers informatie kunnen vinden waarin ze geïnteresseerd zijn en aan de hand van de pilot in Amstelveen wordt het project zelfredzaamheid ingevuld.

De overheid moet volgens de regio voldoen aan de basale plicht om de informatie over risico's op orde te hebben, voor het geval burgers daar naar op zoek gaan. Amsterdam-Amstelland beseft echter dat dit minimum op dit moment nog onvoldoende is.

6.3 Netwerk

De kolommen (Brandweer, GHOR en politie), de gemeenten, het Openbaar Ministerie en de waterschappen zijn de belangrijkste stakeholders van de Veiligheidsregio. De burger op dit moment nog niet, maar in de toekomst zullen zij wellicht wel betrokken worden bij de regio.

Op het gebied van risicocommunicatie is er op dit moment geen samenwerking tussen de diverse partijen binnen de Veiligheidsregio. De komst van de nieuwe portal moet hier echter verandering in brengen en een platform bieden voor samenwerking tussen de verschillende professionals.

7. Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Officiële startdatum: 01-01-2006
Inwonersaantal: 1.228.900 (2006)
Oppervlakte: 863 km²

De Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond omschrijft zichzelf als een risicovol gebied. Met name BRZO-bedrijven, de luchthaven en de een na grootste haven van de wereld vormen de grootste risico's in het gebied en hebben de grootste prioriteit. Maar liefst zestig procent van de petrochemische industrie van heel Nederland bevindt zich in deze regio. De risico's in de Veiligheidsregio's zijn door middel van een risicoprofiel in kaart gebracht en dat is vastgesteld door de stafdirectie. Het aantal risico's in de regio is constant, ondanks verdichtingen en vertakkingen.

De regio vindt zich het meest overeenkomen met de regio's Amsterdam-Amstelland en Kennemerland. Deze risico's zijn vergelijkbaar met het risicoprofiel en het gebied van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. De regio's Twente en Zeeland wijken het meest af van deze regio.

De Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond gaat voor de troepen vooruit en heeft om die reden last van de remmende voorsprong. Ze merken veel verschillen tussen de verschillende Veiligheidsregio's. Bestuur en bestuurders moeten overtuigd zijn van het belang van de Veiligheidsregio, zodat zij die in kunnen zetten voor fysieke veiligheid en diverse huidige gemeentelijke taken. De regio Rotterdam-Rijnmond loopt vooruit op veel andere regio's in Nederland en ziet zichzelf als proeftuin voor een Veiligheidsregio zoals het kan. Het belang van risicocommunicatie zal door het toenemende belang van zelfredzaamheid toenemen.

7.1 Structuur & Organisatie

Binnen de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond is er een stafafdeling Communicatie & Projecten actief. Deze afdeling heeft de beschikking over 11 fte, waarvan er een speciale functie van 1 fte beschikbaar is voor risicocommunicatie. Naar gelang er onderwerpen zijn, worden er extra mensen vrij gemaakt en betrokken bij de risicocommunicatie. Voor diverse grote projecten is budget beschikbaar vanuit de provincie.

De communicatieadviseur met risicocommunicatie in de portefeuille wordt gezien als de expert op dat gebied. Kennis wordt op peil gehouden door cursussen en het lezen van literatuur. Ook deelnames aan het Netwerk van Relevant draagt bij aan de juiste kennis. Daarnaast zijn er twee juniormedewerkers, die zich in risicocommunicatie gespecialiseerd hebben. De regio werkt veel samen met de Milieudienst en de Provincie, zij worden ook als experts gezien. Daarnaast is er een regionale werkgroep Risico- en Crisiscommunicatie actief en zijn er nauwe contacten met het NCC.

In deze werkgroep zitten vertegenwoordigers van een aantal gemeenten, de ketenpartners, Deltalink als vertegenwoordiger van de industrie, Milieudienst, de haven en de waterschappen. Daarnaast heeft de regio diverse mogelijkheden om commerciële partijen, zoals adviesbureaus, te consulteren.

Risicocommunicatiebeleid is verwoord in de algemene beleidsplannen van de Veiligheidsregio. Vervolgens is er een actieplan gemaakt in samenwerking met de werkgroep Risico- en Crisiscommunicatie. In dit actieplan zijn de resultaten van een behoeftenonderzoek onder burgers meegenomen. Het plan is erg instrumenteel en vanuit de doelgroep geredeneerd. Sinds kort werkt de regio meer vanuit themabenedering, omdat dit beter aansluit bij risicocommunicatie. Het risicocommunicatiebeleid is vanaf 2005 ontwikkeld op eigen initiatief, maar met het oog op de toekomstige wet. De afdeling Communicatie & Projecten kreeg de opdracht van de werkgroep om dit te ontwikkelen en het beleid is na elke ontwikkelingstap voorgelegd aan deze werkgroep. Dit om het draagvlak hoog te houden. Het plan is uiteindelijk aangeboden aan het bestuur, dat ook voor akkoord heeft getekend. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het beleid ligt nadrukkelijk bij de gemeenten zelf.

De verantwoordelijke voor risicocommunicatie heeft vertrouwen in de eigen organisatie als het aankomt op het uitvoeren van degelijk risicocommunicatiebeleid. Alle initiatieven worden gebundeld en er wordt kleinschaliger gecommuniceerd. Eerst lag de focus vooral op externe veiligheid, maar de focus gaat nu ook meer naar risico's dicht bij huis. Toch zijn er altijd verbeterpunten voor het beleid. Het beleidsplan is erg gericht op doelgroepbenadering. Vanuit het communicatieperspectief is dat goed, maar in de praktijk blijkt het communiceren door middel van thema's beter te werken. Bijvoorbeeld naar aanleiding van een incident. Er is dan een haakje om de boodschap aan op te hangen. Ook kan er dan meer seizoensgebonden gecommuniceerd worden, bijvoorbeeld naar aanleiding van evenementen.

7.2 Visie & Strategie

De Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond ontwikkelt regelmatig communicatiemiddelen om burgers te informeren over risico's in hun omgeving. Vaak is dit een co-productie in samenwerking met een partner. Voorbeelden van ontwikkelde middelen zijn checklisten voor het MKB, bijvoorbeeld voor kinderdagverblijven, een toolkit 'Brandveilig Leven' voor burgers (samen met de Brandweer), een risicowijzer en een tentoonstelling over risicocommunicatie voor gemeenten. Er wordt altijd gekeken naar slimme manieren om middelen onder de aandacht van de burger te brengen. Zo brengt de Brandweer bezoekjes aan huis, naar aanleiding van het project 'Brandveilig Leven'. Zij nemen gelijk de risicowijzer van de Veiligheidsregio mee tijdens deze bezoekjes, zodat deze extra aandacht krijgt.

De Veiligheidsregio maakt verder hoofdfabricaten voor gemeenten, die zij kunnen gebruiken in hun risicocommunicatie. Hierbij valt te denken aan ondermeer websites en brieven. De regio wordt ook regelmatig benaderd door gemeenten voor hulp bij risicocommunicatie en gezien als expert.

De afdeling Communicatie & Projecten merkt weinig behoefte van burgers om zelf naar informatie over risico's te zoeken. Bij de Wereldhavendagen stond de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond met een stand, en is dit ook getest. Burgers blijken de risicokaart bijvoorbeeld niet te kennen. Overigens deelt Milieudienst DCMR deze mening niet en merken zij wel een behoefte bij de burger. Zij maken dan ook gebruik van platforms met betrekking tot geluidshinder en andere overlast. Ook externe bedrijven hebben burgerpanels.

De burger kan verwachten dat er initiatieven genomen worden om risicocommunicatie bij gemeenten op de kaart te zetten. Verder denkt de regio mee met de gemeenten en ondersteunt deze waar nodig. Ten tijde van crisis weten de burgers door risicocommunicatie wat ze moeten doen en welke maatregelen ze kunnen treffen aan de voorkant. Men kan vertrouwen op de overheid, maar kunnen zelf ook al wat doen. Samenwerken is het codewoord.

7.3 Netwerk

De gemeenten, Milieudienst DCMR, het Waterschap, de Drinkwatervoorziening, de industrie, het havenbedrijf, de GGD, het ziekenhuis en de ketenpartners zijn de belangrijkste stakeholders op het gebied van risicocommunicatie. DCMR was tot dit jaar de belangrijkste partner, omdat de financiering via hen liep. Nu zijn de gemeenten het meest belangrijk. Gemeenten staan het dichtst op de burger en zijn vaak afzender. Ook het havenbedrijf is vanwege de burgerpanels een belangrijke stakeholder.

De regio was een van de eerste die de risicocommunicatie op orde had en heeft daarom ook geen externe druk ervaren van andere Veiligheidsregio's in Nederland. Wel krijgt de regio regelmatig vragen van andere regio's op het gebied van risicocommunicatie, omdat andere regio's niet zo ver zijn met hun beleid.

