

GEZAMENLIJKE AANPAK RISICOCOMMUNICATIE



COLOFON

Projectgroep Risicocommunicatie
Veiligheidsregio Kennemerland

Deelnemers:

- Estelle Kosterink (Projectleider VBK)
- Natascha Basten (Projectondersteuner VBK)
- Arnoud Jansen (Afd. Communicatie VRK)
- Saskia de Groot (Gemeenten VRK)
- Jeroen Derksema (BRW, sector P&P)
- Hans de Vries (BRW, sector P&P)
- Amanda Vermolen (GHOR/GGD)
- Karin Kleijn (ICT, GEO-voorziening VRK)

Agendalid:

- Esther Tolk-Schutten (Politie)
- Marjolein van Pel (Bureau Bevolkingszorg, Crisiscommunicatie)
- Martin Steenbergen (Koninklijke Marechaussee)

Vastgesteld: 19-07-2017 in Tactisch Overleg VRK

I. Aanleiding

Het bestuur van de Veiligheidsregio Kennemerland (hierna: VRK) wil de veerkracht van haar burgers versterken¹. Hiervoor zet de VRK 'risicocommunicatie' in. *Risicocommunicatie is de communicatie gericht op de risico's waaraan mensen blootstaan. Het doel ervan is de effecten van de risico's te beperken door het creëren van risicobewustzijn en bieden van handelingsperspectieven.*

In deze aanpak leest u dat de VRK risicocommunicatie op een gezamenlijke en planmatige wijze gaat aanpakken. Op dit moment worden door de verschillende disciplines onafhankelijk van elkaar diverse risicocommunicatie-activiteiten ontplooid. De focus van deze aanpak ligt op meer verbinding aan de voorkant. Hierdoor weten we van elkaar waar we op het vlak van risicocommunicatie mee bezig zijn en kunnen bestaande activiteiten worden versterkt. Dit komt de kwaliteit en effectiviteit van de risicocommunicatie ten goede.

¹ Kader Beleidsplan Crisisbeheersing VRK

2. Gezamenlijke aanpak

Met de projectgroep risicocommunicatie is deze gezamenlijke aanpak ontwikkeld. In deze aanpak zijn keuzes gemaakt die bij de uitwerking van het uitvoeringsprogramma 2018 en de komende jaren van belang zijn, zie onderstaande opsomming.

- De VRK kiest voor een gezamenlijke aanpak omdat we op deze manier kunnen profiteren van elkaars kennis, ervaring en inzet. Dat komt de kwaliteit en effectiviteit van risicocommunicatie ten goede. We brengen risicothema's waar mogelijk gezamenlijk en eenduidig onder de aandacht, wat bijdraagt aan meer herkenbaarheid van communicatie richting onze doelgroepen (waaronder burgers en crisispartners²) en verkleinen van risico's. Daarnaast helpen we onze eigen organisatie en crisispartners om prioriteiten te stellen in risicocommunicatie.
- Risicocommunicatie gaat om tweerichtingsverkeer tussen overheid en burger. Zo heeft de burger kennis van en besef over mogelijke rampen en crises en de daaraan verbonden risico's en gevaren.

Deze informatie halen wij bij burgers op. Vervolgens draagt informatieverstrekking door de overheid bij aan versterken van zelfredzaamheid door bieden van handelingsperspectieven. Het omvat meer dan alleen zenden, wij gaan ook in gesprek met burgers.

- Ontwikkelingen en actualiteiten uit de samenleving bepalen de dynamiek van de agenda. Daarom staan in deze aanpak vijf thema's centraal die aansluiten bij de belevingswereld en behoeften van burgers en partners. Vanuit deze thema's worden activiteiten opgepakt.
- Gemeenten in Kennemerland hebben een cruciale rol op het gebied van risicocommunicatie. Van alle overheden staan gemeenten het dichtst bij de burgers. Daarom streven we naar een krachtige coalitie tussen veiligheidsregio en gemeenten. Om dit te realiseren sluit een vertegenwoordiger namens de gemeenten aan in de projectgroep risicocommunicatie en pakken we samen activiteiten op.

² Denk aan bedrijven (zoals Schiphol en Tata Steel), vitale sectoren e.a.

