

Bouwstenen voor effectieve risicocommunicatie over overstromingen



Bouwstenen voor effectieve risicocommunicatie over overstromingen

Februari 2009

Taskforce Management Overstromingen 

 **HydroLogic**

YACHT

Voorwoord

Met zijn kustverdediging en dijken is Nederland de best beschermde delta van de wereld. Toch zijn overstromingen niet uit te sluiten. De kans daarop is erg klein, maar de gevolgen van een overstroming zijn zeer groot. De watersnoodramp van 1953 in Zuidwestelijk Nederland toonde dat onverbiddelijk aan. Maar als het, zelfs na alle preventieve verbeteringen aan onze waterkeringen, nu weer zou gebeuren, zouden de gevolgen nog vele malen erger zijn.

Eind 2006 stelden de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Verkeer en Waterstaat de Taskforce Management Overstromingen (TMO) in om Nederland beter voor te bereiden op een mogelijke overstroming. De Taskforce heeft haar opdracht inmiddels afgerond en haar werkzaamheden beëindigd. In februari 2009 wordt de eindrapportage uitgebracht, die zonder twijfel nog tot veel vervolgvactiteiten leidt.

Een van de TMO thema's was risicocommunicatie bij overstromingen. De kern van risicocommunicatie is dat de bevolking voor de eigen woon-, werk- of leefomgeving tijdig weet wat er kan gebeuren, wat haar en de overheid dan te doen staat en wat de bevolking zelf kan uitvoeren om de gevolgen van een overstroming te beperken. Om dat te bereiken is er behoefte aan een concrete handreiking die kan worden gebruikt voor het opstellen van een risicocommunicatieplan voor dit ramptype. De TMO heeft het bureau HydroLogic de opdracht gegeven deze handreiking op te stellen.

De publicatie die nu voor u ligt is mede mogelijk gemaakt door een financiële bijdrage van YACHT

en is vooral bedoeld om gemeenten te helpen met hun risicocommunicatie bij overstromingen. Veel van de informatie in het boekje is ook interessant voor waterschappen en veiligheidsregio's.

De bundel biedt een actueel overzicht van de kennis die op dit moment over risicocommunicatie bij overstromingen beschikbaar is. Belangrijke publicaties en diverse praktijkvoorbeelden over risicocommunicatie over overstromingen zijn verzameld en samengevat. Tevens zijn de resultaten van diverse perceptieonderzoeken naar het risico van overstromingen bij de Nederlandse bevolking opgenomen, waaronder een onderzoek van de Universiteit Twente naar aanleiding van de door TMO georganiseerde landelijke oefenweek Waterproef in november 2008.

Wij hopen en verwachten dat de uitgave u zal helpen om een goed beeld te krijgen van wat er nodig is om risicocommunicatie dicht bij de mensen te brengen. Wij zijn ervan overtuigd dat deze publicatie u een concrete handreiking biedt om er zelf mee aan de slag te gaan.

Jan Franssen
Voormalig voorzitter Taskforce Management Overstromingen

Leanne Reichard
Projectleider HydroLogic voor risicocommunicatie over overstromingen

Den Haag, februari 2009

Inhoudsopgave

1. Inleiding	7
2. Overstromingsrisico's in de beleving van Nederlanders	9
2.1. Beleving van overstromingsrisico's in Nederland	9
2.1.1. Algemeen beeld	9
2.1.2. Regionale verschillen	14
2.2. Beleving van bestuurders en professionals	15
2.3. Percepties en kennis onder jongeren	15
3. Risicocommunicatie in de praktijk	18
3.1. Nationale initiatieven	18
3.2. Regionale en lokale initiatieven	20
3.2.1. Provinciale risicokaarten	20
3.2.2. Folders en instructieboekjes	20
3.2.3. Educatie en voorlichting	23
3.2.4. Oefeningen	24
3.3. Risicocommunicatie in het buitenland	24
3.4. Kunstwerken en landmarks	28
4. Bouwstenen voor effectieve risicocommunicatie over overstromingen	29
4.1. Inleiding	29
4.2. Stap 1: Verkenning	29
4.2.1. Opzetten van een werkgroep en een klankbordgroep	29
4.2.2. Analyse van het werkelijke overstromingsrisico	30
4.2.3. Analyse van het subjectieve risico per doelgroep	31
4.3. Stap 2: Doelstelling van risicocommunicatie	33
4.4. Stap 3: De boodschap formuleren	33
4.4.1. Algemene invulling	33
4.4.2. Invulling van de boodschap per zone	36
4.4.3. Detailinvulling van de boodschap	36
4.5. Stap 4: Keuze communicatiemiddel	37
4.6. Stap 5: Evaluatie	39
Over de Taskforce Management Overstromingen	40
Over HydroLogic en de auteurs	41
Over YACHT	42
Geraadpleegde bronnen	43
Colofon	45