Vooraf de lokale, provinciale en landelijke overheid, de omgeving van de Veiligheidsregio, en de media hebben veel invloed op het algemene beleid ten aanzien van risico's in de regio. Andere Veiligheidsregio's en klankbordgroepen het minst.

Met de andere Veiligheidsregio's in de provincie Zuid-Holland is 2010 uitgeroepen tot het Jaar van het Transport. Samen met de andere regio's is het afgelopen jaar extra aandacht besteed aan de transportsector met bijbehorende risicocommunicatie. Dit is succesvol verlopen en op dit moment wordt gesproken over een vervolg in 2011 met het Jaar van de Vitale Infrastructuur. Hierover volgt later een besluit.

8. Veiligheidsregio Zuid-Holland-Zuid

Officiële startdatum: 01-01-2010
Inwonersaantal: 476.700 (2006)
Oppervlakte: 720 km²

Risico's in de Veiligheidsregio Zuid-Holland-Zuid zijn conform de landelijke handreiking vastgelegd in een regionaal risicoprofiel. Langdurige stroomstoring, ongevallen met gevaarlijke stoffen in de spoorzone Dordrecht/Zwijndrecht, pandemieën en grote branden in verzorgingstehuizen worden gezien als de grootste risico's. Prioriteiten zijn nog niet aangemerkt, maar worden nader bepaald in het beleidsplan. Naar verwachting neemt het belang van risicocommunicatie in de regio in de toekomst toe. Zelfredzaamheid van de bevolking wordt steeds belangrijker en het handelingsperspectief bij de verschillende incidenttypen moet gecommuniceerd worden.

8.1 Structuur & Organisatie

De Veiligheidsregio Zuid-Holland-Zuid heeft geen eigen communicatieafdeling, maar risicocommunicatie is ondergebracht bij de hoofdafdeling Risico- en Crisisbeheersing. Er is een adviseur Risicocommunicatie met een halve fte beschikbaar voor risicocommunicatie. Deze wordt ook als expert gezien binnen de regio, samen met de milieudiensten en ambtenaren van de gemeenten, provincies en buurregio's.

Er is een centraal risicocommunicatiebeleid, maar iedere partij binnen de regio voert autonoom eigen risicocommunicatie-activiteiten uit. De adviseur risicocommunicatie was verantwoordelijk voor de formulering van dit beleid en burgers hadden niet rechtstreeks inspraak, maar resultaten van een bevolkingsonderzoek zijn wel in het beleidsplan meegenomen. De adviseur risicocommunicatie en de communicatiemedewerkers bij de gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid. De regio zou graag de beschikking willen hebben over extra capaciteit, zodat er aan doelgroepsegmentatie gedaan kan worden.

8.2 Visie & Strategie

De Veiligheidsregio heeft huis-aan-huis een risicowijzer verspreid. In deze brochure wordt de burger geïnformeerd over mogelijke risico's in de directe omgeving, over activiteiten van de overheid om deze risico's te beheersen en de brochure geeft ook tips aan burgers om zich goed voor te bereiden op een eventuele ramp. Naast het logo van de Veiligheidsregio, was ook het gemeentelogo zichtbaar op de voorzijde van de wijzer. Ook heeft de regio door middel van vragenlijsten de opvattingen van de burgers in kaart gebracht.

De Veiligheidsregio faciliteert voornamelijk, de uitvoering ligt bij de gemeenten. Samen met de twee andere Veiligheidsregio's in de provincie Zuid-Holland is er het afgelopen jaar aangesloten bij

het project 'Jaar van de Transport' en risicocommunicatie maakt deel uit van dit bovenregionale programma. Ook in 2011 kan de burger weer themagerichte concrete communicatie over risico's verwachten: het thema is dan vitale infra.

8.3 Netwerk

De regio heeft met veel verschillende stakeholders contact over risicocommunicatie. De gemeenten, provincie, waterschappen, milieudienst en Rijkswaterstaat zijn op dit gebied het belangrijkste. De regio Zuid-Holland-Zuid werkt op veel terreinen, en ook op het gebied van risicocommunicatie, samen met de twee andere regio's in de provincie Zuid-Holland. Het bovenregionale thema 'Jaar van Transport' is hier een goed voorbeeld van.

De lokale overheid en de omgeving van de Veiligheidsregio hebben de meeste invloed op het algemene beleid ten aanzien van risico's in de Veiligheidsregio. De meeste partijen hebben ook eigen beleid op het gebied van risicocommunicatie, maar dat bijt niet met het risicocommunicatiebeleid van de Veiligheidsregio. Een goede afstemming en samenwerking voorkomen problemen.

Het risicocommunicatiebeleid voorziet niet in het detecteren van de informatiebehoeften van stakeholders en het specificeren van de acties die men zal ondernemen om die behoeften in te vullen. De informatiebehoeften van de verschillende stakeholders zijn bij het opstellen van het plan wel nagegaan.

9. Veiligheidsregio Groningen

Officiële startdatum: 01-10-2010
Inwonersaantal: 574.500 (2009)
Oppervlakte: 2336 km²

Door middel van het risicoprofiel geeft de regio het Chemiepark Delfzijl, een aantal BRZO-bedrijven en overstromingsrisico's door de ligging aan zee op als grootste risico's. Meerdere risico's hebben prioriteit en er is niet een specifieke focus op één groot risico. Naar verwachting zal het belang van risicocommunicatie in de Veiligheidsregio Groningen in de toekomst toenemen. In het kader van zelfredzaamheid ziet de regio nog veel kansen om de rol van burgers te vergroten. Op dit moment ligt de nadruk teveel op de hulpdiensten, maar burgers kunnen zelf ook veel betekenen. Dit past ook in het kabinetsstandpunt: 'minder regels, meer verantwoordelijkheid voor burgers'.

9.1 Structuur & Organisatie

De afdeling Voorlichting en Communicatie is verantwoordelijk voor de risicocommunicatie. Van de totale 9 fte op deze afdeling, is 1.5 fte (2 functionarissen) beschikbaar voor risicocommunicatie. Het beschikbare budget is een integraal budget van de Veiligheidsregio, de provincie Groningen en de twee waterschappen.

De Veiligheidsregio Groningen heeft risicocommunicatiebeleid en voert ook zelf als regio risicocommunicatie-activiteiten uit. Burgers hebben hier ook inspraak in. Vanaf 2007 zijn er drie representatieve onderzoek geweest en daarnaast wordt er regelmatig een inwonersavond georganiseerd. De Veiligheidsregio is verantwoordelijk voor een juiste uitvoering van het geformuleerde beleid. De coördinatie ligt voornamelijk in hun handen, echter gemeentelijke ambtenaren hebben ook een duidelijke verantwoordelijkheid.

De regio ligt goed op schema met het beleid, maar wil in de toekomst graag aanhaken bij het thema zelfredzaamheid en communicatie ook deel uit laten maken van regionaal zelfredzaamheidsbeleid.

9.2 Visie & Strategie

De Veiligheidsregio Groningen speelt een coördinerende rol in het gebruik van (risico-) communicatiemiddelen in de regio. Met enige regelmaat zijn er campagnes (massacommunicatie) of is er doelgroepgerichte- of wijkgerichte communicatie. Middelen als een website, radio, brieven en huis-aan-huis-drukwerk zijn worden daarvoor ingezet. Daarnaast worden de opvattingen van burgers door middel van vragenlijsten in kaart gebracht.

Uit deze onderzoeken blijkt ook dat de burgers in de regio Groningen geen actieve zoekers zijn, slechts een klein deel bezoekt de website risicowijzer.groningen.nl of de risicokaart. Toch staan ze er

wel op een reactieve wijze voor open. Het blijft echter niet bij deze haalplicht, vanuit de Veiligheidsregio kunnen burgers een open, eerlijke en transparante communicatie verwachten. Er is een duidelijke verantwoordelijkheid aanwezig binnen de regio om de burgers goed te informeren.

Voor bestuurders van de partners van Veiligheidsregio Groningen is risicocommunicatie niet alleen een wettelijke, maar ook een morele verantwoordelijkheid. Feit blijft echter wel dat ook burgers wel degelijk een eigen verantwoordelijkheid hebben.

9.3 Netwerk

De burgers, de 23 gemeenten en de andere partners in de Veiligheidsregio zijn de belangrijkste stakeholders op het gebied van risicocommunicatie. Er is echter ook met andere stakeholders contact over risicocommunicatie, een voorbeeld hiervan zijn nutsbedrijven als Enexis en Gasunie.

De lokale overheid, de omgeving van de Veiligheidsregio en klankbordgroepen hebben veel invloed gehad op het algemene beleid van risicocommunicatie binnen de Veiligheidsregio. Met name de inzet van klankbordgroepen is vrij uniek in Nederland. Gemeenten, de provincie Groningen en de waterschappen hebben een eenduidig beleid met de Veiligheidsregio, maar er is nog te weinig binding met de politie. Het intensiveren van de samenwerking met deze partij is een belangrijke verbeterpunt richting de toekomst.