- Naast een sterke coalitie met gemeenten, zoeken we de dialoog door samen te werken met diverse netwerken uit de samenleving en crisispartners.
- Daar waar het kan is de communicatie pro-actief. Daar waar nodig reageren we en richten we ons op actuele gebeurtenissen. Hierbij zijn we duidelijk in de boodschap en kiezen voor transparante informatie en communiceren we over risico's en handelingsperspectieven. Hiermee geven we invulling aan de wettelijke verplichting³.
- Risico- en crisiscommunicatie liggen in elkaars verlengde en sluiten op elkaar aan. Dit is geborgd doordat in ieder geval één lid van de werkgroep Crisiscommunicatie VRK deelneemt aan de projectgroep risicocommunicatie.

** In dit document maken we gebruik van afkortingen. De betekenis van deze afkortingen vindt u in de afkortingenlijst in hoofdstuk 6.*

³ Zie: Art. 46 Wvvr, lid 2: Het gaat hier om 3 zaken: Wat is het risico? Wat doet de overheid om het risico te beheersen en wat is het handelingsperspectief?

3. Praktische uitvoering 2017

Met de projectgroep risicocommunicatie zijn vanaf februari 2017 een aantal stappen gezet voor realisatie van deze gezamenlijke aanpak en dit zijn:

3.1 Wat doen we al aan Risicocommunicatie?

De focus van de gezamenlijke aanpak ligt op meer aandacht aan de voorkant door te verbinden en te versterken. Om dit te kunnen doen is het van belang eerst in beeld te krijgen welke risicocommunicatie-activiteiten al uitvoering krijgen. Met de projectgroep is een totaaloverzicht gerealiseerd. Dit betreft een dynamisch overzicht die aan de hand van zowel ontwikkelingen als actualiteiten wordt bijgehouden door de projectgroep.

3.2 Vijf thema's als vertrekpunt

Aan de hand van het totaaloverzicht is middels een interactieve sessie (bloemmethode) de vervolgstap gezet: 'het aanbrengen van verbanden tussen de risicocommunicatie-activiteiten'. Door de projectgroep zijn vijf thema's in beeld gebracht die de koppeling vormen tussen alle mono-activiteiten en daarmee

het vertrekpunt vormen voor de gezamenlijke (multi) aanpak. Deze thema's zijn:

- *Recreatie en evenementen*
- *Instellingen (scholen en zorg)*
- *Wonen en leven*
- *Werken en ondernemen*
- *Inspelen op actualiteiten*

3.3 Uitwerking thema's

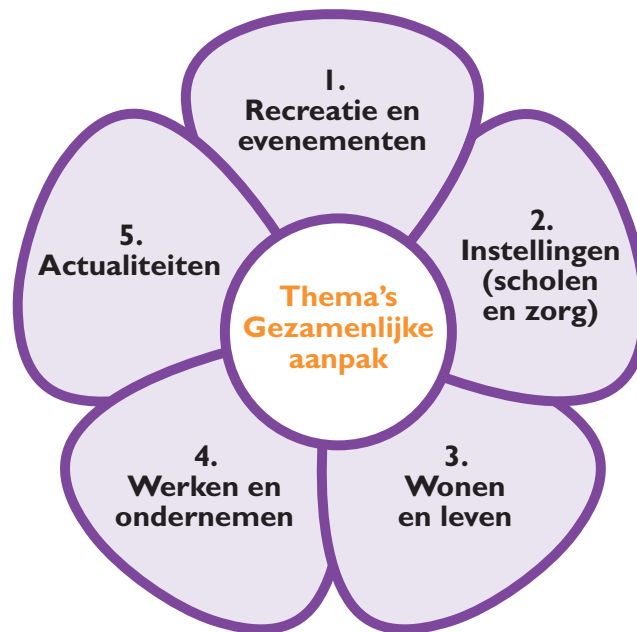
Vanuit deze vijf thema's zijn verbindingen gelegd door de volgende onderdelen uit te werken per thema:

- Welke doelgroepen willen we bereiken bij elk thema en met welk resultaat?
- Wat zijn de risico's waarover de doelgroep geïnformeerd wil worden?
- Wat zijn bij deze risico's de handelingsperspectieven die wij meegeven?
- Hoe staan we in contact met de doelgroep en via welke kanalen gaan we ze bereiken?

Deze uitwerking staat opgenomen in het werkdokument gezamenlijke aanpak risicocommunicatie VRK.