1. Inleiding

“Een gewaarschuwd mens telt voor twee”

Waterbeherend Nederland doet er alles aan om Nederland te beschermen tegen overstromingen. Maar de natuur is onvoorspelbaar en het doorbreken van een dijk kan niet voor 100% worden uitgesloten. De kans dat het gebeurt is klein, maar als het gebeurt zijn de gevolgen groot. Als bestuurders, professionals, bedrijven en burgers dan weten wat ze moeten doen, kan het aantal slachtoffers en materiële schade van een overstroming worden beperkt.

Risicocommunicatie is nodig om ervoor te zorgen dat alle betrokkenen weten wat ze moeten doen in het geval van een overstroming. Gemeenten hebben een belangrijke verantwoordelijkheid in het communiceren over risico's naar de bevolking. Over veel risico's wordt al gecommuniceerd door gemeenten, maar de communicatie over overstromingsrisico's blijft vaak nog achterwege. Vooral nog ontbreekt het aan handvatten om de risicocommunicatie hierover goed gestalte te geven.

Risicocommunicatie betekent het communiceren over risico's, ofwel de kans op het plaatsvinden van een overstroming en de gevolgen daarvan. Het doel van risicocommunicatie is het vergroten van de kennis van de eigenschappen van het overstromingsrisico en de kennis van de gedragsopties bij een (dreigende) overstroming. Daarmee grijpt risicocommunicatie aan op de blauwe kaders in Fig. 1.1. De kennisvergroting dient te leiden tot een hoger risicobewustzijn, waaruit vervolgens verstandig gedrag voortvloeit. Dit wordt ook weergegeven in Fig. 1.1. De figuur laat tevens zien dat 'kennis' niet de enige factor is die het risicobewustzijn en het

gedrag beïnvloedt. Wie aan risicocommunicatie doet, dient daarom rekening te houden met de invloed van andere factoren zoals de culturele context en de risico-attitude.

Risicocommunicatie heeft een relatie met crisiscommunicatie maar is niet hetzelfde. Crisiscommunicatie volgt in de veiligheidsketen op risicocommunicatie. Crisiscommunicatie vindt plaats vlak voor, tijdens of vlak na een overstroming, richt zich vooral op het beperken van de gevolgen van een overstroming en heeft daarmee betrekking op de responsstap in de veiligheidsketen. Risicocommunicatie heeft vooral betrekking op de preparatiestap in de veiligheidsketen. Goede risicocommunicatie bepaalt mede de effectiviteit van crisiscommunicatie¹.

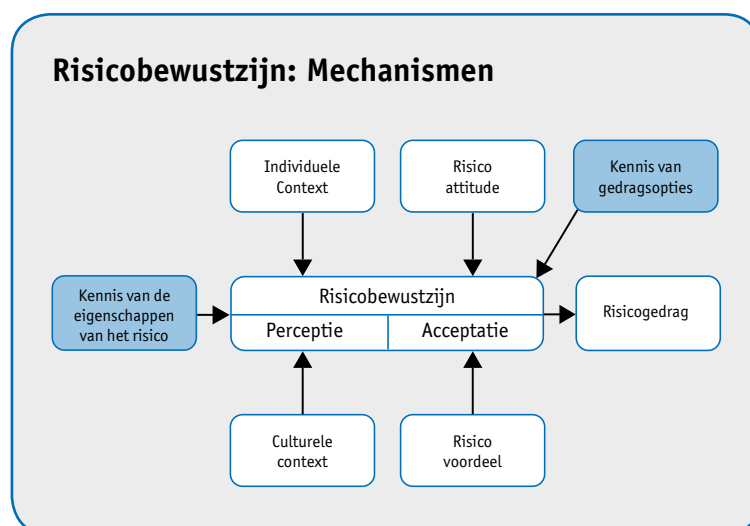


Fig. 1.1. Factoren die het risicobewustzijn en het risicogedrag beïnvloeden (Ministerie van V&W, 2007)