Bij de formulering en uitvoering van het beleid is regelmatig contact geweest met de Kennistafel Risicocommunicatie en het NCC. Het bleef naar eigen zeggen vaak bij informatie-uitwisseling, omdat de regio Groningen één van de landelijke voorlopers is op het gebied van risicocommunicatie.

10. Veiligheidsregio Haaglanden

Officiële startdatum: 01-01-2009
Inwonersaantal: 993.600 (2006)
Oppervlakte: 404 km²

De risico's in de Veiligheidsregio Haaglanden worden op dit moment geïventariseerd en in kaart gebracht via het Regionaal Risico Profiel. Op dit moment is deze echter nog niet vastgesteld en erkent, dus op papier heeft de regio geen inzicht in de grootste risico's. Algemeen bekende risico's zijn ondermeer de aanwezigheid van regeringsgebouwen, overstromingsgevaar en een kweekreactor. Op dit moment hebben risico's rond externe veiligheid en brandveiligheidsrisico's de grootste prioriteit. Voor deze risico's is ook budget beschikbaar. Door de toenemende landelijke aandacht voor risicocommunicatie is de verwachting dat dit op regionaal niveau ook het geval zal zijn.

10.1 Structuur & Organisatie

Binnen de Veiligheidsregio Haaglanden is een Team Communicatie actief, welke bestaat uit 3 fte. Hiervan is op dit moment 0.89 fte beschikbaar voor risicocommunicatie, wat in 2011 nog slechts 0.5 fte zal zijn. Er is geen budget beschikbaar voor risicocommunicatie, met uitzondering voor programmafinanciering voor externe veiligheid.

De beleidsadviseur risicocommunicatie van de Veiligheidsregio Haaglanden en de communicatieadviseurs van de gemeenten zijn de experts op het gebied van risicocommunicatie. Daarnaast worden milieudiensten en het NCC regelmatig geconsulteerd. Ook maakt de regio gebruik van een bureau dat trainingen verzorgt.

De beleidsadviseur risicocommunicatie (leading) heeft de communicatieadviseurs van de gemeente geconsulteerd bij de formulering van het risicocommunicatiebeleid van de regio. Bij deze beleidsvorming hebben burgers geen inspraak gehad. Op dit moment wordt de opzet geschreven voor een nieuw beleidsplan en de regio wil voor dit nieuwe plan burgerparticipatie inzetten. De gemeentelijke communicatieadviseurs zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het risicocommunicatiebeleid. Samenvattend is er dus een centraal risicocommunicatiebeleid, maar iedere partij voert autonoom eigen risicocommunicatie-activiteiten uit.

Voor de toekomst hoopt de Veiligheidsregio Haaglanden over meer budget te beschikken, om ook andere activiteiten dan externe veiligheid te kunnen uitvoeren. Daarnaast wordt het beleid op dit moment niet volledig gedragen en ook dat wil men veranderd zien. Bestuurders moeten realistischer worden: wees eerlijk in je communicatie. Er zijn risico's en daar moeten we mee leven. De overheid kan niet voor iedereen zorgen en burgers hebben ook eigen verantwoordelijkheid.

10.2 Visie & Strategie

Om te zorgen dat de communicatieboodschap de burger aanspreekt, wordt deze lokaal verspreid. De Veiligheidsregio Haaglanden maakt de algemene regionale teksten en de gemeenten kunnen hier een lokale vertaalslag in kwijt. Met name huis-aan-huis drukwerk wordt ingezet om de burger te bereiken. Daarnaast wordt er gering gebruik gemaakt van de website en brieven om burgers te informeren over risico's.

De Veiligheidsregio Haaglanden wil in de toekomst een online platform ontwikkelen, waar burgers informatie over risico's kunnen vinden en hier ook op kunnen reageren. Zorgwekkend is het gegeven dat de communicatieafdeling aangeeft dat het belang van risicocommunicatie voor de Veiligheidsregio ontbreekt, gezien het volledig ontbreken van een budget.

10.3 Netwerk

Met de gemeenten, partners in virale infrastructuur, provincie, het ministerie, ander Veiligheidsregio's en het netwerk van experts is regelmatig contact over risicocommunicatie. Het netwerk van experts en de burgers zijn het belangrijkste voor de Veiligheidsregio.

De lokale overheid heeft de meeste invloed (zeer veel) op het algemene beleid ten aanzien van risicocommunicatie in de regio. Ook de provinciale overheid en de media hebben enige invloed. Met de gemeenten wordt veel samengewerkt, met de politie niet. Dat komt met name doordat de risico's vanuit de politie, zich meer op sociale veiligheid richten. Dat is een onderwerp waar de Veiligheidsregio Haaglanden op dit moment niets mee doet.

Veiligheidsregio Haaglanden heeft regelmatig contact met andere Veiligheidsregio's. Het is onnodig om 25 keer het wiel uit te vinden. Kennisdeling is daarom ook logisch voor de regio en zelfs een voorwaarde.

11. Veiligheidsregio Midden- en West Brabant

Officiële startdatum: 12-03-2005
Inwonersaantal: 1.054.000 (2007)
Oppervlakte: 2123 km²

De Veiligheidsregio Midden- en West Brabant beschikt over drukke snel-, spoor- en waterwegen, waar veel bewegingen met gevaarlijke stoffen op plaatsvinden. Daarnaast zijn het Industrierrein Moerdijk, buisleidingen en twee vliegvelden grote risico's in de regio. Op dit moment zijn er nog geen prioriteiten verbonden aan de risico's, daar wordt op dit moment nog over gediscussieerd met het bestuur. Midden- en West-Brabant vindt zich het meest lijken op Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond, het minst op de regio's in het Noorden en Oosten van het land. Dit vanwege de grote verschillen in bevolkingsdichtheid en infrastructuur.

Het belang van risicocommunicatie in de Veiligheidsregio zal steeds meer toenemen door de nieuwe Wet Veiligheidsregio's. De verantwoordelijkheid ligt wettelijk bij de regio, maar daarnaast is er de maatschappelijke verantwoordelijkheid om incidenten te voorkomen of te beperken. Dit kan door burgers een handelingsperspectief te bieden.

11.1 Structuur & Organisatie

De Unit Communicatie van de Veiligheidsregio heeft 5.8 fte beschikbaar voor de staf Veiligheidsregio, GHOR, Brandweer en het organisatieonderdeel Gemeenten. Hiervan is slechts 0.2 fte beschikbaar voor risicocommunicatie en dat is als product opgenomen in het beleid- en werkplan. Er wordt echter ook bij de Afdeling Risicobeheersing van de Brandweer aan risicocommunicatie gedaan. In de eigen Unit Communicatie is er ruim 33000 euro aan subsidie beschikbaar gesteld door de provincie voor risicocommunicatie.

De communicatieadviseur van de Unit Communicatie en de afdeling Risicobeheersing van de Brandweer zijn de experts op het gebied van risicocommunicatie binnen de Veiligheidsregio. Daarnaast worden milieudiensten, het NCC en de gemeenten regelmatig geconsulteerd over risicocommunicatie.

Bij de formulering van het risicocommunicatiebeleid is aangesloten op de behoeften van de burger. Van buiten naar binnen redeneren is de insteek van de regio Midden- en West-Brabant. Na de formulering door de communicatieadviseurs en de afdeling Risicobeheersing voeren de verschillende partijen binnen de Veiligheidsregio autonoom eigen activiteiten uit.

11.2 Visie & Strategie

In samenwerking met de Veiligheidsregio's Brabant Zuidoost en Noord Brabant worden er risicocommunicatiecampagnes ontwikkeld. Een efficiënte inzet van middelen voor een boodschap is hierbij het voornaamste doel. Met name internet wordt ingezet voor deze campagnes.

Risico- en crisiscommunicatie wordt als de corebusiness gezien van de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant en daarmee wordt het belang onderstreept. Door middel van een heldere en transparante communicatie wil de regio burgers voorbereiden op eventuele rampen. De Veiligheidsregio is geen instituut, maar staat in dienst van de hulpdiensten om uiteindelijk de veiligheid van de burger zo goed mogelijk te waarborgen.

11.3 Netwerk

Een groot aantal partijen heeft invloed op het algemene beleid ten aanzien van risicocommunicatie in de Veiligheidsregio. De lokale, provinciale en landelijke overheid, maar ook de omgeving van de Veiligheidsregio (burgers, ondernemers etc.) en klankbordgroepen hebben invloed op de beleidsvorming.

12. Veiligheidsregio Hollands Midden

Officiële startdatum: 01-01-2009
Inwonersaantal: 753.200 (2006)
Oppervlakte: 831 km²

Door middel van het regionaal risicoprofiel zijn ziektegolf, transport gevaarlijke stoffen, overstroming dijkkring 14 en 15m, incidenten in tunnels van de HSL en luchtvaartongevallen aangemerkt als de grootste risico's in de Veiligheidsregio Hollands Midden, in de volgorde van prioriteit.

