

GGD-Richtlijn

RISICOCOMMUNICATIE

Risk taking is a joy of life

Penvoerder: M.G. Elsman-Domburg
Coördinator: N.E. van Brederode
Werkgroepleden: E.S.D. van Greuningen-Willemsen
E.F. Hall
H. Jans
H. Leenders
F. Woudenberg

Inhoudsopgave

1	Probleemomschrijving	5
2	Rol en positie van de GGD	7
3	Risicoperceptie	9
	3.1 Inleiding	9
	3.2 Waarom worden mensen (niet) ongerust?.....	10
	3.3 Zendmasten en risicoperceptie	15
	3.4 Invloed van risicocommunicatie en –participatie op risicoperceptie	16
4	Risicocommunicatie	19
	4.1 Eisen aan de risicocommunicator.....	19
	4.2 Omgaan met onzekerheid	21
	4.3 Vergelijken van risico’s.....	22
	4.4 Nuchter omgaan met risico’s	24
	4.5 Participatie	25
5	Een communicatieplan	29
6	Informatiebronnen	35
	6.1 Literatuur.....	35
	6.2 Websites	39
7	Definities en afkortingen	40
8	Geraadpleegde deskundigen	41
9	Samenstelling werkgroep	41
	Bijlage	42
	Bijlage 1 Tabel met geschatte risico’s. Bron: rechtomteweten.nl.....	43
	Bijlage 2: Checklist Opstellen en uitvoeren communicatieplan	45
	Bijlage 3: Checklist 2A Actoren- of doelgroepenanalyse	47
	Checklist 2B Actorenanalyse achtergrond, kennis en houding	48
	Bijlage 4: Checklist Risicoperceptie factoren	49
	Bijlage 5: Checklist Aandachtspunten en eisen voor de communicatie	51
	Bijlage 6: Checklist Doelgroep/middelenmatrix.....	53
	Bijlage 7: Checklist Aandachtspunten voor het organiseren van een bewonersavond	55

1 Probleemomschrijving

Aanleiding

Medewerkers medische milieukunde bij GGD'en werken in de dagelijkse praktijk veel aan het in beeld brengen van gezondheidsrisico's van milieufactoren. Wanneer deze gezondheidsrisico's expliciet worden gemaakt is goede communicatie hierover onontbeerlijk. Het maken van een kale risicoschatting van het effect van een milieufactor op de gezondheid, zonder na te denken over hoe je dit communiceert, voldoet niet. De taak van GGD'en bestaat onder andere uit het adviseren van gemeenten over de gezondheidsrisico's van milieugerelateerde onderwerpen en over het te volgen communicatietraject daarbij. Tijdens dit communicatietraject draagt de GGD bij aan een goede informatievoorziening aan burgers, bijvoorbeeld in een brief van de gemeente aan bewoners of tijdens een door de gemeente te organiseren informatieavond.

Als deelnemer aan het communicatietraject kan de GGD inbreng hebben over de randvoorwaarden. Bijvoorbeeld over het te volgen traject of over de noodzaak van een onafhankelijke voorzitter bij een informatiebijeenkomst.

Daarnaast speelt de GGD een rol bij de beantwoording van vragen en klachten van burgers, waarbij communicatie eveneens een belangrijke rol speelt.

Doel richtlijn

Deze richtlijn geeft handvatten voor risicocommunicatie bij de advisering van GGD'en aan (gemeente)bestuur, collega-diensten en burgers over de gezondheidsrisico's van milieufactoren. Goede risicocommunicatie helpt de betrokken partijen om zich een gewogen oordeel te vormen over het risico.

Vaak wordt gedacht dat het doel van risicocommunicatie is het verminderen van onrust onder de bevolking over gezondheidsrisico's van milieuverontreiniging. Zoals in hoofdstuk 3 over risicobeleving zal blijken, kan geen of slechte communicatie over de gezondheidsrisico's van een milieufactor zelfs leiden tot meer onrust onder de bevolking. Vanuit de gezondheidseffecten op de totale bevolking geredeneerd zijn er ook milieurisico's waarvoor wel wat meer aandacht zou mogen zijn dan op dit moment het geval is. Denk bijvoorbeeld aan de 800 mensen die jaarlijks in Nederland overlijden aan longkanker ten gevolge van radon in het binnenmilieu (RIVM, 2003). Er zijn echter maar weinig mensen in Nederland die zich hierover druk maken. Het laten afnemen van onrust is dus geen doel op zich.

Afbakening

Onder risicocommunicatie verstaat deze richtlijn: "Een interactief proces van uitwisseling van informatie en opvattingen tussen individuen, groepen en (overheids)instellingen. Het heeft niet alleen betrekking op de risico's zelf, maar ook op de zorgen, opvattingen en reacties die samenhangen met risico's en de wijze waarop door de betrokkenen wordt omgegaan met risico's" (National Research Council, 1989).

Deze richtlijn gaat niet over concrete gezondheidsrisico's van blootstelling aan een omgevingsfactor zoals dat bij veel eerdere GGD-richtlijnen het geval is.

Slechte of geen communicatie over een milieurisico kan leiden tot meer onrust onder de bevolking en wellicht leidt meer onrust via stress tot gezondheidseffecten zoals hoge bloeddruk, maar daar gaat deze richtlijn niet op in.

Over risicocommunicatie zijn al vele handreikingen verschenen. Deze richtlijn is een aanvulling op deze handreikingen en richt zich op de werkpraktijk van medewerkers medische milieukunde van GGD'en.

De richtlijn is breed toepasbaar. Voor specifieke inzet tijdens incidenten met gevaarlijke stoffen wordt verwezen naar het boekje 'Communicatie naar de bevolking bij incidenten met gevaarlijke stoffen' (Elsman et al, 2001) en de 'Handreiking risicocommunicatie' (B&A Groep, 2003). Om een factor of probleem verder te verduidelijken, wordt in deze richtlijn wel eens een incident als voorbeeld gebruikt. GGD'en zijn niet veel betrokken bij risicocommunicatie rond externe veiligheid zoals bij de risicokaarten van provincies. De richtlijn richt zich daarom niet op dit thema en verwijst hiervoor naar twee recent verschenen handreikingen, 'Wegwijzer risicocommunicatie' (IPO, 2006) en 'Casusboek: Dialogen en dilemma's' (Provincie Noord-Brabant, 2006).

Leeswijzer

De subtitel 'Risk taking is a joy of life' zou mogelijk kunnen suggereren dat de werkgroep de gedachte aanhangt dat het nemen van risico's bij het leven hoort en dat mensen die zich daarover druk maken zich aanstellen. Niets is minder waar. Veel aangename dingen in het leven brengen inderdaad de nodige risico's met zich mee. Maar dat betekent niet dat daarmee gezondheidsrisico's van milieufactoren ook altijd aanvaardbaar zijn. Medewerkers medische milieukunde zullen er op gericht zijn om de gezondheidsrisico's van milieufactoren voor alle partijen inzichtelijk te maken, zodat die partijen voor zich een gewogen oordeel kunnen vormen. Tijdens dat proces kan je eigen kijk op risico's worden verrijkt en kan het vak risicocommunicatie 'a joy of life' zijn.

In hoofdstuk 2 wordt de rol van de GGD en de verschillende actoren waarmee de GGD te maken heeft besproken. Het is moeilijk communiceren over milieu- en gezondheidsrisico's zonder rekening te houden met risicoperceptie, de beleving van een risico door een betrokkene. Daarom volgt in hoofdstuk 3 een toelichting waarom mensen meer of minder ongerust worden van een risico. In dit hoofdstuk wordt gebruik gemaakt van verschillende voorbeelden om de theorie te ondersteunen. Als rode draad wordt het voorbeeld van de perceptie rond zendmasten gebruikt.

In hoofdstuk 4 volgen aanwijzingen voor risicocommunicatie en participatie bij milieu- en gezondheidsrisico's. Zo is er aandacht voor het omgaan met de onzekerheid van de gegevens waarmee een GGD-medewerker vaak moet werken. Ook is er aandacht voor het risicobeleid waarvan risicocommunicatie een onderdeel van is. Hoofdstuk 5 beschrijft de belangrijkste stappen van een communicatieplan. Niet dat een medewerker medische milieukunde zo vaak zelf een communicatieplan zal schrijven, maar het is wel goed om over deze kennis te beschikken bij het risicocommunicatietraject.

Er zijn vele middelen beschikbaar om met betrokkenen te communiceren over risico's. Gekozen is om een aantal praktische checklists op te nemen als bijlage. Deze checklists zijn een uitwerking van het communicatieplan uit hoofdstuk 5.

2 Rol en positie van de GGD

Medewerkers medische milieukunde bij GGD'en werken in de dagelijkse praktijk veel aan het in beeld brengen van gezondheidsrisico's van milieufactoren. Een basistaak vanuit de Wet Collectieve Preventie Volksgezondheid (WCPV) die alle GGD'en uitvoeren is het behandelen van vragen van burgers over een milieufactor in hun directe omgeving en de invloed op hun gezondheid. Een taak die ook alle GGD'en uitvoeren is het adviseren van hun gemeente over de gezondheidseffecten van milieuproblemen die in de betreffende gemeente spelen. In beide gevallen maak je gebruik van risicocommunicatie. Omdat de rol van de medewerker en het doel van de communicatie verschillend is, gaat dit hoofdstuk dieper in op die verschillende belangen, rollen en doelen die medewerkers tegen komen.

Meldingen/klachten burgers

De individuele vragen die een burger aan de GGD stelt betreffende zijn gezondheid in relatie tot milieu worden wel meldingen of klachten genoemd. Het bijzondere bij deze meldingen/klachten is dat de GGD-medewerker meestal één op één contact heeft met de bewoner. Hierdoor kun je heel goed aansluiten op de behoefte en vragen van die ene bewoner. De vorm van de communicatie is verschillend, bijvoorbeeld per brief, mail, telefoon en/ of gecombineerd met een huisbezoek. Bij de eenvoudige meldingen/klachten is de GGD verantwoordelijk voor de communicatie en hoeft niet met andere partijen te worden afgestemd.

Wat de afhandeling van de meldingen en klachten in de praktijk nogal eens lastig maakt is dat bij de beleving van het milieuprobleem niet alleen de risicoperceptiefactoren, zoals die in hoofdstuk 3 ter sprake komt, een rol spelen, maar dat een bewoner ook andere belangen kan nastreven. Veel vragen gaan over een slecht binnenmilieu en astmaklachten. De problemen kunnen vaak worden opgelost door de bewoner goede handelingsadviezen te geven en soms te bemiddelen bij de nodige bouwkundige aanpassingen. Het komt voor dat de bewoner eigenlijk alleen maar een nieuwe woning wil en de bouwkundige staat van de huidige woning slechter en de astmaklachten erger voorstelt om de GGD voor zijn doel te gebruiken. Het is dan ondanks al de adviezen en aanwijzingen uit deze richtlijn lastig om de bewoner tevreden te stellen.

Groepen bewoners

Naast individuele vragen van burgers komt een GGD-medewerker ook in aanraking met groepen burgers die overlast of gezondheidsklachten ervaren door een milieuprobleem in hun omgeving. De communicatie met een groep is vaak lastiger dan met een individuele bewoner. Het zijn regelmatig problemen die al langer spelen en waar al andere instanties bij betrokken zijn. Denk bijvoorbeeld aan een conflict van een bewonersgroep met de gemeente vanwege de plaatsing van een zendmast. In hoofdstuk 3 worden verschillende voorbeelden gegeven van belevingsaspecten rond dit probleem. Waar een GGD-medewerker mee geconfronteerd wordt is een groep die natuurlijk niet homogeen is en waarbinnen de beleving van mensen en ook de kennis van het probleem erg uiteen loopt. In de praktijk blijkt dat het goed is om oog te houden voor de verschillen in de groep. Je wordt al gauw in beslag genomen door de grootste tegenstanders die fel in discussie gaan. Terwijl mensen die minder aandacht vragen wellicht de grootste informatiebehoefte hebben om zich een beter

beeld van het probleem te kunnen vormen. Door een mix van middelen in te zetten variërend van kennisoverdracht tot meer interactie kan binnen een groep verschillende mensen worden bereikt. Lastig is ook dat je niet de enige partij bent die met de groep communiceert. Er moet dus goed worden nagegaan wat er binnen de groep leeft en goed worden afgestemd met de andere partijen wat gecommuniceerd wordt, met welk doel en op welke manier.

Adviseren (gemeente)bestuur

Bij het adviseren van het bestuur van een gemeente over milieuproblemen is de GGD vaak niet verantwoordelijk voor het gehele communicatietraject. Wel draagt de GGD bij aan een goede informatievoorziening aan burgers en alle betrokkenen.

Net als bewoners hebben gemeentebestuurders een risicobeleving die beïnvloed wordt door verschillende perceptiefactoren waarover in hoofdstuk 3 meer. Bestuurders moeten verschillende belangen in de gaten houden. De risicobeleving van bewoners en hun belangen zijn voor een bestuurder heel belangrijk. De GGD kan een bestuurder naast de risicoschatting ook meer inzicht geven in de risicobeleving van bewoners. Dat kan het GGD-advies een grote meerwaarde geven.

De GGD is bij advisering aan de bestuurders zelden de enige adviserende partij. De communicatie kan soms via andere diensten verlopen. Dat maakt het wel lastiger om de juiste informatie te verstrekken en in te spelen op de behoeften van de bestuurder.

Andere diensten/deskundigen

De GGD komt op veel verschillende manieren in contact met andere diensten en organisaties. Het professionele contact met deze diensten lijkt eenvoudiger en meer gelijkwaardiger dan de andere partijen. Toch blijft het zaak om alert te blijven omdat een verschillende deskundigheid en kennis van milieu en gezondheid ook tot een andere risicobeleving leidt. Ook voor professionals kan de GGD een belangrijke bijdrage leveren aan het inzichtelijk maken van de risicobeleving van mensen.

3 Risicoperceptie

3.1 Inleiding

Sinds enkele decennia wordt onderzoek gedaan naar de manier waarop deskundigen en burgers met risico's omgaan. De belangrijkste conclusie is dat deskundigen vaak op een andere manier tegen risico's aankijken dan burgers. In de natuurwetenschappelijke benadering wordt een risico als een objectief en eenduidig te kwantificeren verschijnsel gehanteerd. Deskundigen berekenen een risico, bijvoorbeeld de jaarlijkse kans om dodelijk slachtoffer te worden van een ongeval. 'Gewone mensen' (inclusief de deskundigen als ze thuis zitten) beoordelen een situatie op tal van andere aspecten. In de literatuur zijn er tientallen genoemd (National Research Council, 1989; Hance et al, 1990; Woudenberg, 1995; Greuning et al, 2005). In de volgende paragraaf wordt een aantal belangrijke aspecten genoemd.