1) In 2008 publiceerde TMO de Leidraad voorlichting bij evacuatiesituaties en hoogwater en overstromingen die handreikingen bevat voor het opzetten van effectieve crisiscommunicatie.

In deze uitgave komen we stap voor stap tot de bouwstenen voor risicocommunicatie rond overstromingen. Hoofdstuk 2 gaat over de perceptie van overstromingsrisico's onder Nederlanders. In Hoofdstuk 3 worden praktijkvoorbeelden van risicocommunicatie behandeld. In Hoofdstuk 4 worden in vijf stappen de bouwstenen voor effectieve risicocommunicatie over overstromingen gepresenteerd. Deze bouwstenen vloeien voort uit de bevindingen uit de voorgaande hoofdstukken en uit verzamelde lessen uit de literatuur. Het rapport eindigt met een opsomming van geraadpleegde bronnen.

De Taskforce Management Overstromingen (TMO) en HydroLogic constateren sinds 2008 een flinke toename in initiatieven voor risicocommunicatie over overstromingen door gemeenten, veiligheidsregio's en waterschappen. Een aantal van deze initiatieven komt ter sprake in deze bundel. Met deze uitgave willen we verdere initiatieven rondom risicocommunicatie aanmoedigen en een bron van ideeën zijn.

2. Overstromingsrisico's in de beleving van Nederlanders

Voor effectieve risicocommunicatie is het belangrijk om een goed beeld te hebben van de perceptie die Nederlanders hebben van overstromingsrisico's. De definitie van risico is kans maal gevolg. Hoe een risico gepercipieerd wordt is echter niet alleen afhankelijk van de objectieve werkelijkheid van berekende kansen en gevolgen. Het hangt vooral samen met de subjectieve werkelijkheid van de bevolking, bestaande uit emoties, beelden en meningen. Anders gezegd, het gaat er niet alleen om wat werkelijk gevaarlijk is, maar ook om wat de ontvanger van het risico vindt.

2.1. Beleving van overstromingsrisico's in Nederland

2.1.1. Algemeen beeld

De onderzoeksresultaten rond de perceptie van overstromingsrisico's verschillen. Diverse onderzoeken (Terpstra, 2008; Baan e.a., 2008) laten zien dat het risico van overstromingen als beperkt wordt gepercipieerd. Veel andere risico's worden als groter gepercipieerd, bijvoorbeeld criminaliteit op straat, een griep epidemie of terrorisme. Terpstra (2008) heeft voor (delen van) dijkringen onderzocht in hoeverre de bevolking zich zorgen maakt om overstromingen in relatie tot andere risico's. Een dijkkring is een gebied dat wordt beschermd tegen buitenwater door primaire keringen of door hoge gronden. In het onderzoek zijn de dijkringen 7 (Noordoost Polder), 8 (Flevoland), 14 (Delfland) en 16 (Alblasserwaard en Vijfheerenland) opgenomen. Fig. 2.1 toont enkele resultaten. Voor alle vier de dijkringen geldt dat de ondervraagden zich in vergelijking met andere risico's weinig zorgen maken over overstromingen.