Qua organisatie vergelijkt de regio zich met Noordoost Gelderland (dat iets verder is) en Limburg Noord. De Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond staat het verst vanaf de regio Hollands Midden. In de toekomst zal het belang van risicocommunicatie in de Veiligheidsregio toenemen, omdat er tot medium 2010 geen aandacht voor was. Vanaf juni 2010 is het onderwerp opgepakt.

12.1 Structuur & Organisatie

De Veiligheidsregio Hollands Midden heeft geen eigen communicatieafdeling. Er is een werkgroep communicatie actief, waaraan door communicatieadviseurs van de afzonderlijke kolommen (politie, Brandweer en de GHOR) wordt deelgenomen. Communicatieonderwerpen die de hele regio aangaan worden onder deze personen verdeeld. De communicatieadviseur van de GHOR heeft risicocommunicatie voor de Veiligheidsregio Hollands Midden in het takenpakket. Hiervoor is ongeveer 0.3 fte beschikbaar. De beschikbare uren komen uit de lopende begroting en de kosten voor de te ontwikkelen communicatiemiddelen zijn voor de gemeenten.

De risicocommunicatie-experts zijn met name de risico- en crisisadviseurs van de kolommen en de gemeenten. Daarnaast worden milieudiensten, het NCC en hogeschool/universiteiten geconsulteerd over risicocommunicatie.

Op dit moment heeft de regio Hollands Midden geen risicocommunicatiebeleid. Het beleid wordt op dit moment opgezet en daaruit zullen risicocommunicatie-activiteiten volgen. De gemeenten en hulpdiensten (Brandweer, GHOR en politie) zijn verantwoordelijk deze formulering. Door middel van belevingsonderzoeken wordt rekening gehouden met de wensen van de burgers. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het beleid zal bij de gemeenten komen te liggen.

12.2 Visie & Strategie

Op dit moment heeft de Veiligheidsregio geen eigen communicatiemiddelen, afgezien van een algemene website. Het is voor de toekomst de bedoeling dat de Veiligheidsregio centraal

communicatieproducten ontwikkelt en dat gemeenten lokale toevoegingen kunnen doen. De Veiligheidsregio coördineert, de gemeenten passen aan en voeren uit.

Omdat de regio op dit moment nog niet actief is op het gebied van risicocommunicatie ontbreekt de strategie nog. Het informeren over risico's en het aangeven wat de overheid doet en de burger zelf moet kunnen doen is voor de toekomst een belangrijk doel met betrekking tot risicocommunicatie. Er is behoefte aan een regionale visie en regionaal beleid op communicatie en daar wordt op dit moment aan gewerkt door de regio.

12.3 Netwerk

In de huidige, voorbereidende fase met betrekking tot risicocommunicatie zijn met name de gemeenten, hulpdiensten en milieudiensten belangrijke stakeholders op het gebied van risicocommunicatie.

13. Veiligheidsregio Gelderland-Midden

Officiële startdatum: 01-01-2004
Inwonersaantal: 649.100 (2009)
Oppervlakte: 1181 km²

Het risicoprofiel van de Veiligheidsregio Gelderland-Midden geeft aan dat hoogwater, ongevallen met gevaarlijke stoffen, griepandemieën en dierziekten de grootste risico's in de regio zijn. De eerste drie hebben ook de hoogste prioriteit.

Naar verwachting neemt het belang van risicocommunicatie in de Veiligheidsregio in de toekomst toe doordat zelfredzaamheid steeds belangrijker wordt. Burgers informeren over mogelijk dreigende risico's en de maatregelen die zij zelf kunnen nemen zijn dan ook belangrijke onderdelen van de risicocommunicatie.

13.1 Structuur & Organisatie

De Veiligheidsregio Gelderland-Midden heeft de beschikking over een communicatieafdeling van 2 fte. Hiervan is op jaarbasis 120 uur beschikbaar voor risicocommunicatie. Dit is met name bestemd voor de uitvoering van het regionaal beleidsplan risicocommunicatie.

Er is een werkgroep risicocommunicatie actief binnen de regio. Experts vanuit de Veiligheidsregio, politieregio en enkele gemeenten nemen deel aan deze werkgroep. Daarnaast maakt de regio gebruik van de expertise van milieudiensten, het NCC en een extern communicatie(advisie)bureau.

De regio heeft een regionaal beleidsplan risicocommunicatie ontwikkeld, dat onderdeel uitmaakt van het op te stellen beleidsplan Veiligheidsregio's. In het beleidsplan is een jaarplan opgenomen. Hierin staan de thema's beschreven en worden deze aan een tijdschema gekoppeld. De uitvoering van het beleidsplan is belegd bij de gemeenten. Zij hebben hiervoor de beschikking over een toolbox met banners, krantenberichten, posters etcetera.

Er heeft een nulmeting en een éénmeting plaatsgevonden met betrekking tot risicocommunicatie en de uitkomsten zijn meegenomen in het beleidsplan. Sindsdien zijn burgers niet meer geconsulteerd over het beleid.

13.2 Visie & Strategie

Vooraf het internet en huis-aan-huis drukwerk worden ingezet om burgers te informeren over risico's. Ook de sociale media worden regelmatig ingezet in deze regio. De Veiligheidsregio heeft in samenwerking met een communicatieadviesbureau een toolbox ontwikkeld. Deze is uitgezet bij de

gemeenten en door hen te gebruiken in de risicocommunicatie. De Veiligheidsregio Gelderland-Midden coördineert de uitvoering.

De Veiligheidsregio merkt een geringe behoefte van burgers om zelf naar informatie over risico's te zoeken, en als deze behoefte er is zullen ze bij de gemeente informeren of hun informatie op internet zoeken.

13.3 Netwerk

Veiligheidsregio Gelderland-Midden heeft met name contact over risicocommunicatie met het NCC, de gemeenten en de buurregio's. Met name het NCC en de gemeenten zijn de belangrijkste stakeholders. Het NCC zet de landelijke lijnen uit en de gemeenten zijn noodzakelijk voor de uitvoering van het risicocommunicatiebeleid. De burger is voor de Veiligheidsregio een onbekend begrip, omdat zij zich niet bewustzijn van de Veiligheidsregio.

De lokale overheid heeft dan ook veel invloed op het algemene beleid ten aanzien van risicocommunicatie in de regio. De provinciale overheid en klankbordgroepen hebben weinig tot geen invloed op het beleid. Het beleid wordt gedeeld met enkele buurregio's.

14. Veiligheidsregio Gooi- en Vechtstreek

Officiële startdatum: 01-01-2007
Inwonersaantal: 242.100 (2006)
Oppervlakte: 176 km²

De grootste risico's in de qua oppervlakte kleinste Veiligheidsregio van Nederland, zijn brand in kwetsbare objecten, natuurbranden, maatschappelijke onrust, ziektegolven, maatschappelijke onrusten, uitval vitale infrastructuur en de risico's op het Mediapark. Op dit moment is nog niet officieel vastgesteld welke risico's de hoogste prioriteit hebben. Veiligheidsregio Gooi- en Vechtstreek ziet in de regio's Utrecht en Flevoland de meeste overeenkomsten. Rotterdam-Rijnmond staat het verst af van de regio.

In de toekomst zal het belang van risicocommunicatie in de Veiligheidsregio toenemen. Er is een verschuiving zichtbaar in het beleid van repressief naar preventief. Bij deze proactieve houding past een actieve risicocommunicatie.

14.1 Structuur & Organisatie

De Veiligheidsregio Gooi- en Vechtstreek heeft geen eigen communicatieafdeling. Risicocommunicatie is ondergebracht bij de afdeling Externe Veiligheid en is multidisciplinair. De regio heeft geen eigen budget voor risicocommunicatie ter beschikking.

De beleidsmedewerker Communicatie van de Brandweer en leden van het kerncluster Communicatie van de gemeenten worden gezien als de experts op het gebied van risicocommunicatie. Daarnaast worden milieudiensten, het NCC en externe communicatie(advies)bureaus geraadpleegd over dit onderwerp.

Op dit moment heeft de Veiligheidsregio nog geen risicocommunicatiebeleid en voeren ze geen risicocommunicatie-activiteiten uit, maar wordt er wel een centraal risicocommunicatiebeleid ontwikkeld. De beleidsmedewerkers externe veiligheid en de multidisciplinaire samenwerking zijn hier verantwoordelijk voor. Het is nog niet bekend wie in de toekomst verantwoordelijk is voor de uitvoering van het beleid. Een duidelijk beleid en voldoende capaciteit zijn gewenste veranderingen binnen de Veiligheidsregio Gooi- en Vechtstreek.