3.4 Wat gaan we nu doen?

Aan de hand van de vijf thema's en uitwerking zijn een aantal activiteiten benoemd die we vanaf 1 januari 2018 (of waar mogelijk eerder) gezamenlijk gaan oppakken. Deze activiteiten staan opgenomen in de activiteiten- en communicatiematrix 2018 in hoofdstuk 7. Naast deze activiteiten vanuit de thema's is de projectgroep in 2017 gestart met het opstellen van risicocommunicatieboodschappen voor op de website VRK.nl. Met de projectgroep worden deze boodschappen (content) in 2018 actueel gehouden.



Afb. 1: 5 thema's als vertrekpunt

4. Uitgangspunten en randvoorwaarden

4.1 Samen waar kan

Uit de gezamenlijke aanpak blijkt dat de bundeling van krachten leidt tot versterking van de risicocommunicatie aanpak binnen de regio Kennemerland. Tegelijkertijd werd duidelijk dat er binnen de disciplines ook verschillen te onderkennen zijn. Denk aan de diversiteit in prioritering en inhoud van de activiteiten. Daarom hanteren we in deze aanpak het volgende uitgangspunt. Daar waar we elkaar in de voorbereiding en uitvoering kunnen versterken doen we dat. Dit gebeurt in onderlinge afstemming (via projectgroep risicocommunicatie) zodat de krachtenbundeling in stand blijft.

4.2 Korte en lange termijn (dynamisch)

In deze aanpak staan concrete activiteiten vermeld die we op het gebied van risicocommunicatie gaan oppakken in 2018. Eind 2018 evalueren wij de tot dan toe ondernomen activiteiten om vervolgens met een uitvoeringsprogramma te komen voor 2019 en zo verder. Daarnaast zien wij deze aanpak als een dynamisch document waarbij wij o.a. inspelen op actualiteiten uit de regio, samenleving en wet- en regelgeving.

4.3 Aansluiting vijf thema's op Regionaal Risicoprofiel Kennemerland

De vijf thema's genoemd in hoofdstuk 3 zijn het vertrekpunt voor deze aanpak en activiteiten die we met elkaar gaan oppakken in 2018 en verder. Deze sluiten aan bij de thema's van het Regionaal Risicoprofiel Kennemerland.

4.4 Proactieve en reactieve communicatie

Sommige risico's hebben een structureel karakter of zijn voorspelbaar in de zin dat ze gekoppeld zijn aan activiteiten die zijn ingepland, zoals festivals. Rond deze risico's zetten wij structureel en daarmee pro-actief risicocommunicatie in.

Reactieve communicatie is het inspelen op actualiteiten (incidenten / branden / besmettelijke ziekten) in de regio of in het land die consequenties hebben voor de risicobeleving van burgers. We stellen ons daarbij ten doel om gezamenlijk met partners deze gebeurtenissen 'in beeld' te brengen en hierover te communiceren vanuit het burgerperspectief. Omgevingsanalyses van onder meer sociale media helpen hierbij.

De nieuwe omgevingswet stelt gemeenten in de gelegenheid om hun omgevingsbeleid af te stemmen op hun eigen behoefte. Zo wordt het makkelijker om ruimtelijke projecten te starten. Bijvoorbeeld woningbouw op voormalige bedrijventerreinen of de bouw van een windmolenpark. De nieuwe ruimtelijke en stedenbouwkundige aspecten brengen mogelijk andere risico's met zich mee. De nieuwe omgevingswet biedt kansen voor gemeenten om samen met de VRK na te denken over het communiceren van risico's rondom veiligheid en gezondheid en dit mee te nemen bij de ontwikkeling (omgevingsvisie en omgevingsplan) en inrichting (omgevingsvergunning) van de leef- of werkomgeving. Risicocommunicatie wordt hiermee een onderdeel van planontwikkeling van en door gemeenten (en hun programmamanagers).

4.5 Continuering projectgroep Risicocommunicatie

Voor risicocommunicatie streven we naar een gezamenlijke aanpak en ontplooiën van gezamenlijke activiteiten. Daarom zal in 2018 de projectgroep risicocommunicatie zich voortzetten. Waarbij we 1 x per 4 weken (max. 10 bijeenkomsten per jaar) bij elkaar komen en waar alle disciplines zijn vertegenwoordigd.