In het klassieke model van omgaan met risico's brengen wetenschappers kwantitatief en waarde vrij de kansen op schade en verlies in kaart, waarna beleidsmakers in overleg met belanghebbenden vaststellen tot waar risico's nog maatschappelijk aanvaardbaar zijn en waar en in welk tempo risico's teruggebracht moeten worden. Inmiddels is steeds duidelijker dat onze kennis van de werkelijkheid en dus ook de manier waarop risico's ontstaan, niet op deze klassieke manier tot stand komt. De deskundigen doen bij het modelleren van zogenoemde 'objectieve' risico's allerlei kwalitatieve en kwantitatieve aannames op basis van de beschikbare kennis. Deze aannames zijn net zo goed gebaseerd op waarden en subjectieve oordelen als de modellen die de leek gebruikt bij de beoordeling van de alledaagse bedreigingen (RIVM, 2003). Het moge duidelijk zijn dat het hier wel gaat over andere aannames en oordelen dan die van burgers.

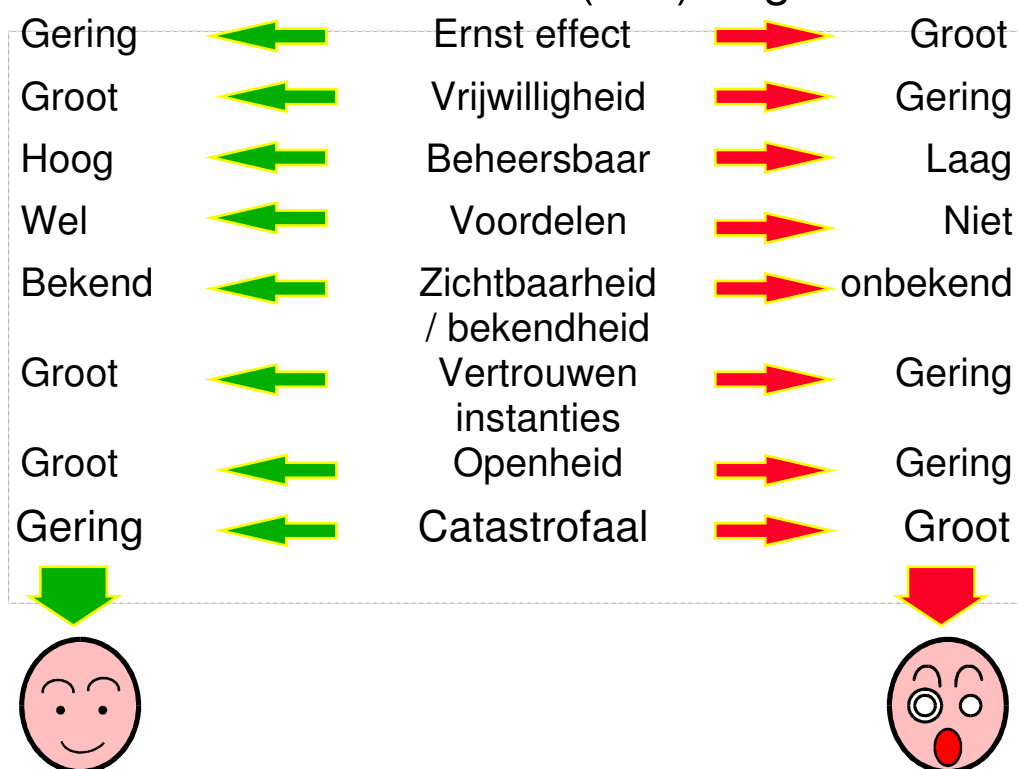
Ook in het proces van risicobeleid valt nog een wereld te winnen, waarin juist voor risicocommunicatie een belangrijke rol is weggelegd. Belangrijke beslisprincipes in de praktijk van risicobeheersing zijn gebaseerd op 'rechten', op 'nut', of op 'technologie'. Steeds belangrijker wordt 'voorzorg' als basis voor beslissingen.

In een op *rechten* gebaseerde benadering gaat men ervan uit dat iedere burger in beginsel bescherming verdient tegen risico's boven een bepaald niveau. Een op *nut* gebaseerde benadering probeert met maatregelen het maatschappelijke nut te maximaliseren. Dat wil zeggen het gaat om de grootst mogelijke opbrengst in termen van risicoreductie tegen de laagst mogelijke kosten. Een op *technologie* gerichte benadering houdt zich niet bezig met rechten of kosten, maar schrijft de best beschikbare technologie voor of eist een niveau van risico dat zo laag als redelijkerwijs mogelijk is. Het *voorzorgprincipe* wordt toegepast als er 'een redelijk vermoeden van een ernstig of onomkeerbaar gezondheidsrisico is, maar dit niet onomstotelijk wetenschappelijk is aangetoond'. 'Door onzekerheden is het risico moeilijk of niet te kwantificeren, maar de keuze voor een bepaalde maatregel is wel afhankelijk van de specifieke situatie, zoals de mate van dreiging en onzekerheid. Voorzorgsmaatregelen kunnen uiteenlopen van het aanpassen van blootstellingslimieten tot het volgen van de resultaten van wetenschappelijk onderzoek en het informeren van de bevolking daarover. In de praktijk van risicobeheersing gaat het vaak om een mix van deze principes.

3.2 Waarom worden mensen (niet) ongerust?

In onderstaand schema 'Wanneer worden mensen (niet) ongerust?' is voor enkele, bij milieurisico's relevante, factoren weergegeven wanneer mensen er meer of minder dreiging van ervaren. Dus wanneer de ernst van het effect gering is worden mensen niet of minder ongerust en wanneer de ernst van het effect groot is worden mensen meer ongerust. De meeste aspecten hangen nauw met elkaar samen. De aspecten verschillen sterk in de mate waarin ze door communicatie zijn te beïnvloeden.

Wanneer worden mensen (niet) ongerust?



Ernst van de gevolgen

Mensen schatten de risico's van verontreinigingen hoger in naarmate de gevolgen ernstiger zijn. Zo zal het risico van kankerverwekkende stoffen hoger worden geschat dan van stoffen die 'slechts' tot prikkelende ogen leiden. Ook als deze gevolgen van toepassing zijn op bijzondere risicogroepen zoals kinderen en zwangere vrouwen zullen de risico's hoger worden geschat.

Zendmasten en ernst van de gevolgen

Mensen die zeggen last te hebben van zendmasten, noemen vaak klachten als hoofdpijn, slapeloosheid, duizeligheid etc. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt tot nog toe geen nadelig effect bij blootstelling zoals die in de leefomgeving plaatsvindt. Mogelijk speelt bij de risicoperceptie een rol dat sommige mensen de elektromagnetische velden van zendmasten associëren met ioniserende straling waarbij kanker een mogelijk gezondheidseffect is.

Vrijwilligheid

Mensen worden minder ongerust door risico's van activiteiten die zij vrijwillig ondernemen. Vrijwillig nemen mensen risico's die ze nooit zouden aanvaarden als zij door anderen werden opgelegd. Een uiterst riskante vrijwillige activiteit is roken. Rokers weten dat roken slecht is voor de gezondheid, maar toch doen ze het.

Blootstelling aan milieuverontreiniging gebeurt over het algemeen niet vrijwillig. Met communicatie kun je hier achteraf weinig aan veranderen. Door mensen, voordat zij in een gebied gaan wonen, te informeren over de milieu- en gezondheidsrisico's in dat gebied ontstaat keuzevrijheid. Mensen die dan vrijwillig voor een woning in dat gebied kiezen zullen waarschijnlijk ook de risico's in dat gebied lager schatten.

Vrijwilligheid hangt nauw samen met de aspecten beheersbaarheid en zichtbaarheid.

Zendmasten en vrijwilligheid en beheersbaarheid

Gebruikers van een mobiele telefoon beschouwen in het algemeen het risico van de radiofrequente velden van die telefoon als laag. Terwijl het risico van de betrekkelijk zwakke radiofrequente velden afkomstig van een basisstation in de buurt als hoger wordt ervaren. Naast dat iemand zijn mobiele toestel vrijwillig heeft aangeschaft, speelt ook de beheersbaarheid ervan mee. Een mobiele telefoon kun je zelf uitzetten. Terwijl je als omwonende geen enkele controle hebt op een zendmast, omdat deze altijd 'aan' staat.

Beheersbaarheid

Mensen worden veel minder ongerust door de risico's van activiteiten die ze zelf in de hand denken te hebben. Dit wordt goed duidelijk bij een risicovolle activiteit die velen van ons ondernemen, namelijk autorijden. Natuurlijk is dit een vrijwillig ondernomen activiteit en leidt daarom tot een lager geschat risico, maar ook beheersbaarheid speelt een rol. Veel mensen zitten liever achter het stuur dan er naast. Want achter het stuur heb je meer controle op de situatie. Met communicatie kan hierop ingespeeld worden door concrete handelingsadviezen te geven die de blootstelling aan milieuverontreiniging beperken.

Alerteringssysteem

Het ontbreken van een concreet handelingsperspectief gaf voor hoogleraar toegepaste communicatie prof. dr. Erwin Seydel de doorslag om het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in het najaar van 2004 te adviseren om in Nederland niet over te gaan tot een alerteringssysteem (Jong et al, 2005). Zo'n systeem, dat met kleurencodes de mate van dreiging door terroristen aangeeft, zou volgens Seydel weinig toevoegen. Een kleurencode lost het probleem van de gepercipieerde bedreiging namelijk niet op. Bovendien komt een kleurencodesysteem kunstmatig over. De samenleving bevindt zich na 11 september 2001 in een voortdurende staat van alertheid, waardoor het gebruik van de code 'groen' als symbool van 'veilig' in de praktijk niet gebruikt zal worden. Omdat de kleurencodes niet waren gekoppeld aan een handelingsperspectief, zou het voor burgers niet duidelijk worden wat er van hen wordt verwacht, wanneer de kleurencode van 'code oranje' naar 'code rood' zou verspringen. Voor het bedrijfsleven is de kleurencode wel relevant. Het bedrijfsleven is wel in staat om extra en concrete maatregelen te koppelen aan de verschillende stadia van alertering. Bedrijven kunnen hun beveiliging opschroeven, vaker surveilleren en de toegangscontroles intensiveren. Dat biedt een perspectief waaraan de codering iets toevoegt.

Bodemverontreiniging en handelingsadviezen

In februari 2005 publiceerde het Dagblad van het Noorden een artikel over giftige stoffen die uit een voormalige rioolpersleiding zouden lekken. De persleiding transporteerde tussen 1929 en 1979 afvalwater en chemisch afval van de stad Groningen naar de Eems. Hoge gehalten aan kwik en arseen waren in de leiding aanwezig. Mensen die in de omgeving van de persleiding woonden, waren erg ongerust over de berichtgeving in de krant dat deze stoffen uit de leiding zouden lekken. Een grootschalig onderzoek werd uitgevoerd om de verspreiding van de stoffen in kaart te brengen. Speciale aandacht was er voor locaties met een mogelijk verhoogd risico op blootstelling, zoals tuinen en speeltuinen.

De onderzoeksresultaten waren geruststellend. Er waren geen verhoogde gezondheidsrisico's voor omwonenden door het lekken van stoffen uit de persleiding. Wel heeft de GGD Groningen omwonenden een paar handelingsadviezen gegeven om gezondheidsrisico's te minimaliseren. Deze adviezen betroffen het beperken van het eten van vis uit een bepaald gebied en het niet-zwemmen in oppervlaktewater dat niet gecontroleerd is.

Voordelen

Mensen worden minder ongerust door de risico's van activiteiten die voordeel opleveren en zijn eerder geneigd om de risico's ervan te accepteren. De gezondheidsrisico's van de uitlaatgassen van de auto worden lager geschat, omdat die auto veel directe voordelen biedt. Echter, de risico's van de uitstoot van een fabriek in de buurt, waar iemand zelf geen voordelen bij heeft, worden hoger geschat. Met communicatie valt hierop moeilijk in te spelen. Maar het maakt wel duidelijk waarom het zo moeilijk is om mensen door middel van communicatie over het nadelige effect van uitlaatgassen, hun auto eens wat vaker te laten staan.

Britse medicijntests

Op 5 maart 2006 is in kranten het volgende bericht te lezen: 'Run op Britse medicijntests'. Medische instellingen in Groot-Brittannië worden overspoeld door verzoeken om meer informatie over deelname aan proeven met nieuwe medicijnen. Dit ondanks of dankzij het drama met de test waarbij de week ervoor zes Britten, die vrijwillig aan het onderzoek deelnamen, met zeer ernstige klachten in een ziekenhuis moesten worden opgenomen. De Medical Research Council kreeg meer vragen over de mogelijkheid deel te nemen aan dergelijke onderzoeken en over de betaling daarvoor. Ook particuliere ondernemingen kregen meer telefoontjes en bezoeken op hun website.

De opzienbarende opleving van de belangstelling voor medicijntests verbaast velen in deze tak van de medische industrie. Die vreesden juist dat de rampzalig afgelopen test zou leiden tot een dramatische daling van het aantal vrijwilligers. Dr. Roberto Solari van de Medical Research Council zei dat de belangstelling misschien verklaard kan worden door het feit dat veel mensen zich door alle media-aandacht voor de test zijn gaan realiseren dat er geld mee te verdienen is.

Zendmasten en voordelen

Mobiel bellen levert voordelen op, doordat iemand altijd bereikbaar is. Wie behoefte heeft aan contact of de hulp van iemand ander, kan overal bellen. Een zendmast levert, behalve bereikbaarheid, niet een heel direct en zichtbaar voordeel op. Daarbij treedt het NIMBY-effect (Not In My BackYard) op. Dus bereikbaarheid moet geregeld worden, maar niet ten koste van mijn directe leefomgeving.