14.2 Visie & Strategie

De Veiligheidsregio heeft op dit moment nog geen eigen communicatiemiddelen en is nog niet actief op het gebied van risicocommunicatie. Andere partijen binnen de regio, die zich op dit moment wel bezig houden met risicocommunicatie, zetten met name het internet en persoonlijke brieven in om burgers te informeren over risico's.

In de huidige situatie is de risicocommunicatie repressief, maar de regio wil in de toekomst een proactieve houding gaan innemen. Door middel van preventieve communicatie wil de regio risico's onder de aandacht brengen van de burger. Op dit moment is het nog niet duidelijk door middel van welke communicatiemiddelen de Veiligheidsregio dit wil gaan doen. De behoefte van de burger om zelf naar informatie over risico's te zoeken wordt niet bemerkt door de regio.

14.3 Netwerk

Er is in de huidige situatie geen contact met stakeholders over risicocommunicatie. In de ontwikkeling van het risicocommunicatiebeleid zullen zo veel mogelijk partijen betrokken worden. Veiligheidsregio Gooi- en Vechtstreek heeft wel af en toe contact met buurregio's om formulering en uitvoering van beleid te bespreken.

15. Veiligheidsregio Zeeland

Officiële startdatum: 01-07-2006
Inwonersaantal: 381.000 (2006)
Oppervlakte: 1788 km²

De risico's binnen Veiligheidsregio Zeeland zijn in kaart gebracht via de risicokaart Zeeland en het Regionaal Risicoprofiel Zeeland. De grootste risico's zijn vervoer en opslag van gevaarlijke stoffen via weg, water en spoor, overstromingen en nucleaire incidenten. Verder blijkt uit het risicoprofiel dat overstromingen vanuit zee, kernongevallen, extreme hitte en smog, ernstige pandemieën, uitval olievoorziening en besmettingen de grootste prioriteit hebben gekregen. De regio Zeeland ziet de meeste overeenkomsten met Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond en de minste met de regio Drenthe.

Het belang van risicocommunicatie in de Veiligheidsregio zal in de toekomst toenemen als gevolg van de zelfredzaamheid. De focus zal meer liggen op bedrijven en burgers die zelf in actie moeten komen voor bevordering en behoud van hun eigen veiligheid. Verder neemt het belang toe als gevolg van toenemende schadeclaims.

15.1 Structuur & Organisatie

Risicocommunicatie is een onderdeel van de communicatieactiviteiten binnen het Team Communicatie van de Veiligheidsregio Zeeland. De capaciteit van deze afdeling is 2 fte en hiervan is 0.1 beschikbaar voor risicocommunicatie. Ook is er bij Externe Veiligheid een aparte projectmedewerker aangesteld voor 0.1 fte. Bij de Veiligheidsregio is 5 tot 10% van het communicatiebudget beschikbaar voor risicocommunicatie. Daarnaast heeft iedere gemeente in de regio Zeeland, specifiek voor Externe Veiligheid, 10% van het budget van Externe Veiligheid beschikbaar gesteld voor risicocommunicatie.

Communicatiemedewerkers van de Veiligheidsregio Zeeland, de Provincie Zeeland en een paar gemeenten worden gezien als de experts op het gebied van risicocommunicatie. Daarnaast worden onderwijsinstellingen en het NCC geconsulteerd over risicocommunicatie.

De Veiligheidsregio Zeeland heeft een centraal risicocommunicatiebeleid en risicocommunicatie-activiteiten zijn voor alle partijen binnen de regio gelijk. Het Team Communicatie van de Veiligheidsregio is in samenwerking met communicatieadviseurs en ambtenaren Externe Veiligheid van gemeenten verantwoordelijk voor de formulering en de uitvoering van het communicatiebeleid. Bij de formulering hebben burgers weinig invloed gehad. Inmiddels zijn er wel bijeenkomsten geweest met afgevaardigden namens minder-zelfredzame burgergroepen om input te krijgen voor risicocommunicatie-activiteiten op maat.

Op dit moment is er binnen de regio een versnipperd beleid voor Externe Veiligheid, voor nucleaire incidenten en voor overstromingen. Een meer integrale aanpak voor de regio is volgens de communicatieadviseur wenselijk. Daarnaast moet er gekeken worden naar meer samenhang met bijvoorbeeld preventie bij branden en sociale veiligheid (in samenwerking met de Politie).

15.2 Visie & Strategie

Met name de website van Veiligheidsregio Zeeland wordt veel ingezet als communicatiemiddel. Daarnaast maakt de regio regelmatig gebruik van huis-aan-huis drukwerk. De Veiligheidsregio is verantwoordelijk voor de risicocommunicatiemiddelen en speelt daarin een coördinerende rol. De regio draagt tevens zorg voor de komst van de middelen en het onderhoud ervan. Huidige voorbeelden zijn de actuele website van de Veiligheidsregio en de Risicowijzer. Deze laatste is een brochure met daarin veel informatie over de noodsituaties en risico's in de regio. Toch hoeft de regio niet bekend te zijn bij de burger. Er wordt zoveel mogelijk rechtstreeks vanuit de gemeenten gecommuniceerd.

De missie van de Veiligheidsregio Zeeland is samengevat in de vijf V's: Voorkomen (Signaleren van risico's en gevaren en waar mogelijk weghalen), Voorbereiden (zorg voor goed opgeleide organisatie die klaar staat), Verhelpen (zorgen voor juiste hulp in nood en wegnemen van bedreiging), Verbeteren (wat beter kan, zal aangepakt worden) en Verbinden (centrale schakel voor fysieke veiligheid in Zeeland).

Burgers kunnen veel en uitgebreide informatie over een aantal grote risico's verwachten. In de toekomst zal er ook meer onderzoek gedaan worden naar de risicoperceptie van de burger om op basis daarvan betere middelen op maat te kunnen ontwikkelen. Door goede risicocommunicatie zijn burgers in geval van een calamiteit beter bekend met de ramp en beter in staat zelf te handelen. Burgers kunnen via de website ook rechtstreeks contact opnemen met de Veiligheidsregio met vragen over risico's.

15.3 Netwerk

Er is in Veiligheidsregio Zeeland veel contact met stakeholders over risicocommunicatie. Naast de communicatieadviseurs van gemeenten, bedrijven, relevante ministeries en ambtenaren Externe Veiligheid en Openbare Orde en Veiligheid heeft de regio ook contact over risicocommunicatie met burgers. Vertegenwoordigers van groepen minder-zelfredzamen en docenten van scholen worden betrokken bij de risicocommunicatie. Toch zijn communicatiecollega's bij gemeenten en bedrijven de belangrijkste stakeholders op dit gebied. Zij zijn het beste op de hoogte van de risico's die lokaal (of bij een organisatie) spelen en leven.

De lokale, provinciale en landelijke overheid hebben veel invloed op het algemene beleid ten aanzien van risicocommunicatie in de Veiligheidsregio. Ook andere regio's en de omgeving van de

regio hebben enige invloed. Met andere Veiligheidsregio's is ook contact geweest bij de formulering van het beleid.

Tussen de verschillende partners in de Veiligheidsregio Zeeland wordt zoveel mogelijk afgestemd richting één beleid en uitvoeringskader voor risicocommunicatie. De lijnen zijn op dat gebied zeer kort. Het initiatief voor afstemming ligt veelal bij het Team Communicatie van de Veiligheidsregio, maar kan ook op initiatief van andere partners worden ingezet.

16. Veiligheidsregio Limburg-Zuid

Officiële startdatum: n.n.b.
Inwonersaantal: 600.100 (2006)
Oppervlakte: 632 km²

De Veiligheidsregio Limburg-Zuid heeft risico's door middel van een risicokaart, een risicoanalyse en een multidisciplinair regionaal risicoprofiel in kaart gebracht. Chemelot (DSM) Chemie, hoogwater, Maastricht Aachen Airport en de Awacs-vliegtuigen die overvliegen vanaf en richting de nabijgelegen NAVO-basis Gelschenkirchen zijn de grootste risico's in deze regio. Chemelot Chemie en het hoogwater (Maas) hebben hiervan de grootste prioriteit. De regio ziet de meeste overeenkomsten met de regio Groningen en de minste met Noord-Holland-Noord. Het belang van risicocommunicatie zal in de toekomst toenemen vanwege het belang van de burger en de terugtrekkende overheid. Daarnaast wil de regio inzetten op een 'brandveilig leven'.

16.1 Structuur & Organisatie

De Veiligheidsregio Limburg-Zuid is officieel nog niet actief en heeft daarom uiteraard nog geen eigen communicatieafdeling. Formeel is risicocommunicatie dan ook nergens ondergebracht en gebeurt risicocommunicatie op ad hoc-basis en door middel van lokale acties. Bij diverse onderdelen van de Veiligheidsregio zijn experts op het gebied van risicocommunicatie aanwezig. Dit is onder andere het geval bij de Brandweer, GHOR en voorlichting van de gemeenten. Er worden nog geen externe partijen geconsulteerd over risicocommunicatie.