Hierdoor blijft de verbinding in stand en kunnen we gezamenlijk blijven werken aan risicocommunicatie. Structureel capaciteit vanuit alle disciplines is daarom benodigd (zie tabel op pagina 10).

4.6 Rolverdeling binnen de activiteiten

Voor de kwaliteit en effectiviteit van risicocommunicatie zetten we in op krachtige coalities (samenwerking) met partijen die bij de voorbereiding en uitvoering een rol kunnen spelen. De samenwerking met en inbreng van alle disciplines (zie paragraaf 4.5) is daarbij van cruciaal belang. In dit kader blijven we een beroep doen op de vertegenwoordiging van alle disciplines in de projectgroep risicocommunicatie en daarmee in de voorbereiding en uitvoering van de activiteiten in 2018 ev. Ook hier geldt, daar waar we het in gezamenlijkheid kunnen doen, pakken we dat op.

4.7 Budget 2018

Er is een budget van €20.000 benodigd voor de voorbereiding en uitvoering van de activiteiten in 2018 (zie hoofdstuk 7). Dit budget wordt beschikbaar gesteld vanuit programma Zelfredzaamheid VRK/VBK.

Discipline / rol	Aantal uren benodigd in 2018
VBK / Projectleider	8 uur p.w. ca 40 weken per jaar = 320 uur
VBK / Projectondersteuner	1 uur p.w. ca 40 weken per jaar = 40 uur
Afd. Communicatie VRK + Crisiscommunicatie Bureau Bevolkingszorg / Inhoudsdeskundige ⁴	8 uur p.w. ca 40 weken per jaar = 320 uur
Vertegenwoordiger namens gemeenten Kennemerland / Inhoudsdeskundige	2,5 uur p.w. ca 40 weken per jaar = 100 uur
BRW, sector P&P / Inhoudsdeskundige Externe Veiligheid	2,5 uur p.w. ca 40 weken per jaar = 100 uur
BRW, sector P&P/ Inhoudsdeskundige Brandveilig leven	2,5 uur p.w. ca 40 weken per jaar = 100 uur
GHOR & GGD / Inhoudsdeskundige	2,5 uur p.w. ca 40 weken per jaar = 100 uur
Afd. ICT / Inhoudsdeskundige Geografische data (GIS)	1 uur p.w. ca 40 weken per jaar = 40 uur
Politie / Inhoudsdeskundige	agendalid / op inhoud afstemming
Koninklijke Marechaussee / Inhoudsdeskundige	agendalid / op inhoud afstemming

⁴ Met Inhoudsdeskundige wordt in deze gehele tabel bedoeld: adviseur die kennis, ervaring en interesse heeft op gebied van risicocommunicatie. Zowel adviserende als uitvoerende bijdragen t.a.v. de projectgroep.

5. Praktische uitvoering 2018

In deze aanpak zijn een aantal vervolgstappen onderscheiden die in dit uitvoeringsprogramma worden geconcretiseerd. Hierbij maken we onderscheid in een uitvoeringsprogramma voor 2018 waarna na een evaluatie eind 2018 een uitwerking volgt voor 2019 en zo verder:

De aanpak vanaf januari 2018 vergt van alle betrokkenen een grote inzet. Een van de belangrijkste doelstellingen uit de aanpak is dat we coalities smeden. Begin 2018 wordt gebruikt om de samenwerking met gemeenten verder uit te bouwen. Naast het bouwen van een coalitie met gemeenten, is 2018 ook het jaar waarin we bruggen slaan met netwerken uit de samenleving en andere crisispartners. Dit is in de activiteiten- en communicatiematrix in hoofdstuk 7 uitgewerkt.

Om tot verbindingen en coalities te komen, achten we het essentieel dat er tussentijds ruimte is ingebouwd om ingeslagen wegen bij te sturen en uit te bouwen. Dat is dan ook de reden dat we bij de evaluatie eind 2018 een bewust moment inplannen om hierbij stil te staan. Op basis van dat overleg wordt het uitvoeringsprogramma 2019 ingevuld. Waarbij de vijf thema's genoemd in deze aanpak als

uitgangspunt blijven dienen voor de activiteiten die we gezamenlijk oppakken. Hierdoor kunnen we aansluiten bij lopende initiatieven, actualiteiten en verbindingen leggen. Denk dan aan projecten vanuit Brandveilig leven en voorlichting over gezondheid.

