

Voorlichting over risico's

‘... Gelukkig komen rampen in onze regio weinig voor’

ROBERT GEERTS & JUDITH MULDER

40 De boodschap

Publieksvoorlichting over risico's is het stiefkind van gemeentelijke communicatie. De wet geeft duidelijk aan waarover de voorlichting moet gaan: er zijn concrete kaders, en de gemeenten zijn verantwoordelijk voor de inhoudelijke uitwerking. Toch laten de meeste gemeenten het afweten. De beschikbare publieksinformatie voldoet niet of nauwelijks aan de eisen die eraan gesteld moeten worden – zowel wettelijk gezien als communicatief. Hoe ziet het voorlichtingsmateriaal eruit en hoe kan het beter?

Al jarenlang zijn gemeenten wettelijk verplicht om het publiek te informeren over risico's in hun woon- en werkomgeving. In de Wet rampen en zware ongevallen (Wrzo) staat onder meer over welke onderwerpen die voorlichting moet gaan. Eigen observaties 'in het veld' wekken de indruk dat maar weinig gemeenten hun wettelijke voorlichtingstaken inhoudelijk uitvoeren. Hoe concreet informeren de gemeenten over de risico's?

De wet schrijft gemeenten weliswaar voor dat ze het publiek moeten voorlichten over aanwezige risico's, maar hoe ze dat doen mogen ze zelf invullen. Een gemeente kan er dan ook voor kiezen om alleen passief informatie te geven: door bekend te maken dat er een rampbestrijdingsplan of veiligheidsrapport ter inzage ligt of dat men meer informatie kan krijgen bij een bepaalde dienst van de gemeente. Gemeenten maken dit soort zaken vaak bekend via een speciale gemeentepagina in het lokale huis-aan-huisblad. In het belang van de veiligheid (denk aan de vuurwerkram্প in Enschede, of recent in februari jl. de locomotief die een LPG-

tankstation in Arnhem ramde) is actieve informatieverstrekking echter geboden. Daarbij denken we aan drukwerk of webpagina's waarin de gemeente inhoudelijk ingaat op aanwezige risico's en de mogelijke gevolgen daarvan door de aanwezigheid van gevaarlijke stoffen die een ramp kunnen veroorzaken.

Wat zegt de wet?

Wrzo: Wet rampen en zware ongevallen

De Wrzo is van kracht sinds 1995. Sindsdien is het geven van risico-informatie aan de burger voor B&W (gemeente) geen vrijblijvende zaak meer. De Wrzo bepaalt in welke situaties het College van B&W verplicht is de bevolking te informeren en waarover de informatie moet gaan. Als binnen een gemeente een bedrijf ligt waarvoor een rampbestrijdingsplan (RBP) verplicht is, dan moet de gemeente risico-voorlichting geven. Welke bedrijven een RBP moeten opstellen, is bepaald bij Algemene maatregel van bestuur (AMVB). Daarnaast is de burgemeester bevoegd om zelf te bepalen voor welke bedrijven hij een RBP nodig acht.

Bir: Besluit informatie inzake rampen en zware ongevallen

Het Bir vloeit voort uit de Wrzo. In het besluit is in algemene termen bepaald waarover de voorlichting moet gaan. Dit zijn de oorsprong, de omvang en de te verwachten gevolgen van de mogelijke rampen (art. 5). Voor bedrijven waarvoor een RBP verplicht is, is voorgeschreven welke informatie over het bedrijf beschikbaar moet zijn voor het publiek (art. 6).

Er is nieuwe wetgeving ophanden: de Registratieplicht risicovolle inrichtingen. Deze wetgeving geeft aan welke informatie over bedrijven met gevaarlijke stoffen beschikbaar moet zijn voor het publiek.

Rampbestrijdingsplan

Een rampbestrijdingsplan (RBP) is een draaiboek dat beschrijft hoe grote ongelukken die tot een ramp kunnen leiden, moeten worden bestreden. Het bevoegde gezag, i.c. de brandweer, stelt het RBP op. RBP's zijn omvangrijke technische rapporten. Een RBP bevat informatie die is verkregen uit analyses van de mogelijke ongelukken binnen het bedrijf, de stoffen die daarbij betrokken zijn, de aard van de mogelijke gevolgen, de grootte van de gebieden die bedreigd kunnen worden et cetera. In het zogeheten Veiligheidsrapport van het bedrijf staat een belangrijk deel van deze gegevens. Het RBP en het Veiligheidsrapport zijn openbaar, zo bepaalt de Wrzo.