Er is geen risicocommunicatiebeleid binnen de Veiligheidsregio Limburg-Zuid. In de huidige situatie worden risicocommunicatie-activiteiten lokaal uitgevoerd. Bij een aantal van deze lokale activiteiten hebben burgers wel invloed gehad. De regio wil in de toekomst wel een regionaal beleid opzetten.

Opvallend is dat crisiscommunicatie wel regionaal is opgepakt. Hier wordt dus nadrukkelijk meer prioriteit aan gesteld.

16.2 Visie & Strategie

De Veiligheidsregio heeft geen eigen communicatiemiddelen en er wordt ook niets regionaal ontwikkeld. De gemeenten gebruiken meestal huis-aan-huisdrukwerk als middel om te risico's te communiceren, maar ook het internet wordt regelmatig ingezet. Het zoekgedrag van de burger is echter ad hoc. Met name na een incident gaan burgers op zoek naar informatie.

16.3 Netwerk

Er is op dit moment geen regionaal netwerk voor risicocommunicatie in de regio Limburg-Zuid.

17. Veiligheidsregio Utrecht

Officiële startdatum: 01-01-2006
Inwonersaantal: 1.213.000 (2009)
Oppervlakte: 1386 km²

In het regionaal risicoprofiel van de Veiligheidsregio Utrecht worden de zeven grootste risico's in de regio in kaart gebracht. Dit zijn overstromingsrisico's, transportrisico's gevaarlijke stoffen, pandemieën, paniek in menigten, terrorisme, uitval nutsvoorzieningen en brandrisico's. Op dit moment wordt het regionale beleidsplan ontwikkeld, waarin ook prioriteiten gesteld worden aan de verschillende risico's. Het gebied van de Veiligheidsregio Utrecht kenmerkt zich door een verkeersknooppunt, lage ligging tussen de rivieren en een hoge inwonersdichtheid. De regio laat zich moeilijk vergelijken met andere regio's, maar staat het verst af van perifere regio's als Friesland, Groningen en Drenthe.

Door de nieuwe Wet Veiligheidsregio's zal het belang van risicocommunicatie in de regio toenemen. Het bestuur draagt zorg voor informatie over rampen en crises die de regio kunnen treffen, de te nemen maatregelen en de te volgen gedragslijn door de burger.

17.1 Structuur & Organisatie

Bij de stafafdeling Bestuurlijke en Juridische Zaken & Communicatie van de Veiligheidsregio Utrecht is zeven fte beschikbaar voor communicatie. Een persoon heeft risico- en crisiscommunicatie in de portefeuille (32 uur, 0.88 fte). De verdeling tussen deze twee gebieden is ongeveer gelijk (0.44 fte). Naast deze medewerker maakt de Veiligheidsregio gebruik van de expertise van Bert Pol, van de Hogeschool Utrecht en de contacten bij de diverse gemeenten.

Op dit moment wordt het risicocommunicatiebeleid vorm gegeven en dat moet in 2011 afgerond worden. De Veiligheidsregio zal risicocommunicatie centraal aanbieden en de diverse partijen verzorgen vervolgens de risicocommunicatie-activiteiten. De regio geeft strategisch advies, ondersteunt professionals bij de uitvoering, organiseert opleidingen en stelt producten en diensten beschikbaar die gemeenten nodig hebben voor uitvoering van hun risicocommunicatie. Bij de ontwikkeling van het risicocommunicatiebeleid zijn geen burgers betrokken, maar om aan te sluiten bij hun behoeften worden zij in een later stadium wel betrokken. De directeur van de afdeling Risico- en Crisisbeheersing is verantwoordelijk voor de formulering en de uitvoering van het beleid en zij delegeert aan het hoofd BJZ&C. In de toekomst wil de regio meer kennisuitwisseling binnen en buiten de regio realiseren.

17.2 Visie & Strategie

Er zijn nog geen risicocommunicatiemiddelen ontwikkeld door de Veiligheidsregio. Er wordt enkel gebruik gemaakt van de website risicokaart.nl. In de toekomst zal de Veiligheidsregio verschillende taken op het gebied van risicocommunicatie op zich nemen. Om eenduidigheid te creëren, maar ook om te faciliteren en te ondersteunen. De regio zal hierin een coördinerende rol op zich nemen.

Burgers kunnen in de toekomst uiteenlopende middelen verwachten waar zij belangrijke informatie kunnen halen. Deze communicatie zal vooral via de gemeenten verlopen. De focus zal met name liggen op de haalplicht van de burger. Het is de bedoeling dat hierdoor de zelfredzaamheid van de burger verbeterd. Door de burger een handelingsperspectief te bieden, kunnen zij zich beter voorbereiden en zich in tijden van nood beter redden.

17.3 Netwerk

De Veiligheidsregio Utrecht heeft op dit moment contact over risicocommunicatie met gemeenten, politie, provincie en diverse partijen op het gebied van gas/water/licht. De gemeenten zijn echter het belangrijkste, zij vormen de directe communicatielijn met de burgers. Zij hebben, net als de omgeving van de regio en klankbordgroepen, ook veel invloed op het algemene beleid ten aanzien van risicocommunicatie in de regio. Ook de provincie, media, NGO's, landelijke overheid en andere Veiligheidsregio's hebben enige invloed hierin.

Op dit moment is er weinig contact over bijvoorbeeld risicocommunicatiebeleid buiten de eigen regio. Veiligheidsregio Utrecht vindt dit voor de toekomst zeker een punt van aandacht. Bijvoorbeeld via het NCC en/of de landelijke kennistafel risicocommunicatie.

18. Overige Veiligheidsregio's

Acht Veiligheidsregio's hebben om diverse redenen niet meegewerkt aan dit onderzoek. In hoofdstuk 3.3 is uitgebreider ingegaan op de respondenten en de regio's die niet hebben deelgenomen. In deze paragraaf worden de algemene gegevens van deze regio's weergegeven. De aanwezige risico's zijn op basis van algemene informatie en eigen inzicht genoteerd en niet afkomstig van de Veiligheidsregio's.

| | Startdatum | Aantal inwoners | Oppervlakte |
|--|------------|-----------------|-----------------------|
| IJsselland | 01-01-2009 | 448.000 (2006) | 1695 km ² |
| <i>Aanwezige risico's: Natuurbrand, vervoer gevaarlijke stoffen</i> | | | |
| Twente | 01-01-2010 | 627.000 (2009) | 1632 km ² |
| <i>Aanwezige risico's: Natuurbrand, vervoer gevaarlijke stoffen, stadion FC Twente</i> | | | |
| Gelderland-Zuid | 01-01-2007 | 528.400 (2008) | 1039 km ² |
| <i>Aanwezige risico's: Overstroming rivieren, vervoer gevaarlijke stoffen, attractieparken, stadions</i> | | | |
| Noord-Holland-Noord | 01-01-2004 | 641.100 (2008) | 1354 km ² |
| <i>Aanwezige risico's: Kweekreactor, aanwezigheid Marine, overstroming, vervoer gevaarlijke stoffen</i> | | | |
| Zaanstreek-Waterland | 01-01-2008 | 315.500 (2006) | 348 km ² |
| <i>Aanwezige risico's: Overstroming, waterrecreatie, vervoer gevaarlijke stoffen</i> | | | |
| Brabant-Noord | 01-07-2006 | 629.800 (2006) | 1357 km ² |
| <i>Aanwezige risico's: Windrichting industrie, vervoer gevaarlijke stoffen</i> | | | |
| Limburg-Noord | 01-01-2008 | 535.800 (2006) | 1522 km ² |
| <i>Aanwezige risico's: Windrichting industrie, vervoer gevaarlijke stoffen</i> | | | |
| Flevoland | 01-01-2008 | 365.400 (2006) | 1.419 km ² |
| <i>Aanwezige risico's: Overstroming, natuurbranden, Festivals</i> | | | |

BIJLAGE 2
INTERVIEWSHEMA

INLEIDENDE VRAGEN

Algemene informatie

1. Naam van de Veiligheidsregio: _____
Wat is de startdatum van de Veiligheidsregio? 20 _____
Hoeveel inwoners telt de Veiligheidsregio? _____
Wat is de oppervlakte van de Veiligheidsregio? _____

Inventarisatie risico's in de Veiligheidsregio

2. Zijn de risico's in uw Veiligheidsregio in kaart gebracht?
Zo ja, op welke manier zijn de risico's in uw Veiligheidsregio in kaart gebracht?
3. Hoeveel risico's zijn er in uw Veiligheidsregio's?
4. Wat zijn de grootste risico's in uw Veiligheidsregio?
5. Welke risico's hebben de grootste prioriteit?
6. Denkt u dat de veiligheidsrisico's die zich binnen uw Veiligheidsregio voor kunnen doen de afgelopen jaren zijn toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?
7. Op welke Veiligheidsregio lijkt uw Veiligheidsregio het meest?
En op welke het minst?
8. Zal het belang van de Veiligheidsregio in de toekomst toe- of afnemen?