Zichtbaarheid/ bekendheid

Zichtbaarheid en bekendheid van het gevaar kan twee kanten opwerpen. Het kan mensen meer ongerust maken indien het gevaar niet zichtbaar of nog redelijk onbekend is. Daarom wordt het risico in de directe omgeving van een zendmast bijvoorbeeld hoog geschat. In een ander geval kan het niet-zichtbaar zijn van de gevaren leiden tot minder ongerustheid of zelfs ontkenning van de gevaren. Een voorbeeld hiervan is de situatie direct na de ramp in Seveso. De dioxine die daarbij was vrijgekomen, was niet zichtbaar en ook waren geen directe gevolgen zichtbaar. De geëvacueerde bevolking was een aantal dagen na de ramp daardoor niet bang, ontkende de gevaren en wilde weer terug naar huis. De zichtbaarheid van de gevaren is moeilijk door communicatie te beïnvloeden. Wel kan door middel van communicatie iets gedaan worden aan de bekendheid van de gevaren. Want in het algemeen geldt dat hoe bekender de gevaarlijke activiteit is des te lager mensen het risico schatten. Een belangrijke component van bekendheid is hoe lang mensen al ervaring hebben met het risico. Met sommige risico's heeft de mens al meerdere eeuwen ervaring. Dit is natuurlijk moeilijk te beïnvloeden door risicocommunicatie, al kun je er wel op wijzen.

Radon en perceptiefactoren

De bezorgdheid bij de bevolking over radon is minimaal. Ook de aandacht van de Staatssecretaris en de media hebben niet geleid tot noemenswaardige verontrusting bij de bevolking. Het is al heel lang bekend dat radon in het binnenmilieu nauwelijks verontrusting oproept. Met name in de VS is daarnaar veel onderzoek gedaan.

Er zijn goede redenen te bedenken waarom mensen niet verontrust zijn over radon met een jaarlijks sterfterisico van 1 op de 20.000. Een belangrijke factor is dat mensen nauwelijks invloed hebben op de radongehaltes in hun woning. Radon komt uit de muren en de bodem. Daarbij komt dat radon een natuurlijke oorsprong heeft en dat mensen in het algemeen meer ongerust worden door industriële chemische stoffen dan door natuurlijke chemische stoffen. Dat geldt zelfs als het dezelfde stof is. Ook is radon niet zichtbaar. Het is dus in samenhang met de andere perceptiefactoren voor mensen heel makkelijk om zich voor het probleem af te sluiten en te ontkennen dat het bestaat.

Risicocommunicatie zou kunnen worden ingezet om het radonprobleem hoger op de maatschappelijke agenda te zetten. Er moet dan aandacht zijn voor de beheersbaarheid, bijvoorbeeld door goed te ventileren kunnen mensen zelf iets aan de radongehaltes in hun woning doen. Het is ook mogelijk om te benadrukken dat de bouwmaterialenindustrie andere producten kan leveren met lagere radongehaltes. Dit maakt radon minder natuurlijk en beter beheersbaar.

Vertrouwen in verantwoordelijke instanties en bedrijven

Het vertrouwen in verantwoordelijke instanties is vooral belangrijk bij activiteiten of gebeurtenissen die mensen zelf niet in de hand hebben, zoals incidenten met chemische stoffen en veel vormen van milieuverontreiniging.

Mensen worden minder ongerust naarmate ze meer vertrouwen in de verantwoordelijke instanties hebben. Natuurlijk gaat het ook om de inhoud van de informatie, maar betrouwbaarheid speelt zeker een rol. Het vertrouwen in de overheid is sterk afgenomen. De media volgen de autoriteiten kritisch. Burgers nemen uitspraken van autoriteiten niet zomaar voor waar aan. Het vertrouwen in betrokken bedrijven is vaak nog lager dan in de overheid. Het vertrouwen in de verantwoordelijke instantie hangt nauw samen met het handelen van die verantwoordelijke instantie (nu en in het verleden of bij andere risico's). Het handelen van de overheid en de bedrijven rond milieuverontreiniging is slechts beperkt door communicatie te beïnvloeden. Als het overheidshandelen adequaat, zorgzaam en niet bagatelliserend is, zullen de bewoners dat via de media merken. Het zal ertoe leiden dat inwoners de overheid meer vertrouwen.

Lekkerkerk

Begin jaren tachtig werd in Lekkerkerk een grote bodemverontreiniging ontdekt. In de periode van onderzoek en opzet van de sanering werd duidelijk dat er een grote fout was gemaakt in de schatting van de ernst van de verontreiniging. De concentraties van de verontreiniging waren in plaats van in microgrammen in milligrammen uitgedrukt.

Het vertrouwen van de bevolking in de gemeente was op dat moment al zo laag en de ontstane onrust zo groot dat het niet mogelijk was om de verontreiniging nog op een andere manier aan te pakken dan met de grootschalige sanering die uiteindelijk heeft plaatsgevonden.

Openheid en eerlijkheid van verantwoordelijke instanties

Openheid en eerlijkheid van verantwoordelijke instanties zijn twee van de belangrijkste aspecten in risicocommunicatie. Door open en eerlijk te zijn kan ook het hierboven genoemde aspect, vertrouwen, positief worden beïnvloed. Openheid bij verantwoordelijke instanties is ook belangrijk omdat deze instanties niet de enige bron van informatie zijn. De media, milieubeweging, internet enzovoorts zijn voor burgers ook belangrijke bronnen van informatie. Er is niets zo schadelijk voor het vertrouwen in de verantwoordelijke instantie dan wanneer deze informatie achterhoudt en die informatie via andere kanalen boven water komt.

Geen gevaar voor de volksgezondheid

De veel gebruikte uitspraak 'er is geen gevaar voor de volksgezondheid', na bijvoorbeeld een incident met gevaarlijke stoffen, past niet in een open en eerlijke communicatie met de bevolking. Ervaringen uit het verleden leren dat in plaats van een geruststellende, er een alarmerende en soms angstaanjagende, werking van deze uitspraak uitgaat. Bij een milieuprobleem hoor je vaak dat mensen vooral moeite hebben met onzekerheid. De uitspraak 'er is geen gevaar voor de volksgezondheid' verhoogt die onzekerheid. Het signaleert dat er wel iets aan de hand is en suggereert dat de overheid dat probeert te verbergen. Juist het precies vertellen wat er aan de hand is, kan geruststellend werken.

Het vermogen van mensen om slecht nieuws te verwerken, moet daarbij niet worden onderschat. Mensen hebben grote moeite met onzekerheid, maar zijn zeer weerbaar als het gaat om het verwerken van tegenslagen. De alternatieven voor 'geen gevaar' leveren geen nieuwe one-liners op. Een bondige boodschap met zes ingrediënten uit stap 3 van het communicatieplan voorziet mensen van de belangrijkste informatie.

Zendmasten en openheid en eerlijkheid van verantwoordelijke instanties

Rond de plaatsing van zendmasten gaat wel eens wat mis. Niet overal wordt de instemmingsprocedure toegepast bij antenne-installaties onder 5 meter. Bovendien moeten mensen actief hun stemformulier terug sturen. Als zij dat niet doen, wordt hun stem geteld als instemmend met het voorstel. Een bestaande installatie (een mast) mag zonder nieuwe procedure worden uitgebreid met een andere antenne. Hiervoor hoeft dus geen nieuwe instemmingsprocedure te worden georganiseerd. Zo kan dus zonder overleg, instemming en communicatie een bestaande mast worden uitgebreid met een UMTS-antenne. Zo'n procedure heeft het in zich dat mensen deze niet als open en eerlijk zullen ervaren. De plaatsing van een mast gebeurt ook wel eens op een heel vroeg tijdstip. Als de plaatsing dan niet is meegedeeld aan de omwonenden komt dit niet open over.

Terugroepacties van producten

Meer en meer organisaties raken ervan doordrongen dat het beter is om open en eerlijk te zijn. Steeds vaker besluiten bedrijven tot een 'recall / terugroepactie' van hun product, ook als dit volgens de wet misschien niet strikt nodig is. Van het terugnemen van batterijen van mobiele telefoons tot potjes kindervoeding, steeds vaker verschijnen deze berichten in de media. De directe omzetschade van de recall (vaak niet gering), weegt blijkbaar op tegen de schade aan de betrouwbaarheid van een merknaam op lange termijn.

Catastrofaal karakter

Mensen worden minder ongerust door activiteiten die geleidelijk slachtoffers maken dan door activiteiten die in één keer meerdere slachtoffers tot gevolg hebben. Als alle vroegtijdige sterfgevallen van luchtverontreiniging op één plaats en op één dag in het jaar zouden plaatsvinden, zou heel Nederland op zijn kop staan. Maar omdat deze verspreid over het hele land en over het jaar plaatsvinden lijkt het risico kleiner.

3.3 Zendmasten en risicoperceptie

De vorige paragraaf behandelt een aantal belangrijke risicoperceptiefactoren. Als je de genoemde voorbeelden voor zendmasten samenvat, wordt de commotie rond zendmasten duidelijker. Bovendien wordt zichtbaar hoe de perceptiefactoren samenhangen en hoe deze voor een groep mensen leidt tot een hogere risicoperceptie.

De *ernst van de gevolgen* lijkt bij zendmasten op het eerst gezicht niet zo'n grote rol te spelen. Mensen die zeggen klachten te hebben van zendmasten noemen daarbij vaak allerlei algemene klachten zoals hoofdpijn en duizeligheid. Maar sommige mensen associëren de elektromagnetische velden van zendmasten met ioniserende straling waarbij kanker een mogelijk gezondheidseffect is.

Vrijwilligheid is zoals bij veel milieufactoren een heel belangrijke factor. De plaatsing van een zendmast is voor de meeste mensen geen vrijwillig proces. Slecht een klein deel van de betrokkenen, zoals eigenaren van een koopappartement of bewoners van een huurcomplex waar de instemmingsprocedure netjes is uitgevoerd, heeft vrijwillig ingestemd met de plaatsing van een zendmast in de directe woonomgeving.

Voor *beheersbaarheid* geldt hetzelfde als voor vrijwilligheid. Slechts een klein deel van de betrokkenen heeft invloed kunnen uitoefenen. En als de mast er eenmaal staat, kun je die niet, zoals je eigen mobiele telefoon, op elk gewenst moment weer uitzetten.

Mobiel bellen geeft veel mensen wel *voordelen*. Maar het voordeel van een zendmast in de directe omgeving is minder zichtbaar. Dit geldt nog sterker bij de uitbreiding van een GSM-mast met UMTS. Veel mensen zien nog wel het nut van een dekkend GSM-netwerk omdat ze daar zelf ook mee willen bellen. Nog maar weinig mensen doen iets met de extra's van de beeldtelefoon die een UMTS-netwerk kan bieden.

Ook *zichtbaarheid* werkt in het nadeel van een zendmast. De elektromagnetische velden die een zendmast uitzendt, zijn onzichtbaar en ongrijpbaar. Een poging om de zendmast in te passen in de omgeving met bijvoorbeeld camouflerende borden, kan de indruk wekken dat de telecomaانبieders niet willen dat mensen de masten opmerken.

Het economisch belang dat met het uitrollen van een GSM/UMTS-netwerk is gemoeid zal bij veel mensen het *vertrouwen* in de telecomaانبieders en ook de overheid niet groot maken. *Openheid* is er rond zendmasten ook niet altijd. Voor een deel zit dit ook in het beleid. Voor de kleine zendmasten onder de 5 meter hoeft geen vergunning te worden aangevraagd.

Maar ook waar het beleid wel voorziet in meer openheid zoals bij de instemmingsprocedure, wordt deze procedure niet altijd netjes uitgevoerd. Bij de GGD zijn bijvoorbeeld klachten binnengekomen dat de procedure in een vakantieperiode wordt uitgevoerd. En omdat de procedure een actieve deelname vraagt, stem je bij afwezigheid dus automatisch in met de plaatsing.

Het *catastrofale karakter* speelt bij een zendmast geen rol.

3.4 Invloed van risicocommunicatie en –participatie op risicoperceptie

Vooruitlopend op hoofdstuk 4 waar het over risicocommunicatie gaat, bespreken we hier de manier waarop bovenstaande perceptiefactoren met risicocommunicatie kunnen worden beïnvloed.

Bij *ernst van de gevolgen* kan aan betrokkenen worden verteld wat op dit moment bekend is over de gezondheidseffecten van een zendmast. Ook kan hierbij meer informatie worden gegeven over elektromagnetische velden en wat het verschil in spectrum is met bijvoorbeeld hoogspanningslijnen en röntgenapparaten. In hoofdstuk 5 staat meer over mogelijke communicatiemiddelen. Als er voor een bewonersbijeenkomst wordt gekozen en je geconfronteerd wordt met mensen die zeggen gezondheidsklachten te hebben van zendmasten, is het goed om het menselijke aspect niet uit het oog te verliezen. Met de huidige wetenschappelijke kennis is het heel onwaarschijnlijk dat de klachten die de bewoner noemt, worden veroorzaakt door de zendmast in de buurt. Maar die bewoner leeft wel met die klachten. Onderken dus dat het heel vervelend moet zijn om met die klachten te leven. Daarbij kun je nog steeds bij je overtuiging blijven dat de klachten waarschijnlijk niet van de zendmast afkomstig zijn.

Bij *vrijwilligheid* en *beheersbaarheid* zijn er een paar aanknopingspunten. Indien van toepassing moet de instemmingsprocedure zorgvuldig uitgevoerd worden. Bij een vergunningsplichtige mast zou de gemeente bewoners kunnen laten meedenken over een geschikte locatie voor de mast.

Als betrokkenen over de inkomsten van een zendmast kunnen meebeslissen, geef je ze een *directer voordeel* bij de mast. Dat zal slechts in een aantal gevallen mogelijk zijn. Zo kan bijvoorbeeld een verhuurder met de inkomsten van de zendmast de lift renoveren of de servicekosten voor huurders verlagen. Nadeel is dat een dergelijk voordeel alleen geldt voor een deel van de betrokkenen en bijvoorbeeld niet voor omwonenden in andere gebouwen. Een voorwaarde hierbij is wel dat er volledige *openheid* en *duidelijkheid* is over de procedure en de mensen beschikken over goede informatie over mogelijke risico's.

Door goede informatie te geven over wat een zendmast precies is en wat het doet en over alle wettelijke kaders maak je het fenomeen zendmast *bekender* en *zichtbaarder*.