Veiligheidsrapport

Het Veiligheidsrapport (voorheen als voorloper extern veiligheidsrapport) is een officieel document dat bedrijven moeten opstellen. Moet het bedrijf een Veiligheidsrapport overleggen aan het bevoegde gezag, dan moet er tevens een RBP komen. Beide zaken zijn in dezelfde Amvb bepaald. De Amvb schrijft in detail voor wat in het Veiligheidsrapport hoort te staan. Het Veiligheidsrapport is een uitgebreid en lijvig document dat openbaar is voor het publiek. Maar inhoudelijk is het eigenlijk niet te begrijpen voor leken. Op basis van het Veiligheidsrapport moeten brandweer, arbeidsinspectie en de gemeente of provincie (de vergunningverlenende instantie) zich uitspreken over de aanvaardbaarheid van de risico's.

Om een objectiever beeld te krijgen van de stand van zaken voerden we een verkennend onderzoek uit.¹ De centrale onderzoeksvraag luidde: *welke inhoudelijke risico-informatie*

¹ Het onderzoek werd opgezet door Robert Geerts en mede uitgevoerd door Kim Keuters als stageopdracht Integrale veiligheid aan de Hogeschool Enschede.

ontvangen de burgers van of via de gemeenten over de oorsprong van de risicobron, de aard van het risico en de omvang van de mogelijke schade die een ramp zou kunnen veroorzaken? Deze onderzoeksvraag is rechtstreeks afgeleid van de Bir-eisen (zie kader). Het transport van gevaarlijke stoffen wordt niet genoemd in de Wrzo. Maar het ligt voor de hand dat de gemeente de burger ook daarover informeert. We onderzochten dan ook de gemeentelijke informatie over risico's door aanwezigheid én door transport van gevaarlijke stoffen.

We onderscheiden twee soorten voorlichting over risico's en rampen. Enerzijds voorlichting over de functie van het sirenenet en de daarmee samenhangende gedragsregels voor de bevolking. Een voorbeeld daarvan dat bijna iedereen wel kent, is de landelijk verspreide folder 'Als de sirene gaat'. Anderzijds onderscheiden we voorlichting die bredere, *inhoudelijke* informatie geeft over de risicobronnen, zoals de Wrzo dat voorschrijft. In het onderzoek richtten we ons op de laatste soort voorlichtingsmateriaal. Beide soorten voorlichting blijken in voorkomende gevallen gecombineerd te worden.

Onderzoek

In Nederland zijn 57 gemeenten die één of meer inrichtingen binnen hun grenzen huisvesten waarvoor een rampbestrijdingsplan verplicht is. Deze gemeenten hebben dus een voorlichtingsplicht aan de bevolking. We belden dertig van deze gemeenten, zonder bekend te maken dat het om een onderzoek ging, en vroegen om informatie of voorlichtingsmateriaal over aanwezige bedrijven met gevaarlijke stoffen. Vaak moesten we nogal wat loketten passeren voor we uiteindelijk terecht kwamen bij iemand die ons iets kon vertellen: ...meestal dat er niets beschikbaar was. Uiteindelijk konden slechts zes gemeenten concrete inhoudelijke drukwerken overleggen.² Een mager resultaat. Bij twee folders lag bovendien het accent op informatie over gedragsregels als de sirene gaat. Omdat ze toch nog enige informatie over

² Ook de gemeentelijke internetsites werden bekeken. Daar was eigenlijk net zo weinig te vinden als op papier. Wat er gedrukt niet is, was er blijkbaar ook op internet (nog) niet. De risicokaart op de website Fryslan.nl nam een aparte plaats in. Deze site geeft vanaf september 2001 technische informatie over de plek van de bedrijven, het type bedrijf en de wettelijke zoneringsafstanden.