6. Afkortingenlijst

BRW	Brandweer
BRZO	Besluit Risico's Zware Ongevallen
CO	Koolstofmonoxide
EHBO	Eerste Hulp bij Ongevallen
GAGS	Geneeskundig Adviseur Gevaarlijke Stoffen
GGD	Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst
GHOR	Geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio
NCTV	Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid
NRK	Nederlandse Rode Kruis
P&P	Pro-actie & Preventie (afdeling binnen de brandweer)
VBK	Veiligheidsbureau Kennemerland
VRK	Veiligheidsregio Kennemerland
Wvr	Wet veiligheidsregio

7. Activiteiten / communicatiematrix 2017/2018

Wanneer	Activiteit	Doelgroep	Betrokken partijen	Totaal Uren ⁵	Budget	Bijzonderheden
Vijf thema's als vertrekpunt						
Thema 1: Recreatie en evenementen						
2018	Tips en adviezen voor de veiligheid en gezondheid op en rond (grootschalige) festivals en lokale evenementen	Evenementenorganisatoren	Projectgroep Risicocommunicatie	Valt onder Projectgroep Risico-communicatie	€ 1.000	* Ontwikkelen van (digitale) factsheets. Deze zijn te raadplegen via website VRK / GGD, en zijn opgenomen in het vergunningverleningstraject van gemeenten * Aansluiten bij Advisering Evenementenoverleg
Thema 2: Instellingen (scholen en zorg)						
2018	Ontwikkelen lespakket rond meerdere thema's denk aan: brandveiligheid, cyberpesten, EHBO en eventuele andere gezondheidsthema's	Kinderen (kwetsbare groep)	Projectgroep Risicocommunicatie	Valt onder Projectgroep Risico-communicatie	€10.000	* We starten met voorlichting op basisscholen daarna voortgezet onderwijs * Activiteit is gebaseerd op samenwerking met LessonUp * Aansluiten bij landelijke initiatieven
Najaar 2017 / 2018	Ontwikkelen en uitvoeren van één voorlichtingsbijeenkomst (pilot) rond brand- en valgevaar (+ mogelijke andere GGD onderwerpen als CO vergiftiging, eenzaamheid etc.)	Senioren (kwetsbare groep) en beïnvloeders	Projectgroep Risicocommunicatie	Valt onder Projectgroep Risico-communicatie	€2.000	* Dit is een activiteit waar we de samenwerking kunnen aangaan met het Nederlandse Rode Kruis
Thema 3: Wonen en leven						
2018	Veiligheidsdenken en beleving in gemeenten. Expliciet benoemen en bespreken van risico's bij gemeentelijke plannen en initiatieven en hierover communiceren	Bewoners / bestuurder / projectleiders / ondernemers	Projectgroep Risicocommunicatie i.s.m. comm. afdelingen gemeenten	Valt onder Projectgroep Risico-communicatie	€2.000	* Sluit aan bij omgevingswet
2018	Organiseren van marktonderzoek (inzicht krijgen in de risico's waarover de doelgroep geïnformeerd wil worden en via welke kanalen we ze kunnen bereiken)	Zelfstandig wonende kwetsbare groepen (zoals ouderen, minder validen, eenzamen)	Projectgroep Risicocommunicatie	Valt onder Projectgroep Risico-communicatie	Nader te bepalen	* Aansluiten bij lopende initiatieven vanuit disciplines
Thema 4: Werken en ondernemen						
2017 gestart loopt door 1e kwartaal 2018	Inzetten van Risicocommunicatie rondom Tata Steel + AirProducts (prioriteit start met BRZO-bedrijven)	Inwoners van gemeenten Beverwijk, Velsen en Heemskerk + samenwerking met BRZO-bedrijven en gemeenten	Tata + Airproducts, gemeenten en VRK (= afd. Communicatie, GAGS + VBK)	60 – Afd. Communicatie VRK/GAGS 80 – VBK	€2.000	* Traject is in april 2017 gestart. via stuurgroep Tata-Steel. * Aanpassing websites, ontwikkelen / benutten communicatiekanalen (app-groepen, NL-alert) bewonersbijeenkomsten. Informeren bewoners over risico's en handelingsperspectieven bij calamiteiten
Thema 5: Inspelen op actualiteiten						
Continu	Communicatie over terreur(dreiging)	Alle inwoners in de regio en daarbuiten	NCTV / gemeenten / vitale partners / gemeenten / politie en afd. communicatie VRK	20 – Afd. Communicatie VRK	N.v.t.	* Start in 2017. Samen met partners ontwikkelen van boodschappen en uitingen die bewustzijn / alertheid en handelingsperspectief versterken. * Dit traject sluit aan bij risicocommunicatie rondom aanslag dat vanuit Schiphol loopt

⁵ Uren zijn voor genoemde partij. Bij projectgroep risicocommunicatie vallen uren binnen de voorbereiding, bijwonen en uitvoeren van activiteiten in projectgroep bijeenkomsten.