Vertrouwen in instanties kun je nooit met risicocommunicatie alleen bereiken. Alleen als mensen in de praktijk ervaren dat je doet wat je zegt, zullen ze je ook ervaren als betrouwbare partij. Wel hangt deze factor nauw samen met de factor openheid.

Als de telecomaandbieder of gemeente open is in haar bedoelingen en bevoegdheden en daarover actief communiceert met betrokkenen zal het vertrouwen in die instanties groeien. Het *catastrofale karakter* is in ieder geval moeilijk te beïnvloeden met communicatie en bij een zendmast geen factor van betekenis.

4 Risicocommunicatie

Het vorige hoofdstuk ging in op de aspecten die een rol spelen bij de beleving van risico's door mensen en de manier om dit te beïnvloeden met risicocommunicatie. Zoals ook uit het voorbeeld met de zendmasten blijkt, bieden de risicoperceptiefactoren op verschillende manieren aangrijpingspunten voor risicocommunicatie. Met die informatie als basis gaat dit hoofdstuk in op hoe je risicocommunicatie kunt vormgeven en waar je dan rekening mee moet houden. In paragraaf 4.1 worden de eisen aan de risicocommunicator behandeld. Onzekerheid over de gezondheidseffecten en de kans erop is een bekend gegeven in de dagelijkse praktijk van een GGD-medewerker. In de communicatie is dit daarom een speciaal punt van aandacht. Dit wordt besproken in paragraaf 4.2. Vaak worden bij communicatie risico's vergeleken met andere risico's. Paragraaf 4.3 geeft aanwijzingen wanneer en hoe risicovergelijking ingezet kan worden. Uitgerust met alle kennis over risicoperceptie en -communicatie ben je er nog niet. In paragraaf 4.4 wordt daarom het rapport 'Nuchter omgaan met risico's' besproken. Daaruit wordt duidelijk dat, voordat je daadwerkelijk met communicatie aan de slag kunt, eerst strategische keuzes moeten worden gemaakt. De laatste paragraaf 4.5 van dit hoofdstuk gaat nog wat dieper in op participatie.

4.1 Eisen aan de risicocommunicator

Er zijn veel adviezen te geven voor de communicatie met de bevolking over milieuproblemen (Covello et al, 1989; National Research Council, 1989; Woudenberg, 1995; Elsmann et al, 2001). Hieronder worden vier eisen genoemd die de bevolking stelt aan vertegenwoordigers van verantwoordelijke instanties (dus ook de GGD) bij die communicatie.

Betrouwbaarheid en eerlijkheid

De laatste tientallen jaren is het vertrouwen in veel overheidsinstanties bij de bevolking sterk afgenomen. Informatie van de overheid wordt door de bevolking vaak opgevat als bedoeld om de zaak te sussen. De belangrijkste strategie om betrouwbaar en eerlijk te worden gevonden is door betrouwbaar en eerlijk te zijn. Het is onmogelijk om een grote groep mensen lange tijd voor de gek te houden. Dus zeg wat je doet en doe wat je zegt. Het voordeel dat een GGD-medewerker hierbij vaak heeft, is dat de GGD als onafhankelijker wordt gezien dan de gemeente. Daardoor kan de dienst betrouwbaarder overkomen. Maar dat is geen algemeenheid waarop je moet vertrouwen. Het kan best zo zijn dat in een bepaald gebied of op een bepaald dossier de GGD al een rol heeft gespeeld die door de betrokkenen als niet-betrouwbaar is ervaren.

Deskundigheid en onzekerheid

Deskundigheid is niet alleen een zaak van een vakgebied beheersen. Minstens zo belangrijk is het omgaan met onzekerheden. Hoe groot is de onzekerheid en hoe denken andere deskundigen erover? Het is aan te raden om onzekerheid te erkennen en uit te leggen. Onzekerheid erkennen is een betere strategie dan te claimen dat je meer weet dan in werkelijkheid het geval is. Er moet natuurlijk wel op gelet worden dat je competentie niet in twijfel getrokken wordt. Met andere woorden de deskundige moet wel voldoende vakkennis hebben en niet bij elk wissel van de wind toegeven het niet te weten. Dit zou ook niet erg veel vertrouwen wekken.

Rekening houden met emoties

Het beste uitgangspunt is zo min mogelijk vooringenomen tegenover betrokkenen te staan. De bevolking is niet irrationeel omdat ze wordt beïnvloed door verschillende risicoperceptiefactoren, maar ze heeft ook niet per definitie gelijk. Betrokkenen hebben meestal een ander risicobegrip dan deskundigen omdat hun risicobeleving door meer factoren wordt bepaald. Mensen hebben meerdere belangen dan alleen gezondheid, denk bijvoorbeeld aan waardedaling van een woning door bodemverontreiniging of een hoogspanningslijn. Of juist de wens van een bewoner om te verhuizen, die daarom de vochtigheid van zijn woning aangrijpt als argument om een medische urgentie te krijgen. Aandacht voor emoties is essentieel. De beschreven aspecten van risicoperceptie kunnen helpen betrokkenen beter te begrijpen.

Emoties op bewonersavond

Peter Sandman (Sandman, 1991 audiovisueel) schetst een denkbeeldige dialoog tussen een huisvrouw en een deskundige ambtenaar op een bewonersavond.

De vrouw heeft een kind met leukemie. In de bodem zijn stoffen aangetroffen die volgens de deskundige de leukemie nooit veroorzaakt kunnen hebben.

De huisvrouw begint met de zorg uit te spreken dat de bodemverontreiniging de leukemie van haar kind heeft veroorzaakt. De ambtenaar reageert prompt met te stellen dat hij dat hoogst onwaarschijnlijk acht.

De huisvrouw krijgt het gevoel dat het de ambtenaar niet veel kan schelen. Ze wordt wat emotioneler. De deskundige reageert zoals deskundigen vaker doen in emotionele situaties: hij verschuilt zich achter de computeruitdraai die voor hem ligt (Sandman grapt dat technici rare vogels zijn. In hun opleiding leren ze hun gevoelens buiten het werk te houden. Ze leren schrijven in een onpersoonlijke stijl. Waar normale mensen rood worden als ze zich opwinden, worden technici wit. Ze proberen zoveel mogelijk te lijken op hun apparatuur). De koele houding van de ambtenaar maakt de vrouw steeds emotioneler. De uitbarstingen van de huisvrouw maken de ambtenaar steeds technischer. De climax is als de vrouw het kind met leukemie in het gezicht van de ambtenaar duwt en schreeuwt: 'Heb je dan helemaal geen gevoel in je donder'. De wit weggetrokken ambtenaar waaiert met de computeruitdraai in haar gezicht en piept: 'maar die stoffen kunnen die leukemie niet hebben veroorzaakt'.

Sandman concludeert dat zo'n escalatie makkelijk is te voorkomen. De ambtenaar heeft gevoel en de huisvrouw kan best cijfers begrijpen. Als de ambtenaar zich meer had kunnen inleven in het lot van moeder en kind en dat ook had kunnen uiten, dan was er wellicht meer ruimte geweest om ook zijn verhaal over de bodemverontreiniging te vertellen.

Invloed

Als betrokkenen al in een vroeg stadium invloed kunnen uitoefenen op bijvoorbeeld de aanpak van een milieurisico verloopt de risicocommunicatie vaker succesvol.

Risicocommunicatie is geen risicovoortlichting: bij communicatie is er sprake van tweerichtingsverkeer. In paragraaf 3.5 wordt dieper ingegaan op participatie.

4.2 Omgaan met onzekerheid

In elke fase van onderzoek naar de gezondheidsrisico's van een milieufactor heerst onzekerheid over de ernst en de omvang van de risico's. Zeker tijdens incidenten en nieuwe problemen kan de druk om snel met uitkomsten te komen groot zijn. Onderzoekers zijn gewend om met die onzekerheid om te gaan, maar vinden het vaak moeilijk om deze onzekerheid te erkennen en uit te leggen aan de bevolking (Hance et al, 1990; Woudenberg, 1995 en Elsmann et al, 2001).

In sommige gevallen is het aan te bevelen om met de communicatie te wachten totdat meer bekend is over ernst en omvang. Maar als de situatie ernstig lijkt, er veel onrust is of veel druk vanuit media en bevolking, is het beter om te vertellen wat al bekend is en de onzekerheden met de bewoners te delen. Tegelijkertijd kan worden aangegeven wat nog wordt ondernomen om de onzekerheden weg te nemen of te verkleinen. Onzekerheden erkennen is een betere strategie dan te claimen dat je meer weet dan in werkelijkheid het geval is. In sommige gevallen vergroot het zelfs de geloofwaardigheid, omdat mensen een eerlijke boodschap zullen herkennen.

Onzekerheid over de feitelijke situatie, ernst en omvang, kan heel goed worden weergegeven. Maar het is niet verstandig om onzekerheid en twijfel over de handelingsadviezen aan bewoners te ventileren. Bijvoorbeeld 'we denken erover om mensen te gaan evacueren' als dat nog niet zeker is en een uur later gemeld kan worden dat dat niet nodig is en mensen nog een paar uur binnen moeten blijven.

Als er nog veel onzekerheid is, is het verstandig goed na te denken over de presentatie van de gegevens. Een situatieschets op een kaart komt erg zeker over. Voor bewoners is het heel verwarrend als op het ene moment de bodemverontreiniging zich precies in hun tuinen bevindt en een paar maanden later na nader onderzoek de grens is opgeschoven en hun huizenblok net buiten het te saneren gebied valt.

Onzekerheden worden vaak uitgedrukt in een spreiding van getallen. Dit moet wel worden uitgelegd aan bewoners. Dit kun je bijvoorbeeld doen door de achterliggende aannames uit te leggen. Wees daarbij bedacht op de termen die je gebruikt. De 'meest conservatieve schatting' klinkt een deskundige niet vreemd in de oren, maar een leek kan daar allerlei politieke associaties bij hebben. Beter is het dan te spreken van de 'meest voorzichtige schatting'. In de volgende paragraaf staat meer over de presentatie van gegevens.

Brand op visserijship en omgaan met onzekerheid

Op 6 maart 2002, de dag van de gemeenteraadsverkiezingen, woedt er een brand op het visserijship 'Friesland' dat op dat moment voor werkzaamheden in Vlaardingen ligt. De rampenorganisatie treedt in werking en er wordt besloten om in een aantal buurten de sirene te laten gaan, om aan te geven dat mensen moeten schuilen. Er is behoorlijk wat media-aandacht voor dit incident. Zo ook in het 20.00 uur journaal, waar Burgemeester Opstelten als Regionaal Corpsbeheerder live vanuit het crisiscentrum geïnterviewd wordt door journaallezer Hennie Stoel.

20.03: Opstelten begint te vertellen: 'De vooruitzichten zijn niet zo gunstig. De brand is lastig te bestrijden en de bestrijding kan nog dagen duren. Er is geen direct gevaar voor de volksgezondheid. Toch is het zeer irriterend, je moet het zien als zware smog, zure regen, Londen in de jaren 50'.

Op dat moment onderbreekt Hennie Stoel hem en merkt op, 'Dat het toch ongezond moet zijn om dat enkele dagen in te ademen'.

Opstelten zegt dan: 'Ja daar richt onze aandacht zich op, we zijn de scenario's aan het bekijken'.

Stoel: 'Dus het zou kunnen dat mensen dagen binnen moeten blijven'.

Opstelten: 'Zoals het er nu uitziet en we doen niets dan zou dat zo kunnen zijn. U begrijpt dat dat natuurlijk geen goede oplossing is. Op dit moment is er geen panklaar plan'.

Dan eindigt de berichtgeving over het incident voor dat moment.

Aan het eind van het journaal het is dan ongeveer 20.25 uur, komen ze nog een keer terug bij Opstelten: 'Ja ik heb goed nieuws voor de bevolking. Het is 'brand meester'. De brand is onder controle. Er is geen gevaar of risico meer voor de mensen in de omgeving. Dus iedereen kan weer naar buiten, ramen en deuren openzetten. Ik zou zeggen gaat u nog even stemmen'.

Stoel: 'Dank u wel voor dit advies en het goede nieuws'.

Duidelijk is dat burgemeester Opstelten aan het begin van het journaal met een grote onzekerheid moest omgaan en onder grote druk stond. Uit het voorbeeld blijkt ook dat zeker tijdens incidenten de situatie erg snel kan omslaan en de daarbij behorende onzekerheid ook.

4.3 Vergelijken van risico's

Mensen zijn zelden geïnteresseerd in de exacte gehalten van chemische stoffen in bijvoorbeeld de lucht of grond (Woudenberg, 1995). Het gaat er veel meer om wat deze gehalten betekenen. Bewoners en andere betrokkenen zijn vaak het meest geïnteresseerd in wat het probleem of de verontreiniging betekent voor hun eigen situatie. De meest geschikte en voor de hand liggende manier om de mogelijke gevolgen van een verontreiniging te verduidelijken is door de berekende of gemeten hoeveelheid van een verontreiniging die mensen in hun lichaam (kunnen) krijgen, te toetsen aan gezondheidsnormen. Er zijn twee soorten gezondheidsnormen: normen voor gezondheidseffecten met een drempelwaarde en voor gezondheidseffecten zonder drempelwaarde. Bij de communicatie over het risico maakt dit wel uit.

Gezondheidseffecten met een drempelwaarde zijn gezondheidseffecten die pas kunnen optreden vanaf een bepaalde hoeveelheid van een verontreiniging in het lichaam. De gezondheidsnormen die hiervoor worden gebruikt, geven veilige hoeveelheden aan. In de presentatie van je gegevens kun je deze dus vergelijken met de norm die daarvoor geldt en concluderen of er sprake is van een veilige hoeveelheid of niet.

Gezondheidseffecten zonder drempelwaarde betreffen bijna altijd kanker, afwijkingen in het erfelijk materiaal of effecten bij de ongeboren vrucht. Het is bij stoffen zonder drempelwaarde niet mogelijk om veilige hoeveelheden vast te stellen. Ook neemt de kans op gezondheidsschade toe naarmate de blootstelling langer duurt. De risico's worden uitgedrukt in de kans op het krijgen van bijvoorbeeld kanker. Maar getallen als 1 op de 10.000 zeggen

mensen weinig. Je kunt het risico dan beter afzetten tegen het Maximaal Toelaatbaar Risico (MTR) en het Verwaarloosbaar Risico (VR) mits daarbij wordt uitgelegd wat die beide normen betekenen.