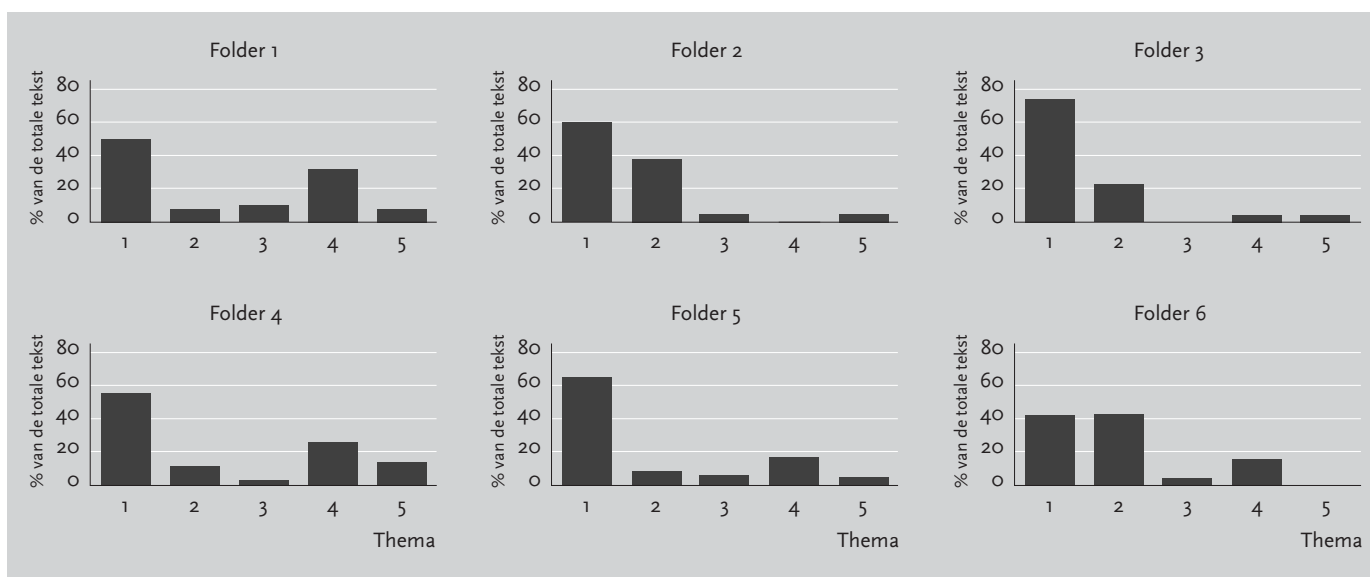
de risico's bevatten, hebben we deze folders meegenomen in de analyse.

Thematische analyse

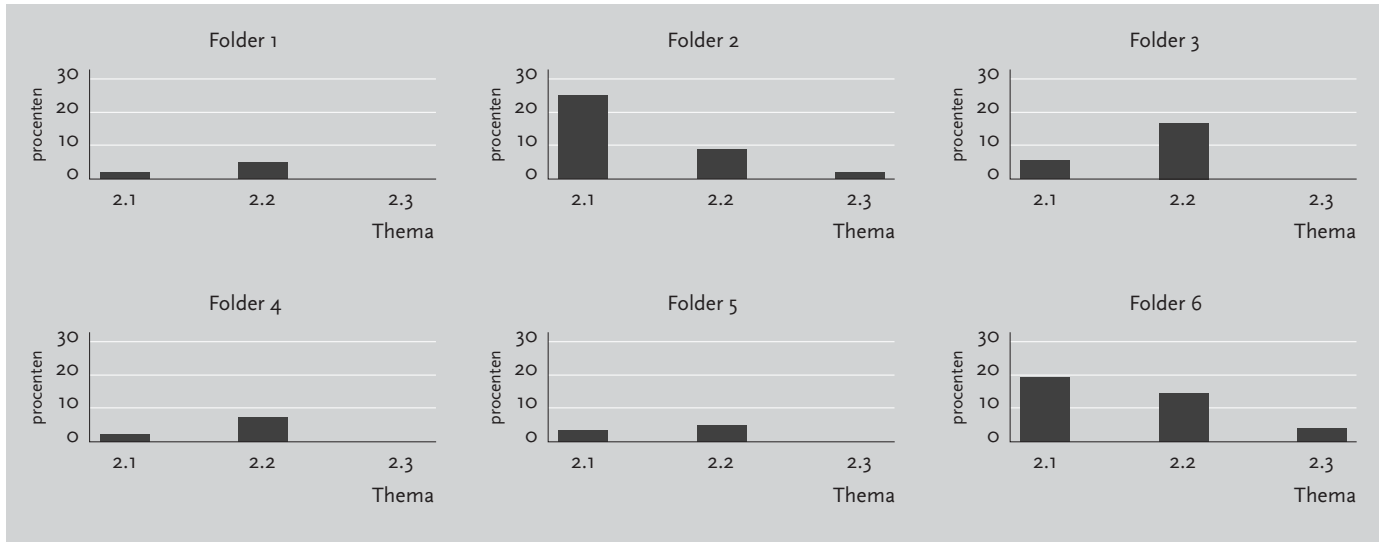
We definieerden een aantal thema's die van belang zijn bij risicovoorlichting en gingen in elke folder na hoeveel tekst aan die thema's werd gewijd. De thema's waren:

- I *Risicobeheersing*. Dit thema bestrijkt alle informatie over de maatregelen om de veiligheid of risico's te beheersen. Hierbinnen onderscheiden we een aantal subthema's:
 - waarschuwing van de burger bij een (dreigende) ramp: de functie van het sirenenet en het gewenste gedrag van het publiek als de sirene gaat;
 - beleid en veiligheid/risico's: informatie (met een verwijzend karakter) over het beleid en/of de wettelijke regels om de risico's te beheersen of de veiligheid te waarborgen;
 - rampenplannen: informatie over de inhoud van het rampenplan;
 - rampbestrijdingsplannen: informatie over de inhoud van het rampbestrijdingsplan;
 - veiligheidsmaatregelen: informatie over de organisatorische en technische veiligheidsmaatregelen die getroffen zijn.
- 2 *Risicobewustzijn*. Dit thema betreft alle informatie over de aanwezige risicobronnen. Daarbij kan het gaan om informatie over:
 - de plek van de risicodragende activiteit, aanduiding van de risicobron, omschrijving van de activiteit of de gevaarlijke stof(fen);
 - de aard of oorsprong van de risico's;
 - de omvang van de gevolgen of schade.
- 3 *Risicocontext*. Dit thema betreft alle informatie die de risico's in de een of andere context plaatst anders dan de beheersmaatregelen, bijvoorbeeld informatie over:
 - kansen op rampen;
 - risicovergelijkingen, informatie die inspeelt op de risicoperceptie;
 - economisch voordeel, risico's die in relatie worden gebracht met een economisch voordeel.
- 4 *Side lines*. Hieronder rangschikten we alle informatie die indirect met rampen of risico's te maken heeft.
- 5 *Verwijzingen* naar andere informatiebronnen over risico's, bijvoorbeeld naar het Veiligheidsrapport.

De resultaten van de thematische analyse zijn weergegeven in afbeelding 1. Informatie over risicobeheersing (thema 1)



Afb. 1 Per folder is aangegeven hoeveel aandacht de tekst aan elk thema besteedt



Afb. 2 Hoeveelheid tekst (percentage van de totale tekst) in de zes folders over de wettelijk vereiste informatie

vormt duidelijk de hoofdmoot: zo'n 60% van de broodteksten gaat over dit thema. Uitgesplitst naar de subthema's blijkt deze informatie vrijwel uitsluitend te gaan over de functie van het sirenenet en de gedragsregels. Er is nauwelijks informatie te vinden over de inhoud van het rampenplan en rampbestrijdingsplan. Thema 2, risicobewustzijn, is het meest wezenlijk, maar komt weinig aan bod: gemiddeld circa 20% van de tekst in de zes folders is aan dit thema gewijd. Dit percentage is voornamelijk te danken aan twee van de folders. Verder valt op dat de folders nauwelijks verwijzingen naar aanvullende informatie voor de burger bevatten.

Aansluiting op de drie concrete eisen van het Bir

Thema 2, risicobewustzijn, bevat de onderwerpen waarover gemeenten krachtens het Bir concreet een informatieplicht hebben. Die eisen betreffen informatie over de plaats van de risicodragende activiteit, de aard van de risico's en de omvang van de gevolgen of schade. In hoeverre voldoen de folders aan die eisen? Zoals te zien in afbeelding 2 besteden de folders relatief weinig aandacht aan dit thema. De meeste aandacht gaat dan nog uit naar de *plaats* van de risicodragende activiteit. Het onderwerp 'omvang van de gevolgen' komt eigenlijk helemaal niet aan bod.

Tekstkwiteit: juistheid, consistentie, begrijpelijkheid en concreetheid

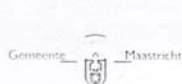
De Tekstkwiteit toetsten we op vier criteria: juistheid, consistentie, begrijpelijkheid en concreetheid.

Juistheid kan op twee manieren worden geïnterpreteerd. Enerzijds kan het gaan om feitelijke onjuistheden. Anderzijds kan informatie *binnen een bepaalde context* feitelijk juist zijn, maar een onjuist idee wekken voor lezers die deze context niet kennen. Om de juistheid van de teksten te beoordelen, vroegen we ons daarom ook af: is het aannemelijk dat de lezer de relevante context kent? Beschikt de lezer over de benodigde achtergrondinformatie voor de relevante (niet gegeven) context?