Risicocommunicatie

9. Wat verstaat u onder het begrip risicocommunicatie?
10. Zal het belang van risicocommunicatie in de Veiligheidsregio toe- of afnemen?

Organisatie van de Veiligheidsregio

11. Hoe ziet het organogram van de Veiligheidsregio er uit?
Aan wie legt men verantwoording af? Bestuur, directie, MT etc.

RISICOCOMMUNICATIESTRATEGIE

Communicatiemiddelen

12. Welke communicatiemiddelen worden gebruikt om burgers te informeren over risico's in hun omgeving?
13. Op welke wijze worden communicatiemiddelen gebruikt? Zorgt de VR voor alle partijen voor de middelen, speelt de VR een coördinerende rol of laat de VR het initiatief aan de diverse partijen? Waarom en op welke wijze?

Zelfinitiatief burger

14. Merkt u dat er vanuit de burgers een behoefte is om zelf naar informatie over risico's te zoeken?
15. Bent u van mening dat er goed wordt ingespeeld op de behoefte van burgers om zelf naar informatie te zoeken? Kortom: houdt het beleid daar rekening mee?
16. In heel Nederland zijn risicokaarten gepubliceerd. Welke invloed denkt u dat dit heeft op de opvattingen van het publiek over risico's in uw Veiligheidsregio?

Verwachtingen

17. Wat kan de burger van de Veiligheidsregio verwachten op het gebied van RC?
Vanuit VR of eigen op eigen initiatief?
18. Wat verwacht u te bereiken met risicocommunicatie?
19. Wat is het belang van risicocommunicatie voor uw Veiligheidsregio?

RISICOCOMMUNICATIESTRUCTUUR

Communicatieafdeling

20. Heeft uw Veiligheidsregio een eigen communicatieafdeling?
Zo ja, wat is de naam van deze afdeling? (marketing, pr, etc.)
Op welke wijze is risicocommunicatie ingericht binnen deze afdeling? Is RC een taak voor deze afdeling of is er een speciale functie ingericht voor RC?
Zo nee, waar is risicocommunicatie ondergebracht binnen uw Veiligheidsregio?

Budget

21. Uit hoeveel fte bestaat de communicatieafdeling?
22. Indien van toepassing: hoeveel fte is er beschikbaar voor risicocommunicatie?
23. Kunt u een inschatting geven van het percentage van het communicatiebudget dat beschikbaar is voor risicocommunicatie?

Expertise

24. Wie zijn de experts op het gebied van RC in uw Veiligheidsregio?
25. Hebben deze ook specifieke training gehad in risicocommunicatie? Op welke wijze?
26. Worden er andere partijen geconsulteerd over RC? Denk hierbij aan hogescholen, universiteiten, cursussen etcetera.

Risicocommunicatiebeleid (formulering/uitvoering)

27. Op welke wijze is het Risicocommunicatie- (vanaf nu RC) beleid (RCB) georganiseerd binnen uw Veiligheidsregio? Onze Veiligheidsregio heeft:
- geen RC-beleid en voert geen RC-activiteiten uit.
 - heeft RC-beleid en voert als Veiligheidsregio RC activiteiten uit.
 - heeft een centraal RC-beleid, maar iedere partij binnen de Veiligheidsregio voert autonoom eigen RC-activiteiten uit.
 - heeft een centraal RC-beleid en alle RC-activiteiten zijn voor alle partijen binnen de Veiligheidsregio gelijk.
28. Komt het RCB of de ontwikkeling daarvan voort uit wetgeving of is het op eigen initiatief?

Formulering

29. Wie zijn de verantwoordelijken voor de formulering van RCB bij de Veiligheidsregio?
30. Welke actoren spelen een rol bij het formuleren van RCB bij de Veiligheidsregio?
31. Hadden burgers inspraak in deze fase van beleidsvorming? Waarom wel/niet?
32. Wordt informatie voor wat betreft formulering van RCB gedeeld met andere Veiligheidsregio's? Waarom wel/niet?

Uitvoering

33. Wie zijn de verantwoordelijken bij de uitvoering van RCB bij de Veiligheidsregio?
34. Welke actoren spelen een rol bij het uitvoeren van RCB bij de Veiligheidsregio?

35. Hoe is de samenwerking tussen de actoren bij de uitvoering?
36. Wordt informatie voor wat betreft uitvoering van RCB gedeeld met andere Veiligheidsregio's? Waarom wel/niet?

Tevredenheid RCB

37. Heeft u vertrouwen in uw eigen organisatie als het aankomt op het uitvoeren van een degelijk RCB?
38. Bent u tevreden over het huidige RCB? Waarom wel/niet?
39. Wat zou u willen veranderen aan het huidige RCB?

Stellingen

40. Wilt u aangeven in welke mate u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? Geef een cijfer van 1 tot 5 (1 is helemaal oneens; 5 is helemaal eens).
- Uw Veiligheidsregio heeft een duidelijk geformuleerde RC-plan, waarin de RC-doelen van de organisatie beschreven zijn.
 - Uw Veiligheidsregio heeft een duidelijk geformuleerde RC-plan, waarin beschreven is hoe om te gaan met externe belanghebbenden.
 - Het RC-plan van uw Veiligheidsregio maakt een duidelijk onderscheid tussen verschillende externe belanghebbenden (burgers, milieubewegingen, media, etc).
 - Het RC-plan detecteert de informatiebehoeften van stakeholders en specificeert de acties die men zal ondernemen om die noden in te vullen.
 - Informatiebehoeften van verschillende stakeholders worden regelmatig nagegaan.
 - Het RC-plan specificeert de beschikbare middelen om de informatiebehoeften van stakeholders in te vullen.
 - De verantwoordelijkheid voor RC ligt eenduidig vast.
 - Het RC-plan geeft ook aanwijzingen voor de interne communicatie in uw Veiligheidsregio over externe risico's (bijvoorbeeld over regelmatig overleg tussen verschillende managers over externe risico's).
 - Waar mogelijk worden de RC-doelen van de organisatie gekoppeld aan de uitgangspunten van de Wet Veiligheidsregio's.
 - De RC-functionaris wordt gezien als de expert in het oplossen van RC-problemen in het bedrijf.
 - De RC-functionaris heeft de vrijheid om te beslissen hoe en wanneer hij/zij kan spreken met externe betrokkenen.
 - De RC-functionaris is betrokken bij de ontwikkeling van het beleid van de Veiligheidsregio en ontwerpt op grond daarvan het RC-beleid
 - De RC-functionaris communiceert regelmatig met de algemeen directeur/bestuur.

NETWERK

Stakeholders

41. Wat zijn de stakeholders van uw Veiligheidsregio?
42. Met welke stakeholders heeft u regelmatig contact over RC?
43. Welke stakeholders op het gebied van RC vind u het belangrijkste? Waarom?

Invloed op de Veiligheidsregio

44. In welke mate heeft u externe druk ervaren van andere Veiligheidsregio's in Nederland? (1 nauwelijks tot geen druk; 5 zeer veel druk)

1 2 3 4 5

45. In welke mate heeft de mening van de volgende partijen invloed op het algemene beleid ten aanzien van risico's binnen uw Veiligheidsregio? Geef aan. (1 zeer weinig invloed; zeer veel invloed).

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| De lokale overheid | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| De provinciale overheid | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| De landelijke overheid | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Andere Veiligheidsregio's | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| NGO's (milieugroepen, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| De omgeving van de VR (burgers, ondernemers, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Klankbordgroep(en) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Media | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Eigen medewerkers | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Anders, namelijk: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Overig netwerk

46. Actoren binnen de Veiligheidsregio, zoals bijvoorbeeld gemeenten en politie, hebben vaak eigen beleid op het gebied van risicocommunicatie. Hoe verhoudt dit ten opzichte van de Veiligheidsregio?
47. Burgers staan ver van de Veiligheidsregio af. Gemeenten zijn vaak aanspraakpunt voor de burgers. Komt dit vervolgens aan bij de Veiligheidsregio? Hoe?
48. Heeft u tot slot nog vragen en/of opmerkingen over dit onderzoek?

BIJLAGE 3
VRAGENLIJST

Risicocommunicatie Veiligheidsregio's

Hartelijk welkom bij dit onderzoek naar de risicocommunicatie bij de Veiligheidsregio's!

Dit onderzoek heeft ondermeer als doel de huidige stand van zaken van risicocommunicatie bij de 25 Veiligheidsregio's in kaart te brengen. Verder kan het bijdragen aan de ontwikkeling van de risicocommunicatie binnen de Veiligheidsregio's.