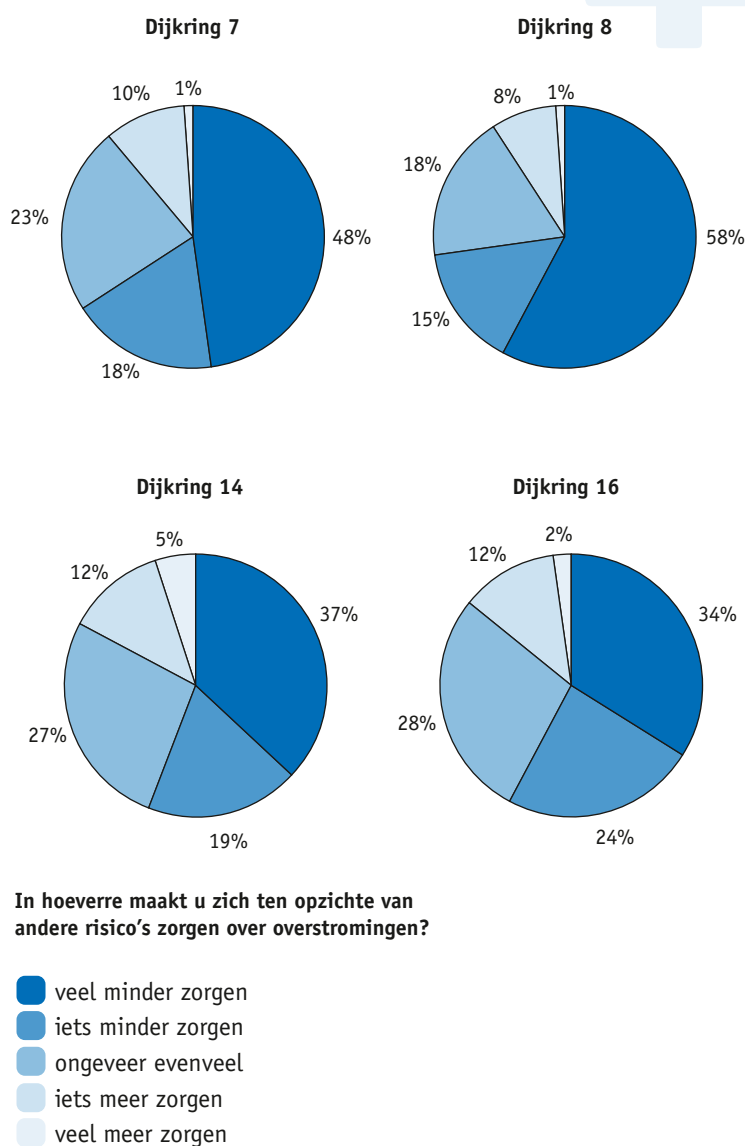


Fig. 2.1. Naar Terpstra (2008). Antwoorden op de vraag in hoeverre de respondenten in het onderzoek van Terpstra zich zorgen maken over overstromingen ten opzichte van andere risico's.

N=957	(in percentages)	Helemaal niet of nauwelijks	Af en toe	Nogal eens tot vaak
Grote overstroming		76.8	18.1	4.6
Griepepidemie		73.7	21.5	5.1
Brand in uw woning		63.3	30.7	5.7
Economische recessie		41.7	38.3	19.2
Klimaatverandering		39.0	39.0	21.5
Criminaliteit/ onveiligheid op straat		28.2	35.4	36.1

Tabel 2.1. Percentage van de respondenten dat zich zorgen maakt over een bepaald risico.

Het onderzoek van Baan e.a. (2008) toont ook dat respondenten zich meer zorgen maken over andere risico's dan overstromingen (Tabel 2.1).

Ook onderzoek in de regio Haaglanden (TNS Nipo, 2007) laat zien dat de overstromingskans laag wordt gepercipieerd. Het ramptype 'Overstroming' staat daar slechts op nummer 10 in de lijst van meest waarschijnlijk geachte rampen, terwijl een groot deel van Haaglanden onder NAP ligt. Een 'ziektégolf' of 'terrorisme' wordt meer waarschijnlijk geacht. De uitkomsten worden deels verklaard door de mate van media-aandacht voor de diverse risicobronnen. Daarnaast wordt geconstateerd dat burgers nog steeds veel vertrouwen hebben in de (traditionele technische) wijze waarop de overheid Nederland beschermt tegen het water en dat zij daarom het overstromingsrisico laag inschatten. Hierbij wordt aangetekend dat klimaatverandering wel wordt gezien als een oorzaak van een toenemende kans op overstromingen. Ook worden de gevolgen van een overstroming als 'zwaar' geschat. Omdat burgers het risico op een overstroming laag schatten, lijkt het erop dat de perceptie van burgers vooral wordt bepaald door de 'kleine kans' en minder door de 'zware gevolgen'.