Een voorbeeld van feitelijke onjuistheden:

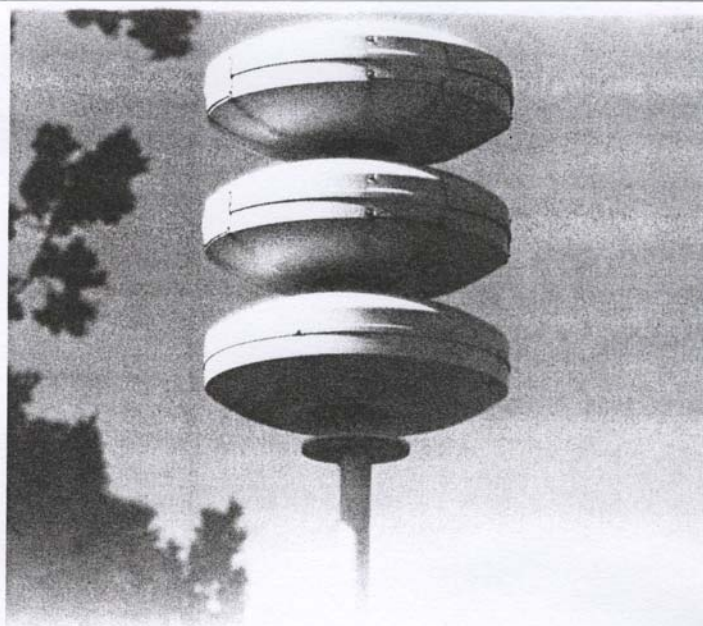
'Bij het productieproces komen vier gevaarlijke stoffen voor: ammoniakgas en chloorgas [...] zwaveldioxidegas [...] en zwavelzuur. De effecten van een ongewenste gasuitstoot kunnen buiten de poort merkbaar zijn. Maar de concentraties zijn zo laag dat deze voor mens en dier geen direct gevaar opleveren. Vandaar dat bedrijf B. geen extern veiligheidsrapport hoeft op te stellen.'

De eerste feitelijke onjuistheid zit in de passage '... de concentraties zijn zo laag...'. Bij een zwaar ongeval ontstaan



namelijk wel degelijk hoge gasconcentraties die buiten de poort gevaarlijk zijn. Ook feitelijk onjuist is het causale verband dat wordt gesuggereerd in de opmerking 'Vandaar dat bedrijf B. geen extern veiligheidsrapport hoeft op te stellen'. Bij de beoordeling of een bedrijf een extern veiligheidsrapport (tegenwoordig 'Veiligheidsrapport') moet opstellen, gaat het namelijk niet om al dan niet gevaarlijke concentraties die buiten de poort kunnen ontstaan. Het gaat om de hoeveelheid gevaarlijke stoffen die binnen het bedrijf zijn opgeslagen.

Het volgende tekstfragment bevat op verschillende niveaus onjuistheden.



Een extra signaal voor uw veiligheid...

'...Verder moeten deze stations (LPG-stations, red.) ook altijd op veilige afstand liggen van woningen en gebouwen. Nieuwe LPG-stations mogen alleen gevestigd worden langs rijkswegen en secundaire provinciewegen, of op locaties die bereikbaar zijn zonder dat woonwijken of andere gebouwen worden gepasseerd.'

De passage 'ook altijd op veilige afstand..' is mogelijk juist voor zover alleen het station wordt beschouwd zónder de aanwezigheid van een lossende LPG-tankwagen (dit is de niet gegeven context), want het station inclusief de lossende tankwagen – het eigenlijke risico – ligt meestal niet op veilige afstand. Deze passage bevat tegelijk een feitelijke onjuistheid.

Het station hoeft krachtens de regelgeving helemaal niet op een veilige afstand te liggen. De wet vereist wel een *bepaalde* afstand (zoneringsafstand), maar dat is geen *veilige* afstand.

De twee volgende fragmenten uit een van de folders vinden we niet voldoende consistent.

Vindt er een gasuitschot plaats bij de spoorketelwagen dan treedt er een grote nooddouche in werking, waarmee de verspreiding van de gaswolk voorkomen wordt.'

Verderop in dezelfde folder:

'De risico's die dit bedrijf oplevert voor de omgeving, liggen in het ontsnappen van gevaarlijke stoffen zoals waterstoffluoride als gevolg van (...) een fout bij het laden of lossen van een spoorketelwagen.'

Hoe zit het dan met de nooddouche? De opstellers van de folder verzuimen hier eigenlijk in te gaan op de gevolgen als de nooddouche niet werkt, of als het ongeval zo groot is dat de nooddouche geen effect meer heeft.

Begripsproblemen kunnen in de geanalyseerde folders vooral ontstaan doordat noodzakelijke informatie ontbreekt. Moeilijke termen of begrippen die uitleg behoeven, komen nauwelijks voor. De formuleringen zijn over het algemeen redelijk – uitzonderingen zoals 5. daargelaten.