Er is nog een aantal andere mogelijkheden om de gezondheidsrisico's van chemische stoffen zonder drempelwaarde te presenteren. Het is mogelijk om de risico's van de ene verontreiniging te vergelijken met de risico's van andere oorzaken met dezelfde gezondheidseffecten. Dit soort vergelijkingen kan ook averechts werken. Mensen kunnen heel boos worden als de risico's van een onvrijwillig ondergaan en niet te beïnvloeden verontreiniging worden vergeleken met de risico's van een vrijwillige activiteit. Daarom is in het onderstaande voorbeeld wel gekozen voor passief roken en niet voor roken zelf. De kans om longkanker te krijgen door de luchtverontreiniging op een bepaalde plek kan bijvoorbeeld worden afgezet tegen het krijgen van longkanker door het passief meeroken van sigaretten. De vergelijking luidt dan bijvoorbeeld: 'De kans om longkanker te krijgen door luchtverontreiniging in de Bloemenbuurt is net zo groot als het passief meeroken van 17 sigaretten per dag. Datzelfde geldt natuurlijk ook voor andere risicoperceptiefactoren, dus vergelijk niet het risico van een activiteit waar men voordeel aan beleeft met een activiteit waar de blootgestelden geen enkel voordeel bij hebben. Hetzelfde geldt voor beheersbaarheid, zichtbaarheid enzovoorts.

In 2004 werd de website rechtomteweten.nl gelanceerd. Deze proefsitus maakte het risico op kanker, als gevolg van de uitstoot van schadelijke stoffen door een aantal bedrijven in drie gebieden in Nederland, inzichtelijk. Om bezoekers te helpen de gepresenteerde kankerrisico's te interpreteren was op de site ook een tabel te vinden met veel voorkomende risico's (bijlage 1). Uit onderzoek van Ragas et al (2006) blijkt dat deze website een geslaagde poging was om voor een breed publiek milieu-informatie beschikbaar te stellen. Helaas kon het onderdeel van de risicovergelijking niet goed worden geëvalueerd en wordt niet duidelijk of deze manier van presenteren leidt tot een beter risicobegrip bij de bezoekers.

Onder andere door Covello (1989) is veel onderzoek gedaan naar het presenteren van risicovergelijkingen. Dat levert de volgende aanbevelingen op.

In het algemeen geldt bij de presentatie van een risicovergelijking dat:

- vergelijkingen kunnen helpen om het risico in perspectief te plaatsen;
- het relatieve voordeel van een risico niet moet worden gebruikt om de risico's te rechtvaardigen;
- irrelevante of misleidende vergelijkingen het vertrouwen en de geloofwaardigheid kunnen aantasten.

Onthoud dat mensen hun eigen perceptie van een risico hebben. Hoe meer een vergelijking voorbij gaat aan de eigen perceptie en de factoren die die perceptie beïnvloeden, hoe minder effectief de vergelijking wordt. In het ergste geval is de vergelijking niet alleen minder effectief maar werkt die zelfs contraproductief.

4.4 Nuchter omgaan met risico's

Als het aan veel burgers ligt, zal er nooit een UMTS-mast in hun directe woonomgeving worden geplaatst. Vanuit de risicoperceptietheorie van hoofdstuk 2 kunnen we dit voor een deel ook goed begrijpen. Aan de andere kant zijn er verschillende partijen die een belang hebben bij het zo snel mogelijk uitrollen van het UMTS-netwerk. Het doen van een gezondheidskundige risicoanalyse geeft die laatste partijen geen of nauwelijks argumenten waarom dit niet zou kunnen. Aan de andere kant heb je als GGD-medwerker begrip voor die onrustgevoelens onder de bevolking. Hoe ga je in de risicocommunicatie om met deze verschillende belangen?

Er is lang getracht om dit op te lossen door risico's langs één en dezelfde objectieve meetlat te leggen. Het ministerie van VROM (1989) heeft in de nota 'Omgaan met risico's' het maximaal toelaatbaar risiconiveau voorgesteld. Maatregelen zijn nodig voor alle situaties waar de jaarlijkse kans om te overlijden hoger is dan 1 op de miljoen (de bekende 10^{-6}). In hoofdstuk 2 is duidelijk gemaakt dat vele factoren bepalen of mensen ongerust worden en dat de hoogte van het risico in veel gevallen niet de belangrijkste factor is. Dat geldt niet alleen voor burgers, maar ook voor de overheid zelf. Er zijn vele voorbeelden te geven van situaties waarin de overheid zich druk maakt over risico's kleiner dan 10^{-6} (Legionella, vuurwerkopslag, chloortransporten) en situaties waarin het einddoel een risico (ver) boven de 10^{-6} oplevert (radon in woningen, luchtverontreiniging). Ook voor de overheid zijn er meer factoren dan de hoogte van het risico die de noodzaak en omvang van maatregelen bepalen.

In het najaar van 2002 heeft de Staatssecretaris van VROM het RIVM gevraagd om de wetenschappelijke bouwstenen aan te leveren voor een rationalisatie van het risicobeleid, ofwel om 'nuchter' om te kunnen gaan met risico's. Het RIVM heeft in 2003 de rapporten 'Nuchter omgaan met risico's' en het 'Beoordelingskader Gezondheid en Milieu' uitgebracht. Op basis van deze twee rapporten heeft het ministerie van VROM in datzelfde jaar de nota 'Nuchter omgaan met risico's' uitgebracht.

Uitgangspunt van 'nuchter omgaan' is dat bij besluitvorming over risico's rekening wordt gehouden met meer dan alleen de hoogte van het risico. In het Beoordelingskader zijn verschillende factoren in de volgende groepen samengenomen:

- Omvang en ernst van de gezondheidseffecten
- Risicobeleving bij verschillende partijen
- Mogelijkheid en effectiviteit van interventie maatregelen
- Kosten en baten van maatregelen

Dit brede afwegingskader maakt het mogelijk om alle relevante factoren te betrekken in de besluitvorming. Het grote voordeel is dat deze factoren expliciet worden gemaakt. In de periode voor 'nuchter omgaan met risico's' hadden deze factoren ook invloed, maar waren deze minder goed zichtbaar.

Er zijn mensen die de term 'nuchter omgaan met risico's' interpreteren als een ontwikkeling waarbij minder serieus met risico's wordt omgegaan en waarbij wordt geschipperd met gezondheidsbelangen. De term 'nuchter' is misschien wat ongelukkig gekozen omdat het lijkt op 'je er niet al te druk over maken'.

Nuchter omgaan met risico's is geen pleidooi om risico's minder serieus te nemen. Het is een concreet voorstel om alle factoren die bij risico's spelen in kaart te brengen en te laten meewegen in de besluitvorming.

Het rapport en de nota introduceren ook een risicoladder, waarbij naast de factoren uit het afwegingskader ook de onzekerheid over de risico's en de wijze waarop in het verleden met soortgelijke risico's is omgegaan, wordt aangegeven. Risico's kunnen in vier categorieën worden ingedeeld. Deze bepalen welke aanpak en besluitvorming het meest passend is. Naarmate de ernst en omvang van risico's toenemen en de complexiteit en onzekerheid groter zijn, worden overleg en afstemming met betrokkenen en de samenleving in zijn geheel belangrijker.

Een goede toepassing van nuchter omgaan met risico's maakt dat overwegingen duidelijker worden, dat er meer openheid is over achterliggende motieven en dat de betrokkenheid van de samenleving toeneemt naarmate dat relevanter wordt. Nuchter omgaan met risico's doet meer dan mogelijkheden bieden voor goede risicocommunicatie. Risicocommunicatie is er een belangrijk onderdeel van.

4.5 Participatie

Bewoners die te maken krijgen met een gezondheidsrisico van milieufactoren kunnen op verschillende manieren greep op de eigen situatie krijgen. Inzicht in de aanpak van het risico kan een belangrijke bijdrage leveren. Inzicht in de besluitvorming en zo mogelijk betrokken zijn bij de besluitvorming kan ook nuttig zijn. Bij deze participatiebenadering komt er inbreng vanuit verschillende invalshoeken. Vaak gaat het om mensen met verschillende belangen, bijvoorbeeld een gemeente en haar bewoners en/of bedrijfseigenaren. Participatie zorgt voor toenadering en meer begrip voor elkaars situatie. Als participatie goed wordt ingezet, krijgen burgers meer vertrouwen in de bedoeling van de overheid en voelen zij zich in mindere mate onvrijwillig geconfronteerd met ongewenste risico's en kunnen hierdoor het risico beter beoordelen. Het is goed om van tevoren te bedenken of burgers wel bereid zullen zijn te participeren. Niet alle risico's lenen zich voor participatie. Soms verwachten burgers gewoon dat de overheid iets goed regelt. Zelfs als het gaat om door de persoon zelf te controleren risico's, bijvoorbeeld bij binnenmilieuproblemen, zit men niet altijd op participatie te wachten.

Uit de bestuurskunde komt de volgende participatieladder met zogenaamde interactieve en niet-interactieve bestuursstijlen (Pröpper et al, 1999). Deze is afgeleid van de 'ladder van Arnstein' (Arnstein, 1969).

Bestuursstijl/ Rol van het bestuur	Rol van de Participant	Voorbeelden
<i>Wel interactief</i>		
Faciliterende stijl Het bestuur biedt ondersteuning (tijd, geld, deskundigheid, materiële hulpmiddelen).	Initiatiefnemer	Veilig Verkeer Nederland en de ANWB ontwikkelen een campagne voor verkeersveiligheid en de overheid biedt hierbij ambtelijke ondersteuning.
Samenwerkende stijl Het bestuur werkt op basis van gelijkwaardigheid met andere partijen samen.	Samenwerkingspartner	De rijksoverheid maakt met een aantal gemeenten en projectontwikkelaars een gezamenlijk plan voor een verkeersknooppunt en bedrijfsterreinen (publiek-private samenwerking).
Delegerende Stijl Het bestuur geeft aan de participant de bevoegdheid om binnen de randvoorwaarden zelf beslissingen te nemen of uitvoering aan beleid te geven.	Medebeslisser	Een overkoepelend orgaan van distributeurs en detailhandel van dvd's krijgt de bevoegdheid om dvd's te keuren en andere maatregelen te treffen om invulling te geven aan het beleid van de overheid om jeugdigen te beschermen tegen schadelijke beelden.
Participatieve stijl Het bestuur vraagt een open advies waarbij veel ruimte voor discussie en inbreng is. Dit betekent onder meer dat de participant een eigen probleemdefinitie en oplossingsrichting kan aangeven.	Adviseur	De overheid vraagt zich af hoe de ruimtelijke ordening in Nederland er over dertig jaar moet uitzien. Geïnteresseerden en belanghebbenden kunnen vanaf het begin meedenken en ideeën aanleveren.
<i>Niet interactief</i>		
Consultatieve stijl Het bestuur raadpleegt de participant over een gesloten vraagstelling: deze kan zich uitspreken over een gegeven beleidsaanpak binnen een gegeven probleemomschrijving.	Consultor (geconsulteerde)	De rijksoverheid heeft een concreet plan opgesteld voor het doortrekken van een snelweg via een bepaald tracé. Geïnteresseerden en belanghebbenden kunnen op dit plan commentaar leveren.
Open autoritaire stijl Het bestuur voert geheel zelfstandig beleid. Om het beleid bekend te maken, verschaft het hierover informatie. Om het beleid te laten slagen, tracht het doelgroepen zo nodig te overtuigen of te overreden.	Doelgroep van onderzoek of voorlichting	De overheid verhoogt de accijns op benzine en maakt dit bekend. De overheid neemt een besluit over het verplicht dragen van autogordels en burgers worden met een voorlichtingscampagne opgeroepen hieraan gevolg te geven.
Gesloten autoritaire stijl Het bestuur voert geheel zelfstandig beleid en verschaft hierover geen informatie.	Geen	Het kabinet geeft instructies aan de Binnenlandse Veiligheidsdienst en doet hierover geen mededelingen naar buiten.

Zowel bij communicatie als bij participatie ga je uit van tweerichtingsverkeer. De communicatiestroom loopt van de zender naar de ontvanger en terug. Het verschil is dat participatie nog een stap verder gaat. Het voegt iets toe, namelijk een zekere mate van invloed op de besluitvorming. Participatie kan gaan van indirect advies uitbrengen aan het bevoegd gezag tot zelf initiatief nemen waarbij de overheid ondersteunt. Het moet van tevoren duidelijk zijn voor de betrokkenen hoever de participatie gaat, dus in hoeverre men mag adviseren of meebeslissen. En dan geldt: belofte maakt schuld. Er moet dus gedaan worden met de inbreng van partijen zoals dat van tevoren is afgesproken.

Vaak is de materie complex en wordt het lastig om iedereen te laten meediscussiëren. Er kan dan ook worden gewerkt met intermediairen. Of bewonersorganisaties kunnen zich laten ondersteunen door onafhankelijke externe deskundigen. Soms is het mogelijk om hiervoor extra financiële ondersteuning te krijgen van de overheid. Als methode voor participatie kun je denken aan het instellen van een klankbordgroep, organiseren van workshops en discussieplatforms (al dan niet digitaal).

Platforms

In de regio Rijnmond zijn positieve ervaringen opgedaan met regionale en lokale milieuplatforms. Hierbij komen burgers, bedrijven en overheidsinstanties regelmatig bijeen om over milieugerelateerde onderwerpen van gedachten te wisselen. Voor burgers krijgen de overheid en bedrijven hiermee letterlijk en figuurlijk een gezicht. Door met elkaar de dialoog aan te gaan kan vertrouwen worden gewonnen.

Bovendien grijpt deze vorm van participatie aan op de beheersbaarheid van de problematiek. Door in gesprek met elkaar te komen over oplossingen voor problemen geef je mensen het gevoel terug dat zij iets aan de situatie kunnen veranderen.

In de Klankbordgroep Rozenburg, een lokaal milieuplatform waarin zo'n 15 bedrijven rondom Rozenburg participeren, vindt viermaal per jaar een dialoog tussen burgers, bedrijven en overheid plaats. Regelmatig terugkerende items zijn de activiteiten van de deelnemende bedrijven, de daaraan verbonden risico's op het gebied van milieu, gezondheid en veiligheid en de door de bedrijven genomen maatregelen om risico's voor iedereen zo klein mogelijk te houden. De bijeenkomsten worden zeer goed bezocht door de burgers van Rozenburg.