Opvallend is het onderzoek van TNS Nipo een jaar eerder (2006). De onderzoekers concluderen het volgende: "Zowel in kwalitatieve zin (men is 'bang' voor een overstroming) als in de kwantitatieve zin wordt het risico als hoog gepercipieerd. Wanneer we het risico op een overstroming vergelijken met andere gevaren, dan komt de overstroming duidelijk bovenaan." De Nulmeting Communicatie Ruimte voor de Rivier, eveneens uit 2003, lijkt aan te sluiten bij het TNS Nipo onderzoek. Ruim driekwart van de inwoners van het rivierengebied verwacht dat de hoogwaterproblemen

in de toekomst groter zullen worden als er niet wordt ingegrepen, en maar liefst 92% van deze inwoners vindt dat uitgebreide maatregelen moeten worden getroffen. Ruim een derde denkt zelf last te krijgen van het hoogwaterprobleem; 14% denkt dat deze problemen heel ernstig zullen zijn. De resultaten van de Watermonitor (Van Nes e.a., 2001) laten een vergelijkbaar beeld zien. Nederlanders achten de kans dat ergens in de komende 25 jaar een zeevering het begeeft even groot als de kans dat dit niet gebeurt: 50 / 50 dus. De waarschijnlijkheid van het bezwijken van een rivierdijk schat men hoger in en de kans dat er daardoor wateroverlast optreedt, nog hoger.

Uit onderzoek van Baan e.a. (2008) blijkt dat veel Nederlanders het nut inzien van het treffen van voorbereidingen op een overstroming: 60-70% lijkt het nuttig een noodpakket in huis te hebben en informatie bij de hand te hebben over bijvoorbeeld vluchtroutes. Het daadwerkelijk overgaan op proactief voorbereiden lijkt echter vaak een brug te ver. Meer dan 90% van de ondervraagden heeft geen noodpakket en een zeer ruim deel geeft aan geen actie te ondernemen als het gaat om deze handelingsperspectieven (noodpakket en vluchtroute). In het kader op pagina 12 en 13 is in samenvatting meer informatie gegeven over het onderzoek dat Baan e.a. (2008) hebben uitgevoerd naar aanleiding van de TMO oefenweek Waterproef.

De Nederlanders neigen sterk naar een overheid die alles regelt voor het waterbeleid en richten zich nauwelijks op beschermingsmaatregelen die binnen de eigen invloedssfeer liggen. (RIVM, 2004). Ongeveer 3% van de ondervraagden uit overstromingsgevoelige gebieden hebben enige voorbereidingen getroffen voor het geval dat

evacuatie nodig is. Ook de feitelijke kennis van de overstromingsgevoelige gebieden in Nederland lijkt niet erg hoog. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het gegeven dat ruim 65% van de bevolking geen idee heeft welk percentage van ons land onder NAP ligt. Daarnaast blijkt 90% van de ondervraagden die zeggen het wel te weten, een verkeerd antwoord te geven (TNS Nipo, 2006).

Wellicht dat verschillende resultaten van onderzoeken naar de perceptie van het overstromingsrisico gedeeltelijk kunnen worden verklaard op basis van Fig. 2.2, waarin de mate van aandacht voor overstromingsrisico's in de tijd is uitgezet.

Fig. 2.2 toont dat de aandacht voor overstromingen na een feitelijke overstroming of calamiteit tijdelijk toeneemt (vaak met een beleidsomslagen ten gevolg), maar vervolgens weer wegebt. Aangezien de aangehaalde onderzoeken op verschillende tijdstippen en locaties hebben plaatsgevonden, is het mogelijk dat dit effect doorwerkt in de resultaten. Wellicht dat ook overstromingen in het buitenland (bijvoorbeeld Katrina) of aan overstromingen gerelateerde films zoals *An inconvenient truth* van Al Gore van invloed zijn op de aandacht voor het onderwerp.