De volgende zin blinkt niet uit door helderheid.

'Bestrijding en hulpverlening in geval van een beperkte lekkage zonder risico op een gaswolk verlopen heel anders dan bij een grotere calamiteit, waarbij een brandgevaarlijke vloeistof in het geding is.'

De nominalisaties en de voorzetselketens maken de zin lastig. Maar de vraag is ook: wat willen ze nou eigenlijk zeggen? Er wordt een verwarrend verband gelegd tussen twee zaken: 1. dat bestrijding en hulpverlening afhangen van de omvang van de calamiteit, en 2. dat verschillende typen stoffen verschillende risico's geven. Ten slotte is ook nog de komma achter calamiteit verkeerd: hierdoor wordt de bijzin uitbreidend in plaats van beperkend.

Een aantal passages zijn veel minder concreet dan ze zouden kunnen of moeten zijn.

'Bij een ongeval in zo'n bedrijf kunnen de gevaarlijke stoffen in de bodem, in het water of in de lucht terecht komen en zo de gezondheid schaden.'

Hier draait men om de hete brij heen. Met name als de gevaarlijke stoffen in de lucht komen, bestaan er risico's op overlijden. 'De gezondheid schaden' is dus een tamelijk eufemistische manier van uitdrukken. Waarom niet concreter informeren? Overigens: gevaarlijke stoffen die in de bodem of het water terechtkomen, geven geen acuut gezondheidsrisico. In het Wrzo annex Bir gaat het hoofdzakelijk om acute risico's.

Nog een voorbeeld:

Desondanks kan een calamiteit, bijvoorbeeld een lekkage, niet helemaal worden uitgesloten. Ernstiger wordt het, wanneer zo'n calamiteit zich uitgerekend voordoet op een spoorwegemplacement midden in de stad. En als het dan ook nog gaat om een zware botsing of ontsporing van een trein met zeer gevaarlijke stoffen is een ramp onafwendbaar.

Er wordt niet duidelijk gemaakt dat bij een botsing of ontsporing de gevaarlijke stof niet weglekt, maar heel snel door een groot gat of door een explosie kan vrijkomen, en dat dááardoor een ramp onafwendbaar is. De brandweer is dan per definitie te laat.

Conclusie van de tekstanalyse

Folder 1 komt als beste uit de bus: er zijn geen echte problemen geconstateerd met juistheid, consistentie etc. Ook qua inhoudelijkheid komt deze folder het beste uit de bus. Maar is het daarmee een goede folder? Een positief punt is dat het bedrijfsleven (Akzo Nobel) duidelijk risico-expertise heeft ingebracht. Toch is de inhoud voornamelijk gericht op de thema's 1 en 4. De aspecten uit het Bir komen onvoldoende aan de orde. De andere folders scoren op alle punten nog verder onder de maat.

Verder valt op dat de folders die het meest concreet de risico's beschrijven (4, 5 en 6) ook de meeste onjuistheden bevatten. Het voorlichtingsmateriaal heeft een hoog *geruststellend gehalte*. Informatie die relevant is voor de burger wordt niet gegeven of gemaskeerd. Er is veel aandacht voor veilig-

AKZO NOBEL ROND DE MILLENNIUM- WISSELING

Het afgelopen jaar is veel gesproken en geschreven over mogelijke computerproblemen rond de eeuwwisseling. Omdat sommige computers het jaar 2000 niet herkennen, kunnen die uitvallen of onvoorspelbare dingen gaan doen. Akzo Nobel heeft 1999 gebruikt om alle apparatuur uitgebreid te testen, aan te passen en zonodig te vervangen. Er zijn tijdens de jaarwisseling dan ook geen computerproblemen te verwachten bij Akzo Nobel. Om toch het zekere voor het onzekere te nemen, legt het bedrijf in die periode de productie stil. Bovendien zijn dan mensen op het bedrijf aanwezig om de gevolgen van eventuele problemen op te vangen die van buiten komen. Denk dan aan de uitval van gas, water of elektriciteit.



U ziet dat er diverse maatregelen genomen zijn om risico's bij Akzo Nobel in Herkenbosch zoveel mogelijk te beperken. Mocht u van onze gemeente of van Akzo Nobel meer informatie willen over onderwerpen die in deze folder zijn genoemd, dan kunt u contact opnemen met de onderstaande personen:



INFORMATIE VAN AKZO NOBEL FUNCTIONAL CHEMICALS

Dhr. L. Maatman
Akzo Nobel Chemicals bv
Lispinweg 6
6075 CE Herkenbosch
Telefoon (0475) 53 92 92
Fax (0475) 53 49 88



INFORMATIE VAN DE GEMEENTE

Mevr. S. Breukers-Jongen
Gemeente Roerdalen
Afdeling Burgerzaken
Kerkplein 1
6075 HA Herkenbosch
Telefoon (0475) 53 94 94
Fax (0475) 53 56 57

heidsmaatregelen (thema risicobeheersing), zonder dat men concreet aangeeft in hoeverre die de risico's werkelijk beperken.