De Shell Burenraad is een initiatief vanuit Shell Pernis en kent vier besloten bijeenkomsten per jaar. Naast burgers uit de omliggende buurgemeenten en de directie van Shell Pernis, participeert ook de regionale milieudienst DCMR als adviseur in het platform. Sinds de oprichting van de Shell Burenraad is er op communicatiegebied veel bereikt. Shell Pernis vraagt op communicatiegebied raad en daad aan de Burenraad, heeft het aanzien van het Shellterrein aanzienlijk verbeterd (geschilderde tanks) en gaat veel bewuster om met het affakkelen van stoffen.

5 Een communicatieplan

Het gaat te ver om bij elk advies dat een GGD-medewerker uitbrengt richting bestuurders, collegadiensten en bewoners een communicatieplan op te stellen. Bij grotere projecten en onderzoeken kan het zeker lonend zijn een plan op te stellen. Met het maken van een communicatieplan structureer je de communicatie. Het plan bestaat uit een aantal stappen. Al is misschien het advies te klein om er een apart communicatieplan voor op te stellen, toch is het goed om de stappen eruit te kennen en in je achterhoofd te houden bij communicatie. Hieronder worden zes stappen beschreven (Waardenburg, 1999). Ook in de handreiking Risicocommunicatie van de B&A groep (2003) kun je veel informatie over het maken van een communicatieplan vinden. Alle GGD'en en gemeenten beschikken ook over communicatieadviseurs die je kunnen bijstaan bij een communicatietraject. De rol en inzet van de communicatieadviseur zal per GGD anders zijn geregeld. In de bijlagen 2 t/m 7 zijn een aantal checklists opgenomen die handig zijn om te gebruiken bij het opstellen van een communicatieplan.

Stap 1 Communicatiedoelstellingen

De belangrijkste vraag die beantwoord moet worden is, 'Wat wil je met je communicatietraject bereiken?'. De doelen kunnen variëren van het onderwerp op de bestuurlijke agenda krijgen tot het informeren van bewoners, het beïnvloeden van collegadiensten bij het maken van beleid of het motiveren van bewoners tot ander gedrag. Het formuleren van communicatiedoelstellingen lijkt een open deur, maar hoe helderder en concreter je deze voor ogen hebt, des te makkelijker wordt het om de juiste doelgroepen, middelen enzovoorts te kiezen. Een doel moet SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) zijn (Woudenberg, 1995).

Communicatiedoelstellingen kunnen worden geformuleerd in termen van:

1. het vergroten van kennis;
2. het gericht beïnvloeden van de houding of de mening van doelgroepen;
3. het beïnvloeden van gedrag van doelgroepen

Voorbeelden communicatiedoelstellingen

1. 24 uur na een incident bij bedrijf Coat, dient 90% van de huishoudens met eigen tuin in de wijk Sterrenburg te weten dat er geen fruit uit de tuin gegeten kan worden.
2. 75% van de bewoners van de Bloemenbuurt staat positief tegenover de voorgenomen fietsbevorderende maatregelen in de wijk.
3. 90% van de ouders met kinderen jonger dan 1 jaar, die flesvoeding krijgen, gebruikt hiervoor geen water uit loden leidingen.

Stap 2 Doelgroep

In de medisch milieukundige praktijk kom je met veel verschillende doelgroepen in aanraking. Het onderwerp gezondheid raakt veel mensen persoonlijk en dit houdt automatisch in dat mensen zich bij dergelijke onderwerpen betrokken voelen. Dit wordt nog eens versterkt doordat het meestal gaat om problemen in de directe leefomgeving van mensen. Verschillende doelgroepen vereisen een verschillende aanpak. De groeperingen

kunnen worden opgesplitst in primaire en secundaire doelgroepen. Pas hier de communicatiestrategie op aan. Om communicatie goed op te zetten, moet er informatie zijn over de doelgroepen. Wat is hun achtergrond (leeftijd, geslacht, gezinssamenstelling, nationaliteit, opleidingsniveau etc.), welke kennis hebben zij al over het probleem en wat is hun houding tegenover de GGD/gemeente?

Hieronder volgt een lijst met doelgroepen:

- bewoners: dat kunnen direct betrokken bewoners van de locatie zijn, maar ook de algemene bevolking;
- andere gemeentelijk diensten;
- bestuurders;
- maatschappelijke groepen, bijvoorbeeld bewonersorganisaties of natuur- en milieuorganisaties;
- intermediaire groepen, bijvoorbeeld huisartsen, maatschappelijk werkers, woningbouwverenigingen;
- andere belanghebbenden: een heel diverse groep waaronder projectontwikkelaars, winkeliers, scholen en bedrijven;
- pers: verschillende media van landelijk tot lokaal.

Een doelgroepenanalyse is vaak snel en simpel uit te voeren. Door doelgroepen te interviewen krijg je meer inzicht in hun houding en risicobeleving. In bijlage 3 staan checklists 2A en 2B met een actoren/ of doelgroepenanalyse.

Stap 3 Boodschap

De communicatiedoelstellingen wordt vertaald in boodschappen voor de doelgroep(en). Met de volgende zes ingrediënten kan een boodschap worden opgebouwd (Elsman et al, 2001):

1. **Wat is waar, wanneer** en door welke **oorzaak** gebeurd?
2. Wat is de **omvang** van de locatie?
3. Wat zijn de (mogelijke) **gevolgen** voor de gezondheid?
4. Welke **maatregelen** zijn/worden door de **overheid** genomen?
5. Welke **maatregelen** kunnen de **bewoners** treffen?
6. Wanneer volgt **nadere informatie** onder andere over kennis die nu nog ontbreekt?

Deze zes ingrediënten zijn in de eerste plaats samengesteld om een bericht te maken tijdens incidenten, maar ze zijn ook in andere situaties toepasbaar. Het is niet altijd noodzakelijk om alle ingrediënten te noemen. Houd daarnaast ook de toonzetting van de boodschap in de gaten.

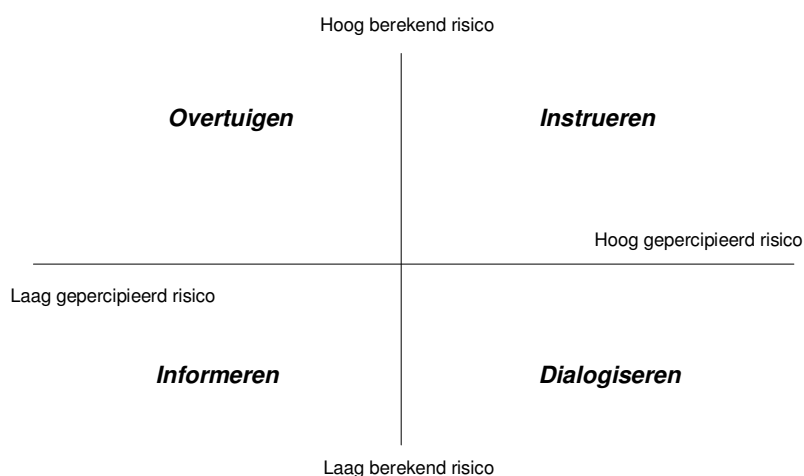
Een boodschap moet helder zijn, in eenvoudige taal geschreven/gesproken worden en voldoende informatie bevatten. Dan weten mensen wat er aan de hand is en wat er van hen verwacht wordt. Als het risico goed omschreven is, zijn de doelgroepen beter in staat om de adviezen te begrijpen en is de kans groter dat zij deze opvolgen.

Stap 4 Communicatiemiddelen

Bij de keuze voor communicatiemiddelen moet je afwegen welk middel het meest effectief is voor het bereiken van je doel. In de doelgroepenanalyse is een aantal factoren naar voren gekomen die de keuze bepalen. In de praktijk zal altijd worden gekozen voor een mix van middelen.

In het (risico)communicatiekruispunt van Van Ruler worden vier basisstrategieën voor risicocommunicatie genoemd (Ruler, 1998). Afhankelijk van het beleefde risico en het berekende risico kan een strategie worden bepaald voor de communicatie. Onder het schema staan voorbeelden van middelen die bij een strategie kunnen worden ingezet.

Strategieën Risicocommunicatie



Overtuigen

Discussieavonden
Feitenbladen
Deskundigen inzetten
Steekhoudende argumenten op een rij
Beeldmateriaal, animaties

Informeren

Bewonersbrieven
Risicokaart
Nieuwsbrieven
Huis-aan-huisbladen
Folders/brochures
Buitenreclame
Campagne

Instrueren

Duidelijk handelingsperspectief
Korte formuleringen
Sms-alertering
Korte statements op tv/radio

Dialogiseren

Plenaire bijeenkomsten
Workshops
Huisbezoeken
Excursies en werkbezoeken
Informatielefoons/klachtenlijn
Platforms
Digitale forums

Wanneer je te maken hebt met veel doelgroepen en communicatiemiddelen is het aan te raden hiervan een overzicht te maken. Bijlage 6 is een uitgebreide checklist met doelgroepen en middelen die je zelf kunt invullen.

Je kunt kiezen uit een zeer breed scala aan communicatiemiddelen zoals:

- bewonersbrief, een goed middel om een beperkte groep bewoners te bereiken met informatie die ze nog eens kunnen nalezen;
- bewonersavond, een goed middel om met een groep bewoners te communiceren. Mensen kunnen reageren en vragen stellen;
- nieuwsbrief, bij langer lopende projecten een goed middel om de doelgroepen te informeren over de voortgang;
- persoonlijk bezoek, veel gebruikt middel bij individuele vragen of problemen;
- loket, een duidelijke plek waar mensen terecht kunnen met hun vragen en suggesties;
- persbericht, bij een voldoende nieuwswaardig onderwerp en mits goed opgesteld een snelle manier om een groot publiek te bereiken met je boodschap;
- brochure/folder, een goed middel voor informatie die niet snel verandert en langer bewaard kan worden;
- website, een middel dat voor veel verschillende boodschappen en doelgroepen gebruikt kan worden. Mits goed onderhouden, ook interactief en dynamisch.

Stap 5 Organisatie van de communicatie

Een goede organisatie is vooral nodig voor de financiering, de samenwerking en taakafbakening en de tijdsplanning van de communicatie.

De GGD is vaak niet de enige dienst die over een bepaald onderwerp met bewoners communiceert. Er moeten dan goede afspraken over de woordvoering/communicatie naar de verschillende doelgroepen worden gemaakt. De gemeente is daarbij vaak de eindverantwoordelijke.

Door zo vroeg mogelijk bij een advies of project met de communicatie aan de slag te gaan, kan deze ook beter worden uitgevoerd. Zo is het bij bewonersavonden raadzaam vooraf af te stemmen wat en op welke manier betrokken partijen gaan communiceren. In bijlage 7 is een checklist opgenomen over het organiseren van een bewonersavond. Meestal is de GGD niet de initiatiefnemer voor een bewonersavond, maar kan daar wel een belangrijke rol vervullen. Een belangrijk aspect bij een bewonersavond is de voorzitter. De voorzitter is het liefst onafhankelijk. Vaak denkt de organisatie dat een wethouder of projectleider het voorzitterschap wel op zich kan nemen, maar die wordt in veel gevallen niet als neutraal gezien. In de discussie op de avond kan dat problemen opleveren.

Milieumonitoring Stadsregio Rotterdam (MSR)

In Rijnmond brengt het samenwerkingsverband MSR (van wel tien verschillende partijen en diensten) jaarlijks de milieumonitor uit. Binnen het communicatietraject van MSR wordt altijd veel aandacht besteed aan het persbericht en het opstellen van eventuele persvragen en antwoorden. Bij het persbericht worden één of twee woordvoerders van hooguit twee organisaties genoemd. Bij het minisymposium, waar de monitor gepresenteerd wordt, staan de aanwezige bestuurders allemaal de pers te woord. Doordat de boodschap steeds goed is voorbereid en afgestemd, heeft dit nog nooit tot tegengestelde berichtgeving geleid.

Stap 6 Evaluatie van de risicocommunicatie

De laatste, maar zeker niet onbelangrijke, stap is de evaluatie van de effecten van de communicatie. In veel gevallen wordt de evaluatie overgeslagen.

Evaluatie kan variëren van simpelweg vragen aan betrokkenen wat zij van de communicatie vonden tot uitgebreid onderzoek naar de ontvangst, het bereik en de waardering van de communicatiemiddelen en de effecten op de vastgestelde doelen. De vastgestelde doelen moeten zoals in stap 2 beschreven SMART zijn.

6 Informatiebronnen

6.1 Literatuur

*Het verdient aanbeveling dat GGD'en publicaties die gemerkt zijn met * in hun bezit hebben.*

Arnstein, Sh.R. A ladder of citizen participation. *Journal of American Institute of Planners*, 35, 216-224, 1969.

Een artikel over machtstructuren in de maatschappij en de wisselwerking daartussen. Geeft inzicht in wie macht heeft en wanneer belangrijke beslissingen worden genomen. Het is vrij oud maar nog steeds belangrijk voor mensen die zich bezighouden met participatie.

* B&A Groep Beleidscommunicatie BV. Handreiking risicocommunicatie. Ministerie BZK, Ministerie VROM en VNG, Den Haag, 2003.

Nuttige handreiking voor risicocommunicatie bij rampen en ongevallen. De handreiking is zeer behulpzaam bij het opstellen van een plan voor risicocommunicatie voorafgaand aan een ramp. De handreiking bevat alle belangrijke tips. De handreiking beschrijft analyse-instrumenten waarmee alle riskante objecten en situaties, met daarbij de belangrijkste betrokken partijen, in kaart kunnen worden gebracht. Op grond hiervan kan een communicatieplan worden opgesteld dat voor vier praktische situaties aan de hand van scenario's wordt geïllustreerd.

* Bruggen, M. van en T. Fast. Beoordelingskader Gezondheid en Milieu. RIVM en Fast Advies, Bilthoven, 2003.

Het beoordelingskader is een instrument waarmee factoren in beeld worden gebracht die een rol spelen bij beleidsbeslissingen over milieuproblemen met gezondheidsaspecten. Het gaat dan niet alleen om ernst en omvang van gezondheidseffecten, maar ook om risicoperceptie, kosten-baten analyses en handhavingaspecten. In dit rapport wordt aan de hand van een deskundigenconsultatie, een literatuuronderzoek en een tweetal workshops aannemelijk gemaakt dat voor de ontwerpversie de juiste uitgangspunten zijn gekozen. Tevens wordt een vernieuwde versie van het beoordelingskader gepresenteerd waarin de eerste ervaring met het gebruik in de praktijk zijn verwerkt.

