

EFFECTIEVE RISICO-COMMUNICATIE: EEN MODELAAANPAK

IN ONS LAND WORDT DAGELIJKS GEWERKT MET BRANDBARE, EXPLOSIEVE EN TOXISCHE STOFFEN. ER IS VEEL GEREGLD OM DIT OP EEN ZO VEILIG MOGELIJKE MANIER TE DOEN. ER KAN ECHTER ALTIJD IETS MISGAAN. HULPDIENTEN EN OVERHEDEN BEREIDEN ZICH VOOR OP MOGELIJKE ONGEVALSCENARIO'S.

OM OMWONENDEN IN STAAT TE STELLEN ZICH OOK VOOR TE KUNNEN BEREIDEN, IS EFFECTIEVE RISICOCOMMUNICATIE CRUCIAAL.

Om inzicht te krijgen in effectieve risicocommunicatie heeft Veiligheidsregio Twente in opdracht van de Provincie Overijssel, samen met Elementis Specialties, omwonenden, de gemeente Hof van Twente en Hogeschool Saxion onderzoek gedaan naar effectieve risicocommunicatie. Het resultaat: een modelaanpak die overheden en risicovolle bedrijven kunnen inzetten ter bevordering van het risicobewustzijn en de zelfredzaamheid van hun omwonenden.

Werkwijze en resultaat

Kenmerkend voor de werkwijze in deze pilot was, dat mét inwoners is gewerkt aan een betere communicatie en zelfredzaamheidsbevordering. Risicocommunicatie staat daarmee niet in het teken van reputatiemanagement van bedrijven en/of overheden, maar faciliteert ontvangers in het beter kunnen omgaan met de risico's.

Er is gestart met een nulmeting, waarbij onder omwonenden van Elementis met een en-



quête de risicoperceptie, informatiebehoefte en het kennisniveau is getoetst. Op basis van de resultaten is met een select groepje omwonenden nagedacht over middelen en activiteiten en zijn deze samen ontwikkeld en ingezet. Aan het einde van het traject is een effectmeting gedaan. De resultaten waren erg goed. Waar in de nulmeting slechts één op de vijf respondenten zichzelf in staat achtte zich voor te bereiden op een ongeval, was dat na het project bijna driekwart. Ook waren de veiligheidsgevoelens over het wonen in de buurt van Elementis sterk toegenomen.

Met behulp van de ervaringen die tijdens het project zijn opgedaan en de middelen

die zijn ontwikkeld, is een modelaanpak geschreven voor risicocommunicatie met omwonenden van risicovolle bedrijven. Deze aanpak wordt momenteel verspreid in Overijssel en vervolgens wellicht in het hele land.

Het stappenplan

Vijf essentiële stappen vormen de basis van de aanpak.

Stap 1: Inzicht in de risico's en effecten

De eerste stap is het inzichtelijk maken van de specifieke situatie van het bedrijf. Welke risico's zijn er? Hoe ziet de omgeving eruit? Hoe is de veiligheid van het bedrijf?

'SAMEN MÉT INWONERS IS GEWERKT AAN EEN BETERE COMMUNICATIE'

Stap 2: Inzicht in de huidige risicocommunicatie met omwonenden door/over het bedrijf

Wordt er op dit moment al gecommuniceerd met omwonenden over risico's en veiligheid door het bedrijf en/of overheden of hulpdiensten? Is er in het verleden risicocommunicatie uitgevoerd? Welke bestaande communicatiemiddelen zijn er?

Stap 3: Inzicht huidige risicobewustzijn, risicoperceptie, zelfredzaamheid en informatiebehoeftes

Bij het bepalen van de risicocommunicatiestrategie is inzicht in de volgende elementen van belang:

- Het risicobewustzijn: in welke mate is men zich bewust van de risico's?
- De risicoperceptie: wat is de beleving van het risico?
- Zelfredzaamheid: in welke mate kan men zich redden als er een incident

plaatsvindt?

- Wat zijn de informatie- en communicatiebehoeftes?

Stap 4: Samen de communicatie-aanpak ontwikkelen

Op basis van de vorige stappen is een inzicht ontstaan in het startpunt van de risicocommunicatie. De volgende stap is om in gezamenlijkheid dit alles om te zetten in een communicatiestrategie, boodschappen en communicatiemiddelen.

Stap 5: Evaluatie en opvolging

Evalueer het communicatieproces continu. Voldoet het aan de wensen en behoeften? Wordt de boodschap op de juiste manier geïnterpreteerd? Zijn er ontwikkelingen of aanvullende vragen?

Door deze stappen te doorlopen, ontstaat een cyclisch proces van risicocommunicatie.

Zeven gouden regels

1) Risicocommunicatie gaat over relatie

Veiligheid is gebaat bij een optimale samenwerking tussen verschillende partijen. Belangrijk hierin is openheid, transparantie en wederzijds respect.

2) Beschouw de beleving, wensen en behoeften van ontvangers als vertrekpunt

De basis voor een risicocommunicatietraject is inzicht in en kennis van de beleving, wensen en behoeften van de doelgroep(en).

3) Pas maatwerk toe

Niet iedereen wil dezelfde informatie en niet iedereen gebruikt dezelfde communicatiekanalen. Weet hoe de doelgroep is opgebouwd, wat bij welke groepen past en stem de communicatiestrategie en -middelen daarop af.

4) Houd rekening met gevoeligheden vanuit het bedrijf

Het kan voor een bedrijf erg spannend zijn om te communiceren over de risico's die omwonenden zouden kunnen lopen. Besteed hier aandacht aan en zoek samen naar de best passende manier om de communicatie met omwonenden te starten.



5) Houd rekening met

de specifieke situatie van het bedrijf en de relatie met omwonenden

Ieder bedrijf en iedere situatie is verschillend. Houd rekening met de voorgeschiedenis.

6) Beperk je tot toepasbare informatie

Men is vaak het meest gebaat bij praktische, direct toepasbare informatie, waarmee men eigen waarnemingen kan duiden en kan handelen.

7) Risicocommunicatie is een proces

Veiligheid, beleving en behoeftes ontwikkelen zich. Beschouw risicocommunicatie daarom niet als een eenmalige activiteit, maar als een voortdurend proces.