Conclusies en discussie

Maar weinig gemeenten kunnen hun burgers met gedrukt voorlichtingsmateriaal risico-informatie verstrekken. Zij verzaken in ruime mate de voorgeschreven voorlichtingstaken. Het materiaal van de gemeenten die formeel wel aan de verplichting voldoen, schiet tekort wat betreft de behandeling van de in het Bir voorgeschreven onderwerpen. Deze komen onvolledig en gebrekkig aan de orde. Daarnaast is de communicatieve kwaliteit op verschillende punten onvoldoende. Onderzoek naar de publieksgerichte risicovoortlichting begin jaren negentig leidde eveneens tot de conclusie dat de overheid zich laat leiden door een geruststellende attitude (Weterings, 1992). De geruststellingen zijn zowel expliciet als impliciet aanwezig. Impliciet door het accent op informatie over de veiligheidsmaatregelen (thema risicobeheersing), en expliciet door formuleringen als:

De risico's zijn door diverse maatregelen minimaal.

Gelukkig komen rampen in deze regio weinig voor.

Railtransport wordt als een veilige [...] wijze van vervoer beschouwd.

De inhoudelijke uitwerking van de risico-informatie is overgelaten aan de gemeenten. Deze laten zich veelal leiden door de vraag welke informatie ze kwijt willen aan de bevolking, en niet door de vraag wat het publiek wil weten. Het publiek zal ten minste willen weten:

- welke risico's zijn er binnen mijn gemeente?
- ben ik blootgesteld aan een of ander risico?
- zo ja, wat kan mij dan overkomen?
- kan ik me ertegen beschermen (of word ik ertegen beschermd), en hoe dan?
- kan ik bezwaar maken, of heb ik er wat over te zeggen bij de gemeente?

Een voorlichter die deze vragen als uitgangspunt neemt, kan de drie eisen van het Bir (informatie over bron, aard, omvang van de mogelijke schade) inhoudelijk concretiseren. Of dat

leidt tot een geslaagd resultaat, zal moeten blijken uit een pre-test. Risicovoorlichting is moeilijke materie. Je hebt te maken met percepties van mensen over risico's. Als je wilt communiceren, móet je veel uitleggen en 'technische' informatie overdragen. Risicovoorlichting heeft dan ook een duidelijk didactische component. Dat maakt de noodzaak om voorlichtingsmateriaal vooraf te testen onder publieksgroepen des te groter.

Op basis van het beperkte materiaal dienen de volgende hypothesen zich aan:

- waar de concreetheid over de risico's toeneemt, neemt de onjuistheid toe;
- geen goede risico-voorlichting zonder risico-analyse expertise erbij te betrekken;
- overheid lijdt aan koudwatervrees: de angst om de burger ongerust te maken overheerst;
- door een te hoog geruststellend gehalte in de voorlichting zet de overheid zijn geloofwaardigheid op het spel.

Adviezen en handvatten

Uit de literatuur over risicoperceptie en -communicatie zijn een aantal concrete handvatten af te leiden. Bedenk wel dat

we deze zonder de nodige nuancerings en beperkingen presenteren. Een aantal hebben een algemenere geldigheid dan alleen de risicovoorlichting.

- Laat kwantitatieve beschrijving over de risico's zoveel mogelijk achterwege. Aan kanscijfers blijkt het publiek weinig of geen betekenis te hechten. Afstanden tot waarop er een bepaald gevaar voor de gezondheid aanwezig kan zijn, is wel relevant. De burger wil weten of hij gevolgen kan ondervinden bij een zwaar ongeval binnen een bedrijf met een gevaarlijke stof.
- Vergelijk de overlijdenskansen niet met allerlei andere mogelijke doodsoorzaken. Het doel van dat soort vergelijkingen is te laten zien hoe klein de kans op een ramp is. Het blijkt een hardnekkige gewoonte om ze te gebruiken, maar deze vergelijkingen schieten hun doel voorbij of werken zelfs negatief.
- Geef aan of het publiek bij een concrete ramp persoonlijke beschermingsmaatregelen kan nemen, en zo ja welke. Dit houdt dus een mogelijke verbijzondering in van de gedragsregels 'Als de sirene gaat'.