Covello, V. Issues and problems in using risk comparisons for communicating right-to-know information on chemical risks. *Environmental Science and Technology*, 23 (12): 1444-1449, 1989.

Basisartikel over het vergelijken van risico's. Niet alle tips en aandachtspunten zijn in later onderzoek teruggevonden, maar de belangrijkste conclusies zijn nog steeds toepasbaar.

* Elsmann, M.G., M.W.M.M. Ruijten, F. Woudenberg. Communicatie naar de bevolking bij incidenten met gevaarlijke stoffen. Ministerie van VROM en Ministerie van BZK, Den Haag, 2001.

Nuttige handreiking voor communicatie tijdens een incident. Deze handleiding bevat zes voorbeeldberichten die, met een beetje omwerking, voor nagenoeg alle incidentsituaties zijn

te gebruiken. Verder is er een checklist om alle belangrijke punten na te lopen. De handreiking bevat ook achtergrondinformatie waarin vooral het gedrag van burgers bij rampsituaties is beschreven. Een aantal veel voorkomende mythes worden daarin ontkracht, bijvoorbeeld dat mensen bij een ramp in paniek raken.

* Gezondheidsraad. Ongerustheid over lokale milieufactoren, risicocommunicatie, blootstellingsbeoordeling en clusteronderzoek. Gezondheidsraad rapportnr. 2001/10, Den Haag, 2001.

In dit advies beschrijft de Gezondheidsraad hoe optimaal met ongerustheid over lokale milieufactoren om te gaan. Het advies bevat een gedegen beschrijving over het onderzoek dat daarbij uitgevoerd dient te worden, vooral de blootstellingsbepaling en het clusteronderzoek. Het advies beschrijft daarnaast de belangrijke rol van risicocommunicatie met tips en aanbevelingen. Het advies geeft ook aan welke kennislacunes nog bestaan en hoe deze kunnen worden opgevuld

Greuningen, L. van en M.G. Elsmann. Monitoring Milieu en Gezondheid. Fase 3: Communicatiehandreiking lokale en regionale monitoring Milieu en Gezondheid. MSR, Schiedam, 2005.

Deze praktische communicatiehandreiking is geschreven als handreiking bij lokale en regionale monitoring Milieu en Gezondheid. Naast de praktische tips en voorbeelden uit de praktijk bevat de handreiking ook de meeste basale kennis over risicoperceptie.

Gutteling, J.M. en O. Wiegman. Exploring Risk Communication. Kluwer Academic Publishers, Dordrecht, 1996.

Een Nederlands basisboek, in het engels, waarin een overzicht wordt gegeven van veel onderzoek op het gebied van risicocommunicatie. Met speciale aandacht voor de invloed van de media.

* Hance, B.J., C. Chess en P.M. Sandman. Improving Dialogue with Communities: A Risk Communication Manual for Government. New Jersey Department of Environmental Protection, Trenton New Jersey, 1990.

Een van de eerste en nog steeds de beste handleidingen over risicoperceptie en risicocommunicatie. De bron van vele latere handleidingen, maar onovertroffen in het versimpelen van inzichten en het toepassen op praktische situaties.

IPO. Wegwijzer risicocommunicatie: Sleutelbos binnen handbereik. IPO, Den Haag, 2006.

→ www.vrom.nl

Praktische handreiking voor communicatie rond omgevingsrisico's. Bevat een concreet stappenplan. Ook is een voorbeeldenquête opgenomen waarmee de risicobeleving van bewoners rond externe veiligheid in een gebied kan worden geïnventariseerd. Voor GGD-ers, die via de GHOR deelnemen aan een veiligheidsprojectgroep, zeker relevant.

Jong, W. en I. Helsloot. De acceptatie voorbij: Risico- en crisiscommunicatie met een mondige samenleving. Ministerie van BZK, Expertisecentrum Risico- en Crisiscommunicatie, Den Haag, 2005.

Boekje met interviews met mensen uit wetenschap, journalistiek, beleid en politiek over risico- en crisiscommunicatie in de huidige samenleving. Het boekje is samengesteld ter gelegenheid van de oprichting van het ERC. Zeker het interview met Rosenthal en Seydel zijn de moeite van het lezen waard.

National Research Council. Improving Risk Communication. National Academy Press, Washington, 1989.

Ook één van de eerste basishandboeken over risicoperceptie en risicocommunicatie. Het is misschien wat minder praktisch toegankelijk als de bovenstaande handleiding van Hance et al, maar is wel één van de eerste werken waarin alle belangrijke kennis over risicocommunicatie bij elkaar is gebracht.

Pröpper, I. en D. Steenbeek. De aanpak van interactief beleid: elke situatie is anders. Coutinho, Bussem, 1999.

Boek geschreven o.a. voor beleidsmakers en projectleiders om te komen tot een interactieve aanpak bij beleidsvorming en planontwikkeling.

Provincie Noord-Brabant. Casusboek: Dialogen en dilemma's, opzetten van een risicocommunicatietraject in 13 stappen. Provincie Noord-Brabant, 's-Hertogenbosch, 2006. *Het casusboek is een uitwerking van een provinciale werkgroep rond risicocommunicatie en externe veiligheid. Bevat veel praktische voorbeelden, onder andere omschrijvingen van een aantal nieuwe communicatiemiddelen.*

Ragas, A.M.J., M.A.J. Huijbregts, E.H. van Kaathoven, J.H. Wolsink en J. Wemmenhoves. Development and Implementation of a Right-to-Know Web Site That Estimated Cancer Risks for Air Emissions of Large Industrial Facilities. Integrated Environmental Assessment and Management, Vol. 2, nr 4, pp 365-374, 2006.

Artikel met beschouwing over de totstandkoming en beknopte evaluatie van de website rechtomteweten.nl.

* RIVM. Nuchter omgaan met risico's. RIVM, Bilthoven, rapportnr. 25170 1047, 2003.

Jarenlang heeft de Nederlandse overheid volgehouden dat de hoogte van risico's de enige maatlat was voor risicobeleid. In 'Nuchter omgaan met risico's' ging het roer om. Dit rapport sluit aan bij een eerder rapport van het RIVM over het beoordelingskader Gezondheid en Milieu. De conclusie daarvan is dat naast de hoogte van het risico, de risicoperceptie (inclusief de voordelen van de riskante activiteit) en de mogelijkheid en kosteneffectiviteit van maatregelen belangrijke criteria zijn in het risicobeleid. Nuchter omgaan met risico's stelt verder dat transparante besluitvorming, waarin de verantwoordelijkheden van partijen expliciet zijn gemaakt en burgers worden betrokken in de besluitvorming, horen bij goed risicobeleid. Risico's kunnen volgens een risicoladder, waarin ook onzekerheid en beslissingen uit het verleden zijn meegenomen, worden getypeerd en aangepakt. Zeker op

het eind wat lastig te lezen, maar verplichte kost voor ieder die zich met risicobeleid bezighoudt.

Royal Haskoning. Cursus handleiding Beter communiceren en participeren in bodemtrajecten. Royal Haskoning, ParComBo, Rotterdam, 2002.

Praktische cursusmap met veel tips en checklists om communicatie en participatie rond bodemtrajecten vorm te geven. De cursus is opgezet in het kader van het project 'ParComBO' en wordt helaas niet meer gegeven. De primaire doelgroep was bodem- en communicatiemedewerkers van gemeenten en provincies.

Ruler, A.A. van. Strategisch management van communicatie, introductie van het communicatiekruispunt. Houten: Bohn Stafleu van Loghum, 1998.

Introductie van het communicatiekruispunt.

Sandman, P. RISK = Hazard + Outrage. American Industrial Hygiene Association, Akron, Ohio, USA, 1991.

De videoband RISK = Hazard + Outrage toont een onderhoudend college, waarin de Amerikaanse onderzoeker Peter Sandman vertelt hoe mensen risico's beleven en er in de dagelijkse praktijk mee omgaan. Hij gaat uitgebreid in op twaalf factoren die bepalen hoe mensen risico's beleven en geeft daarvan sprekende voorbeelden.

Vasterman, P. Mediahype. Aksant, Amsterdam, 2005.

Proefschrift waarin Peter Vasterman betoogt dat media een vast schema volgen bij het verslaan van bepaalde gebeurtenissen. Het begin is altijd een bepaalde sleutelgebeurtenis. Die sleutelgebeurtenis wordt vervolgens in een schema gepast waarvan bijna altijd gelijksoortige gebeurtenissen, een schuldige en vaak een lakse en falende overheid deel uitmaken. De media maken daarbij nieuws door actief op zoek te gaan naar gebeurtenissen en opvattingen van mensen die het centrale schema ondersteunen. Dat leidt tot actieve interactie tussen media en samenleving. Op deze wijze versterken media een hype of vergroten deze op zijn minst. De media leveren op deze wijze een belangrijke bijdrage aan het versterken en instandhouden van ongerustheid. Zie ook bij websites.

VROM. Omgaan met risico's. VROM, Den Haag, 1989.

Het beleidsdocument waarin het maximaal toelaatbaar risico is voorgesteld.

Waardenburg, M. Het communicatieplan: opzet en uitvoering in 8 stappen. Kluwer, 1999.

Communicatie vereist naast visie ook vakkenis, creativiteit en flexibiliteit. Een planmatige aanpak is bij dit alles een eerste vereiste. Zonder een heldere visie en een duidelijk plan van aanpak is communicatie minder effectief en de kans op mislukken groot. In 'Het Communicatieplan: Opzet en uitvoering in 8 stappen' vormen de acht basisstappen de rode draad voor het opzetten van communicatiebeleid en voor de uitvoering van de dagelijkse communicatieactiviteiten.

Woudenberg, F. Communicatie met bevolking en media bij bodemverontreiniging. GGD Rotterdam e.o, Rotterdam, 1995.

Boekje waarin de belangrijkste inzichten uit de risicocommunicatie en -perceptie zijn toegepast op de Nederlandse praktijk van bodemverontreiniging en bodemsanering. Met tal van praktische tips en achtergrondinformatie over het omgaan met ongerustheid bij bewoners. De lijst met organisaties en instellingen is inmiddels achterhaald, maar de praktische tips zijn nog steeds bruikbaar.

6.2 Websites

www.risicoencrisis.nl

Website van het Expertisecentrum Risico- en Crisiscommunicatie (ERC) van het Ministerie van BZK. Belangrijke bron van actuele ontwikkelingen en achtergrondinformatie van de overheid.

www.atsdr.cdc.gov/HEC/primer.html#MYTHS

Site van de Amerikaanse overheid met veel praktische tips voor een goede risicocommunicatie. Jammer dat het sinds 2001 niet meer is geactualiseerd en dat de meest recente informatiebron uit 1993 stamt.

www.vasterman.nl

Boeiende site waarin Vasterman zijn opvattingen over media hypes (zie literatuurlijst) toepast op tal van hedendaagse gebeurtenissen en thema's.

www.psandman.com

Website van de nestor van de risicocommunicatie. Veel interessant materiaal en interessante opvattingen. Wel door de reclame heen kijken die Sandman voor zichzelf maakt.

<http://www.who.int/peh-emf/publications/riskdutch/en/>

Deel van de WHO-site dat helemaal gericht is op elektromagnetische (EM) velden. Hier is ook de Nederlands publicatie 'Een dialoog over de risico's van elektromagnetische velden tot stand brengen' te downloaden. In dit rapport wordt uitgebreid stilgestaan bij de communicatieaspecten rond EM velden en wordt daarnaast ook iets over de gezondheidseffecten en beleidsmatige aspecten gezegd.

www.e-provincies.nl/smartsite297.htm

Site van samenwerkende provincies. Via deze specifieke pagina zijn alle risicokaarten van de verschillende provincies te vinden.

7 Definities en afkortingen

MSR	Milieumonitoring Stadsregio Rotterdam.
Participatie	Participatie is een interactief proces van uitwisseling van informatie en opvattingen, waarbij partijen een zekere mate van invloed hebben op de besluitvorming.
Risicocommunicatie	Een interactief proces van uitwisseling van informatie en opvattingen tussen individuen, groepen en (overheids)instellingen. Het heeft niet alleen betrekking op de risico's zelf, maar ook op de zorgen, opvattingen en reacties die samenhangen met risico's en de wijze waarop door de betrokkenen wordt omgegaan met risico's (National Research Council, 1989).
Risicoladder	Instrument uit het rapport en de nota 'Nuchter omgaan met risico's' wat ingezet kan worden bij de besluitvorming rond risico's. De plaats van een risico op de risicoladder wordt onder andere bepaald door omvang en ernst van de gezondheidseffecten, risicobeleving bij verschillende partijen, mogelijkheid en effectiviteit van interventie maatregelen, kosten en baten van maatregelen, de onzekerheid over de risico's en hoe in het verleden met soortgelijke risico's is omgegaan.
Risicoperceptie	Risicoperceptie is de beleving van iemand van een bepaald risico, waarbij allerlei factoren een rol spelen. Die perceptiefactoren lopen uiteen van de ernst van de effecten, tot de mate van vrijwilligheid, beheersbaarheid en het catastrofaal karakter van het risico.
SMART	Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden.

8 Geraadpleegde deskundigen

Drs. T. Cornet, TACCT, 's-Hertogenbosch

Drs. A.R.H. Fischer, Universiteit van Wageningen, Wageningen

Dr. J.M. Gutteling, Universiteit van Twente, Enschede

Dr. R. Meertens, Universiteit van Maastricht, Maastricht

Drs. A.F.M.M. Souren, Radboud Universiteit Nijmegen, Nijmegen

Drs. L.A. van Wendel de Joode, Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag

9 Samenstelling werkgroep

Auteur

M.G. Elsman-Domburg, senior medisch milieukundig medewerker, GGD Rotterdam e.o., Rotterdam.

Werkgroepleden

H. Jans, Medisch milieukundige, Bureau Gezondheid, Veiligheid en Milieu GGD'en Brabant en Zeeland, Breda.

E.S.D. van Greuning, Communicatieadviseur, DCMR Milieudienst Rijnmond, Schiedam.

E.F. Hall, Milieugezondheidskundige, GGD Groningen, Groningen.