Wanneer	Activiteit	Doelgroep	Betrokken partijen	Totaal Uren	Budget	Bijzonderheden
Communicatie aan inwoners over risico's ter versterking van zelfredzaamheid						
Continu	Actueel houden van overzicht en risicocommunicatie-boodschappen op de website VRK.nl (content)	Burgers en crisispartners	Projectgroep Risicocommunicatie	Valt onder Projectgroep Risico-communicatie	N.v.t.	* Het regionaal risicoprofiel wordt geactualiseerd. Zodra de incidenttypen vastliggen wordt bekeken of het overzicht wordt aangevuld. Het betreft een dynamisch overzicht die aan de hand van actualiteiten wordt bijgehouden.
Continu	Actief inzetten van website, twitter en facebook (sociale media) t.b.v. risicocommunicatie en handelingsperspectieven. Webcare helpt hierbij om binnen de 5 thema's te communiceren	Burgers en crisispartners	Afd. Communicatie	Valt onder Projectgroep Risico-communicatie	N.v.t.	* Via website en sociale media communiceren rondom initiatieven en activiteiten over risico's en handelingsperspectieven * Tijdens crises en incidenten in de crisiscommunicatie actief verwijzen naar handelingsperspectieven
2018	Risicocommunicatie door partners	Burgers (crisispartners zijn hierbij intermediair)	Projectgroep Risicocommunicatie	Valt onder Projectgroep Risico-communicatie	N.v.t.	
Communicatie aan collega's en partners over onze aanpak risicocommunicatie						
2017 / loopt door in 2018	Interne publiciteit / promotie van de gezamenlijke aanpak Risicocommunicatie VRK inclusief activiteiten. Daarbij gebruiken we de website als een van de instrumenten	Collega's en crisispartners	Afd. Communicatie (trekker) i.a.m. Projectgroep Risicocommunicatie	Valt onder Projectgroep Risico-communicatie	€2.000	* Slide shows / korte filmpjes van acties / initiatieven (ook extern bruikbaar). * Themabrede organisatie bijeenkomst / themasessie voor disciplines.
2017 / loop door in 2018	De risicocommunicatie activiteiten die we organiseren in 2018 laten we aan onze collega's en partners zien. Dit doen we door berichtgeving en verhalen op intranet / website	Collega's en crisispartners	Afd. Communicatie (trekker) i.a.m. Projectgroep Risicocommunicatie	Valt onder Projectgroep Risico-communicatie	N.v.t.	* Structurele plek op intranet met informatie over risicocommunicatie activiteiten * VRK collega's die deelnemen aan activiteiten communiceren hier over binnen eigen netwerk (werkoverleg / intranet)
2018	Workshops risicocommunicatie en social marketing als instrument (voor interne en externe partners)	Collega's en crisispartners	Afd. Communicatie (trekker) i.a.m. Projectgroep Risicocommunicatie	Valt onder Projectgroep	€1.000	
Regionale- en landelijke samenwerking						
Continu	Afd. Communicatie VRK en VBK nemen deel aan NW3 ⁶ verband; VBK neemt deel aan landelijk netwerk Risicocommunicatie en kernteam Risicocommunicatie (beleids- en visieontwikkeling)	Interregionale NW3 en landelijke samenwerking	Afd. Communicatie en VBK VBK	40 – Afd. Communicatie VRK & VBK 60 - VBK	N.v.t.	* Deze gezamenlijke aanpak sluit aan op de landelijke visie risicocommunicatie (d.d. november 2016) * Afd. Communicatie vervangt (waar nodig) VBK bij afwezigheid landelijke samenwerking

⁶ Samenvoeging van de Veiligheidsregio's Kennemerland, Noord-Holland Noord en Zaanstreek-Waterland