Meer lezen

Wie wil voorlichten over de risico's waaraan de burger blootstaat, moet weten hoe de burgers risico's beoordelen en percipiëren. Onderzoek naar risicoperceptie heeft op dat gebied een aantal belangrijke inzichten opgeleverd. Het eerste grootschalige risicoperceptie-onderzoek in Nederland dateert uit 1979 (Vlek & Stallen, *Persoonlijke beoordeling van risico's*). In dit onderzoek werd aangegeven welke kenmerken van risicodragende activiteiten van invloed zijn op de percepties. Een onderzoek waar jarenlang aan gerefereerd is, is de studie van B. Fischhoff et al. uit 1978 ('How safe is safe enough?' In *Policy Sciences*, 9, 127-152). Sindsdien is het onderzoeksveld van de 'risicoperceptie' sterk uitgebreid. De risicocommunicatie – als discipline met een breed spectrum van onderzoeksthema's – is min of meer gelijktijdig tot ontwikkeling gekomen. Een andere veel geciteerde publicatie is

'Perception of Risk' van P. Slovic in *Science*, 1987, 236, 280-285. Een recent artikel dat een overzicht bevat van factoren die van invloed zijn op de risicoperceptie is 'Perceived risk and tampering with nature' van L. Sjöberg in *Journal of Risk Research*, 2000, 3, 353-366. In dit internationale tijdschrift verschijnen regelmatig publicaties over het onderwerp.

Daarnaast zijn er onderzoeksresultaten beschikbaar vanuit de risicocommunicatie, bijvoorbeeld *Strategisch gebruik van risico-informatie* van R. Weterings, 1992, RU, Utrecht. Een recent uitgebreid onderzoek naar de rol van de media bij de beeldvorming over risico's is beschreven in 'Social amplification of risk: the media and the public'. Het rapport is te verkrijgen via de Health & Safety Executive (HSE) in Engeland. Bestellen of downloaden kan via www.hsebooks.co.uk



- Raad het publiek af nieuwsgierig te gaan kijken bij een grote brand in een bedrijf. Ramptoeeristen stellen zich aan (onverwachte) gevaren bloot.
- Vermijd specifieke risicobegrippen (bijvoorbeeld plaatsgebonden risico, individueel risico, groepsrisico) die de overheid binnen het veiligheidsbeleid gebruikt. Kiest men er toch voor om ze uit te leggen, pas dan op voor het gevaar dat het publiek er een andere (mogelijk foutieve) voorstelling bij heeft.
- Beoordeel de informatie op juistheid, consistentie en concreetheid. Een voor de hand liggend advies, maar gezien de complexiteit van risicovoorlichting niet overbodig.
- Hoofddregel: zorg dat de boodschap geloofwaardig is. Schrijft de overheid bijvoorbeeld dat de activiteit waarvoor een rampbestrijdingsplan nodig is veilig is, dan komt al snel de gedachte op dat de overheid ons probeert te sussen. Waar-

om immers een rampbestrijdingsplan opstellen voor iets dat veilig is?

- Voer een gedegen pretest uit waarbij het aspect 'geloofwaardigheid van de boodschap' specifiek aandacht krijgt. Bijvoorbeeld in een interview aansluitend op een plus-en-mintest kan informatie over de geloofwaardigheid achterhaald worden.
- Verwijs naar ander beschikbaar voorlichtingsmateriaal. Het is zinvol een afzonderlijke folder of webpagina beschikbaar te hebben met uitleg over het rampbestrijdingsplan en over het veiligheidsrapport. Bedenk dat informatie via www een discriminatie-aspect heeft. Niet iedereen – en vooral ouderen boven de zestig – maakt nog gebruik van internet.
- Risicovoorlichting roept vragen en reacties op bij het publiek. Beantwoording van de vragen vergt in veel gevallen specifieke deskundigheid. Zorg daarom als afdeling voorlichting dat de contacten binnen de gemeente (brandweer, ambtenaren oov (openbare orde en veiligheid), milieuvergunningen enz.) zijn georganiseerd zodat de voorlichters daarop kunnen terugvallen.

De auteurs

Robert Geerts is partner in Adviesgroep AVIV BV te Enschede. Zijn expertise betreft de risico-analyse voor de externe veiligheid en risicocommunicatie. Judith Mulder heeft een bureau voor instructieve teksten en bedrijfscommunicatie: Tekst & Uitleg te Almelo. Gezamenlijk adviseren zij overheden en bedrijfsleven bij de opzet en uitwerking van risicovoorlichting en beleidsnota's externe veiligheid. ■