H. Leenders, Consultant, AreaConsult bv, Breda.

F. Woudenberg, Hoofd Cluster Medische Milieukunde, GGD Amsterdam, Amsterdam.

N.E. van Brederode, Medisch milieukundige, LCM/ GGD Rotterdam e.o., Rotterdam.

Bijlage

Bijlage 1	Tabel met geschatte risico's. Bron: rechtopteweten.nl
Bijlage 2	Checklist Opstellen en uitvoeren communicatieplan
Bijlage 3	Checklist 2A Actoren- of doelgroepenanalyse Checklist 2B Actorenanalyse achtergrond, kennis en houding
Bijlage 4	Checklist Risicoperceptie factoren
Bijlage 5	Checklist Aandachtspunten en eisen voor de communicatie
Bijlage 6	Checklist Doelgroep/middelenmatrix
Bijlage 7	Checklist Aandachtspunten voor het organiseren van een bewonersavond

Bijlage 1 Tabel met geschatte risico's. Bron: rechtomteweten.nl

Activiteit	Overlijdensrisico (per jaar)
sigaretten roken (1 pakje per dag)	1 op de 200 mensen
motorrijder	1 op de 1.000 mensen
bromfietser	1 op de 5.000 mensen
autorijden	1 op de 5.700 mensen
asbest (beroepsmatige blootstelling)	1 op de 16.000 mensen
straling	1 op de 20.000 mensen
fietsen	1 op de 26.000 mensen
voetganger	1 op de 54.000 mensen
brand en verbranding	1 op de 100.000 mensen
<i>maximaal toelaatbaar risico</i> voor kankerverwekkende stoffen	1 op de 100.000 mensen
vliegen	1 op de 814.000 mensen
bliksem	1 op de 2 miljoen mensen
bijensteek	1 op de 5 miljoen mensen
verdrinking door dijkdoorbraak	1 op de 10 miljoen mensen
<i>streefwaarde</i> voor kankerverwekkende stoffen	1 op de 10 miljoen mensen
een röntgenopname in een goed ziekenhuis	1 op de 700 miljoen mensen
meteorietinslag	1 op de 1.000 miljoen mensen

Bijlage 2: Checklist Opstellen en uitvoeren communicatieplan

Stap 1

- Formuleer communicatiedoelstellingen.
- Geef concreet aan hoe de doelstellingen te realiseren zijn.
- Zijn de doelstellingen SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden).

Stap 2

- Voer een actorenanalyse uit: met wie heb ik in deze casus te maken? Eventueel zou ook een publieksonderzoek kunnen worden gehouden.

Bijlage 3, checklist 2A en 2B

- Voer een factorenanalyse uit: met welke factoren heb ik te maken in deze casus, wat zijn de onzekerheden en onbekendheden?

Bijlage 4

Stap 3

- Formuleer een centrale boodschap. Houd hierbij rekening met de zes ingrediënten voor een bericht:
 1. **Wat** is **waar**, **wanneer** en door welke **oorzaak** gebeurd?
 2. Wat is de **omvang** van de locatie?
 3. Wat zijn de (mogelijke) **gevolgen** voor de gezondheid?
 4. Welke **maatregelen** zijn/worden door de **overheid** genomen?
 5. Welke **maatregelen** kunnen de **bewoners** treffen?
 6. Wanneer volgt **nadere informatie**?

Stap 4

- Maak een keuze uit de communicatie- en participatiemiddelen.
- Zijn de gekozen middelen het meest effectief voor het behalen van de doelstellingen?
- Houd rekening met de factoren rond de communicatie en risicoperceptie.

Bijlage 4 en 5
- Vul de doelgroep/middelenmatrix in.

Bijlage 6
- Maak afspraken over samenwerking, taakafbakening en bevoegdheden met betrekking tot de communicatie.

Stap 5

- Stel een communicatieplanning op.
- Voorbereiding en uitvoering van de gekozen communicatie- en participatiemiddelen.

Bijvoorbeeld voor bewonersavond

Bijlage 7

Stap 6

- Geef aan hoe communicatie-inspanningen gemeten gaan worden.
- Evalueer het communicatieproces en de ontwikkelde communicatieproducten.

Bijlage 3: Checklist 2A Actoren- of doelgroepenanalyse

Met wie heb je te maken ?	Grootte van de groep actoren
Intern betrokkenen <ul style="list-style-type: none"> ○ Gemeente/provincie ○ Projectgroep ○ Stuurgroep ○ GGD intern 	
Bewoners <ul style="list-style-type: none"> ○ Bewoners van de locatie ○ Bewoners van omliggende buurten/straten ○ Bewonersorganisaties 	
Overheid <ul style="list-style-type: none"> ○ Ministerie ○ Gemeente/provincie ○ Waterschappen 	
Maatschappelijke groepen <ul style="list-style-type: none"> ○ Bewonersorganisaties ○ Natuur- en milieuorganisaties ○ Meldpuntennetwerk ○ Wetenschapswinkel 	
Intermediaire groepen <ul style="list-style-type: none"> ○ Huisartsen ○ Maatschappelijk werkers ○ Wijkraden ○ Woningbouwverenigingen 	
Kennisinstellingen <ul style="list-style-type: none"> ○ RIVM ○ TNO ○ Universiteiten 	
Ondernemers	
Projectontwikkelaars	
Recreatie <ul style="list-style-type: none"> ○ Watersporters ○ Volkstuinvereniging 	
Pers <ul style="list-style-type: none"> ○ Redacties plaatselijke/regionale en landelijke dag- en nieuwsbladen ○ Redacties plaatselijke/regionale en landelijke radio ○ Redacties van plaatselijke/regionale en landelijke tv 	
Overig <ul style="list-style-type: none"> ○ Scholen ○ Kinderdagverblijven ○ Bijzondere voorzieningen ○ Ziekenhuizen 	

Checklist 2B Actorenanalyse achtergrond, kennis en houding

- Met wat voor mensen heb je te maken wat betreft:
 - Gezinsamenstelling: Zijn er kinderen in het gezin en van welke leeftijd?
 - Geslacht
 - Leeftijd
 - Nationaliteit: welke taal wordt gesproken?
 - Culturele achtergrond
 - Opleidingsniveau
 - Woonduur
- Welke mensen wonen op de locatie en zijn er nog betrokkenen in het randgebied?
- Zijn er bijzondere doelgroepen?
- Zijn de betrokkenen al op de hoogte van het probleem?
- Is er al aandacht besteed aan het probleem door de pers?

Bijlage 4: Checklist Risicoperceptie factoren

1. Hoe lang is het probleem bekend?
2. Wat is de ernst van het probleem?
3. Wat is de oorsprong/bron van de verontreiniging/probleem/risico?
4. Wat zijn de gevolgen van het probleem en wat is de kans dat de gevolgen zich voordoen?
5. Is het risico zichtbaar?
6. Kunnen actoren zelf iets doen om het risico te verminderen?
7. Hoe staan de actoren tegenover de verantwoordelijke instanties (en de GGD)?
8. Wat was de aanleiding voor het bekend worden van het probleem?
9. Hoe lang gaat het onderzoekstraject nog duren?
10. Wat is de reikwijdte van het probleem (lokaal, regionaal of landelijk)?
11. Welke informatiebehoefte hebben de bewoners?
12. Zijn er (bij de GGD) veel vragen gesteld over gezondheid?
13. Zijn er bij de GGD veel gezondheidsklachten binnengekomen?
14. Welke vragen zijn er bij de gemeente binnengekomen van actoren?
15. Is er veel media-aandacht ?
16. Zijn er soortgelijke casussen binnen de gemeente (en hoe is er in het verleden met omgegaan)?

Bijlage 5: Checklist Aandachtspunten en eisen voor de communicatie

De zender	<ul style="list-style-type: none"> • Houd controle over gebeurtenissen: neem onderstaande punten in acht. • Zorg voor voldoende deskundigheid en besteed aandacht aan risicocommunicatie. • Open en eerlijke communicatie: geloofwaardigheid, eerlijkheid en betrouwbaarheid. • Toon verantwoordelijkheid en betrokkenheid. • Leef je in in de bezorgdheid en emoties die leven bij de bewoners en houd rekening met economische, sociale en emotionele factoren. • Vermeld in communicatie-uitingen duidelijk wie de afzender is met telefoonnummer of adres. Bewoners moeten weten waar zij terecht kunnen met vragen.
De boodschap	<ul style="list-style-type: none"> • Heb helder voor ogen wat je met een boodschap wilt bereiken bij je doelgroep. • Zorg dat boodschappen duidelijk zijn qua formulering, stijl en woordkeus. • Zorg dat boodschappen kloppen. • Vermijd vaktaal. Zorg ervoor dat je dezelfde taal spreekt als de doelgroep. Gebruik woorden die mensen in het dagelijks leven ook gebruiken in plaats van vaktermen. • Geef duidelijk aan wat de onzekerheden in de aanpak van de verontreiniging/ het probleem zijn. • Geef concreet aan hoe je met onzekerheden om kan gaan. • Zorg dat schriftelijke informatie openbaar en bereikbaar is. • Vermijd wetenschappelijke uiteenzettingen van risico's van verontreiniging. • Maak gebruik van beelden in plaats van cijfers. • Wees open ook over dingen die je niet of niet met zekerheid weet.
De ontvanger	<ul style="list-style-type: none"> • Voer een actoren- en factorenanalyse uit (checklist 2A, 2B en 3) om inzicht te krijgen in de ontvangers. • Verplaats je in de ontvangers. Benader mensen uit de doelgroep om te praten over hun situatie en belangen. • Neem de ontvanger serieus en luister naar hem. • Heb aandacht voor communicatie en advisering over risico's nog voordat zich vragen en klachten voordoen. • Neem bezorgdheid over risico's serieus. • Stel duidelijke richtlijnen op voor het behandelen van vragen en klachten.

Het kanaal	<ul style="list-style-type: none"> • Kies de juiste kanalen, zodat iedereen op de hoogte is van wat er in zijn buurt of stad gaat gebeuren. • Kies de vorm waarin je de boodschap wilt verspreiden. • Spreid informatie over verschillende kanalen. Mensen hebben de neiging om naar bevestiging van ingrijpende berichten te zoeken.
Feedback	<ul style="list-style-type: none"> • Geef ontvangers de gelegenheid feedback te geven. • Gebruik deze feedback als input en laat aan degenen die feedback hebben gegeven ook zien wat je ermee hebt gedaan.
Ruis	<ul style="list-style-type: none"> • Verspreid nieuwsbrieven op vaste tijdstippen, ook als er niets te melden lijkt. • Wijk niet, of zo min mogelijk, af van vastgestelde plannen en procedures. • Sluit mogelijke communicatiestoringen zoveel mogelijk uit door het uitvoeren van een actoren- en factorenanalyse. • Voorkom storingen in de boodschap: vraag anderen (waaronder niet experts) om teksten door te lezen op begrijpelijkheid en inhoudelijke fouten. • Voorkom storingen van buitenaf door de mogelijke storingsbronnen vooraf door te nemen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • Het doel van de communicatie-uiting is onduidelijk. • De boodschap is onduidelijk qua structuur of woordgebruik. • De inhoud van de boodschap vindt geen aansluiting bij de beleving van de bewoners. • De boodschap klopt inhoudelijk niet, uitspraken zijn bijvoorbeeld tegenstrijdig. • De boodschap bevat taalfouten. • De boodschap komt niet duidelijk over door storing in het kanaal. • Er is sprake van externe storingen. • Als de gewenste en verwachte reactie uitblijft, controleer dan het communicatieproces aan de hand van het model op storing. • Heb je de oorzaak gevonden, neem dan zo snel mogelijk actie om de gevolgen te verhelpen. Geef feitelijke informatie en speculeer niet.

Bijlage 6: Checklist Doelgroep/middelenmatrix

Doelgroep	Middel	Bewonersavond	Nieuwsbrief	Persoonlijk bezoek	Artikelen h-a-h bladen	Persbericht	Spreekuur	Folder	Website	DVD/CD-rom	Discussieplatform	Minisymposium
Intern betrokkenen <ul style="list-style-type: none"> Eigen dienst Collega diensten Bestuur gemeente Andere bestuurslagen 												
Bewoners Bewoners locatie Eigenaren/huurders Gezinnen met/zonder kinderen Overige bewoners Bewonersorganisaties												
Maatschappelijke groepen Bewonersorganisaties Natuur-en milieuorganisaties Wetenschapswinkel												
Intermediaire groepen Huisartsen Maatschappelijk-/opbouwwerkers Wijkraden Woningbouwverenigingen												
Kennisinstellingen RIVM TNO												
Ondernemers												
Projectontwikkelaars/makelaars												
Recreatie <ul style="list-style-type: none"> Watersporters Verenigingen sport en vrije tijd 												
Pers Kranten regionaal/landelijk Radio TV												
Overig Scholen Kinderopvanginstellingen Bijzondere voorzieningen Ziekenhuizen												

Bijlage 7: Checklist Aandachtspunten voor het organiseren van een bewonersavond

- Stel het doel van de bewonersavond vast.
- Maak een lijst met genodigden.
- Bedenk een voorzitter. Kies het liefst een onafhankelijk voorzitter met ervaring.
- Stel de datum en plaats vast, houd hierbij rekening met andere evenementen, vakantieperiodes of bijeenkomsten.
- Reserveer een ruimte en verzorg de catering.
- Stel de uitnodigingsbrief op. Stuur eventueel een antwoordkaart mee voor vragen/opmerkingen die tijdens de avond worden beantwoord.
- Verstuur de uitnodigingen ruim van tevoren (ongeveer 2 weken).
- Kijk welke communicatiemiddelen al beschikbaar zijn en ontwikkel de nodige andere middelen, zoals:
 - Folder;
 - Powerpointpresentatie;
 - Persbericht.

Stel eventueel een informatiemap samen met bovenstaand materiaal voor bezoekers en pers.

Maak de bewonersavond bekend via andere communicatiemiddelen.

Stel het panel samen en nodig hen uit. Maak duidelijke afspraken binnen het panel over de rolverdeling.

Verzorg de benodigde geluids- en presentatiemiddelen.

Regel de zaalopstelling.

Zorg voor een pauze zodat er gelegenheid is voor informeel contact.

Organiseer ter voorbereiding een afstemmingsbijeenkomst of tenminste telefonisch contact nadat de verschillende presentaties via de mail zijn uitgewisseld.