Een deel van de Veiligheidsregio's is door middel van een persoonlijk interview bevroegd, de overige Veiligheidsregio's ontvangen deze elektronische vragenlijst. De vragen zijn georganiseerd binnen drie thema's: Visie & Strategie, Structuur & Organisatie en het netwerk. Het hele onderzoek zal ongeveer 30 minuten duren.

Inleidende vragen

Het onderzoek start met enkele inleidende vragen. Deze vragen gaan over uw Veiligheidsregio in het algemeen en risico's in uw Veiligheidsregio's.

1. Wat is de officiële startdatum van deze Veiligheidsregio?

___ - ___ - _____

2. Op welke wijze zijn de risico's in uw Veiligheidsregio in kaart gebracht?

3. Wat zijn de grootste risico's in uw Veiligheidsregio?

4. Welke risico's hebben de grootste prioriteit?

5. Stel: u moet uw Veiligheidsregio vergelijken met de andere Veiligheidsregio's in Nederland. Op welke andere Veiligheidsregio lijkt uw Veiligheidsregio het meest?

6. En op welke andere Veiligheidsregio lijkt uw Veiligheidsregio het minst?

7. Wat verstaat u onder het begrip risicocommunicatie?

8. Zal het belang van risicocommunicatie in de Veiligheidsregio in de toekomst toe- of afnemen?

- Toenemen
- Gelijk blijven
- Afnemen

Waarom?

Risicocommunicatiestructuur

De volgende vragen gaan over de communicatieafdeling van uw Veiligheidsregio, de expertise en de inrichting van het risicocommunicatiebeleid.

9. Heeft uw Veiligheidsregio een eigen communicatieafdeling?

- Ja (ga naar vraag 11)
- Nee

10. Waar is risicocommunicatie dan ondergebracht binnen uw Veiligheidsregio? Ga vervolgens naar vraag 14.

11. Wat is de naam van deze afdeling?

12. Op welke wijze is risicocommunicatie ingericht binnen deze afdeling?

13. Uit hoeveel fte bestaat de communicatieafdeling?

_____ fte

14. Hoeveel fte is beschikbaar voor risicocommunicatie?

_____ fte

15. Kunt u een inschatting geven van het percentage van het communicatiebudget dat beschikbaar is voor risicocommunicatie?

16. Wie zijn de experts op het gebied van risicocommunicatie in uw Veiligheidsregio?

17. Welke externe partijen worden door uw Veiligheidsregio geconsulteerd over risicocommunicatie?

- Hogescholen/Universiteiten
- Milieudiensten
- Nationaal Crisis Centrum (NCC)
- Communicatie(advies)bureau
- Geen
- Anders, namelijk:

18. Op welke wijze is het risicocommunicatiebeleid georganiseerd binnen uw Veiligheidsregio? Onze Veiligheidsregio heeft:

- O geen risicocommunicatiebeleid en voert geen risicocommunicatie-activiteiten uit.
- O risicocommunicatiebeleid en voert als Veiligheidsregio risicocommunicatie-activiteiten uit.
- O een centraal risicocommunicatiebeleid, maar ieder partij binnen de Veiligheidsregio voert autonoom eigen risicocommunicatie-activiteiten uit.
- O een centraal risicocommunicatiebeleid en alle risicocommunicatie-activiteiten zijn voor alle partijen binnen de Veiligheidsregio gelijk.
- O Anders (geef nadere toelichting)

*De volgende vragen gaan over de **formulering** van het risicocommunicatiebeleid.*

19. Wie zijn de verantwoordelijken voor de formulering van risicocommunicatiebeleid bij de Veiligheidsregio?

20. Hebben of hadden burgers inspraak bij het formuleren van het risicocommunicatiebeleid? Waarom wel/niet?

21. Wordt informatie voor wat betreft formulering van het risicocommunicatiebeleid gedeeld met andere Veiligheidsregio's, het NCC of andere kenniscentra? Waarom wel/niet?

De volgende vragen gaan over **uitvoering** van het risicocommunicatiebeleid.

22. Wie zijn de verantwoordelijken voor de uitvoering van risicocommunicatiebeleid bij de Veiligheidsregio?

23. Wordt informatie voor wat betreft uitvoering van het risicocommunicatiebeleid gedeeld met andere Veiligheidsregio's, het NCC of andere kenniscentra? Waarom wel/niet?

24. Wat zou u willen veranderen aan het huidige risicocommunicatiebeleid van uw Veiligheidsregio?

25. Wilt u aangeven in welke mate u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

| | <i>Helemaal oneens</i> | <i>Oneens</i> | <i>Niet mee eens/ oneens</i> | <i>Eens</i> | <i>Helemaal eens</i> |
|---|------------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| U heeft vertrouwen in uw Veiligheidsregio als het aankomt op het uitvoeren van een degelijk risicocommunicatiebeleid. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uw Veiligheidsregio heeft een duidelijk geformuleerd RC-plan, waarin de RC-doelen van de organisatie beschreven zijn. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uw Veiligheidsregio heeft een duidelijk geformuleerd RC-plan, waarin beschreven is hoe om te gaan met externe belanghebbenden. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Het RC-plan van uw Veiligheidsregio maakt een duidelijk onderscheid tussen verschillende externe belanghebbenden (burgers, milieubewegingen, media, etc). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Het RC-plan detecteert de informatiebehoeften van stakeholders en specificeert de acties die men zal | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ondernemen om die noden in te vullen. | | | | | |
| Informatiebehoeften van verschillende stakeholders worden regelmatig nagegaan. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De verantwoordelijkheid voor RC ligt eenduidig vast. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Het RC-plan geeft ook aanwijzingen voor de interne communicatie in uw Veiligheidsregio over externe risico's | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Waar mogelijk worden de RC-doelen van de organisatie gekoppeld aan de uitgangspunten van de Wet Veiligheidsregio's. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De RC-functionaris wordt gezien als de expert in het oplossen van RC-problemen in het bedrijf. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De RC-functionaris heeft de vrijheid om te beslissen hoe en wanneer hij/zij kan spreken met externe betrokkenen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De RC-functionaris is betrokken bij de ontwikkeling van het beleid van de Veiligheidsregio en ontwerpt op grond daarvan het RC-beleid | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De RC-functionaris communiceert regelmatig met de algemeen directeur/bestuur. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Risicocommunicatiestrategie

De volgende vragen gaan over de communicatiemiddelen, het zelfinitiatief van de burger en de verwachtingen.

26. In hoeverre gebruikt uw Veiligheidsregio de volgende middelen om burgers te informeren over risico's?

| | <i>Niet</i> | <i>Weinig</i> | <i>Regelmatig</i> | <i>Veel</i> | <i>Zeer veel</i> |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Website | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Nieuwsbrief per e-mail | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Televisie | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Radio | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Brieven | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Telefoon | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Social Media (Hyves, Twitter etc.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Huis-aan-huis drukwerk | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Klankbordgroep/burgerpanel | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vragenlijsten (het in kaart brengen van de opvattingen van burgers met behulp van vragenlijsten) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

27. Op welke wijze worden communicatiemiddelen gebruikt? Bijvoorbeeld: zorgt de Veiligheidsregio voor de middelen, speelt de Veiligheidsregio een coördinerende rol, laat de Veiligheidsregio het initiatief aan de diverse partijen, etcetera. Waarom?

28. Merkt u dat er vanuit de burgers een behoefte is om zelf naar informatie over risico's te zoeken? Op welke wijze?

29. Wat kan de burger van de Veiligheidsregio verwachten op het gebied van risicocommunicatie?

30. Wat is het belang van risicocommunicatie voor uw Veiligheidsregio?

Netwerk

De laatste vragen van dit onderzoek gaan over het netwerk van de Veiligheidsregio.

31. Met welke stakeholders heeft u contact over risicocommunicatie?

32. Welke stakeholder(s) op het gebied van risicocommunicatie vind u het belangrijkste? Waarom?

33. In welke mate heeft de mening van de volgende partijen invloed op het algemene beleid ten aanzien van risicocommunicatie binnen uw Veiligheidsregio?

| | <i>Geen invloed</i> | <i>Weinig invloed</i> | <i>Enige invloed</i> | <i>Veel invloed</i> | <i>Zeer veel invloed</i> |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| De lokale overheid | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De provinciale overheid | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De landelijke overheid | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Andere Veiligheidsregio's | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| NGO's (milieugroepen etc.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Omgeving van de Veiligheidsregio (burgers, ondernemers etc.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Klankbordgroep(en) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Media | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Anders, namelijk | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

34. Actoren binnen de Veiligheidsregio, zoals bijvoorbeeld gemeenten en politie, hebben vaak eigen beleid op het gebied van risicocommunicatie. Hoe verhoudt dit zich ten opzichte van de Veiligheidsregio?

35. Kunt u de verhouding beschrijven tussen de Veiligheidsregio en burgers?

36. Heeft u tot slot van deze vragenlijst nog vragen en/of opmerkingen over dit onderzoek?