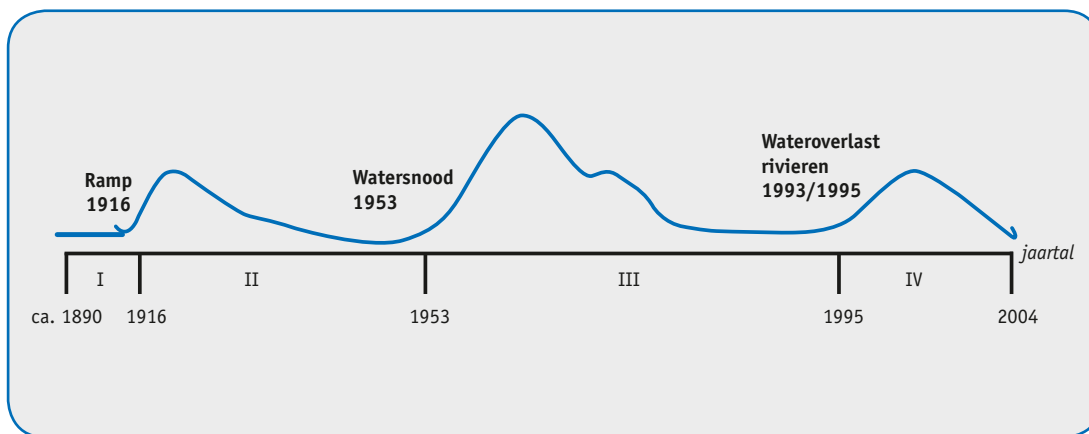


Fig. 2.2. Schommelingen in de aandacht van Nederlandse beleidsmakers voor overstromingsrisico's (COT, 2004).

TMO oefenweek Waterproof en risicoperceptie burgers ten aanzien van overstromingen

Inleiding

De Universiteit Twente heeft op verzoek van TMO onderzoek uitgevoerd naar de risicocommunicatie en risicoperceptie van overstromingsrisico's. Het onderzoek is uitgevoerd in het kader van het PROMO-onderzoek (Perceptie en Risicocommunicatie bij het Omgaan met Overstromingsrisico's, www.omgaanmetoverstromingsrisicos.nl). Het overstromingsrisico krijgt de laatste jaren meer aandacht in politiek en beleid. Daarbij wordt er naast preventieve maatregelen, ook meer aandacht dan voorheen geschonken aan gevolgenbeperking. In het kader van het PROMO-onderzoek staat de rol van de burger bij gevolgenbeperking centraal. Hierbij gaat het dan vooral om aspecten als het bevorderen van de zelfredzaamheid van de burger ten tijde van een overstroming of om het creëren van voldoende draagvlak voor het nemen van fysieke preventieve maatregelen.

Om de risicocommunicatie af te kunnen stemmen op de behoefte van de burger is het van belang om inzicht te hebben in de risicoperceptie. Hierdoor kan de communicatieactiviteit aansluiten bij het beeld dat de burger heeft van het risico. Het doel van dit onderzoek is dan ook om in kaart te brengen in hoeverre de communicatieactiviteiten die hebben plaats gevonden rondom de oefenweek 'Waterproof' (november 2008) burgers hebben bereikt. Daarnaast wordt er gekeken of er een samenhang is tussen de communicatie over "Waterproof" en de activiteiten die in het kader daarvan hebben plaatsgevonden, en de risicoperceptie van burgers ten aanzien van overstromingen.

Resultaten

De vragenlijst is afgenomen onder 957 mensen in Nederland (responspercentage= 34.8%). Hierbij is gebruik gemaakt van vier verschillende case gebieden namelijk: Zeeland, Maas-kant, Dordrecht en de rest van Nederland.

Bereik

Van alle ondervraagden heeft bijna de helft in de afgelopen weken iets gezien op tv, gelezen in kranten of op internet over het overstromingsrisico. De radio scoort als medium een veel lager bereik onder de respondenten. Spotjes als 'denk vooruit', 'postbus 51' en 'Nederland leeft met water' scoren ook erg laag op bereik. De krant heeft onder de verschillende media het grootste bereik gehad als het gaat om informatie over het overstromingsrisico in de afgelopen weken. Tussen de verschillende gebieden zijn slechts hele kleine significante verschillen gevonden als het gaat om het bereik van radio en het lezen over overstromingsrisico's in kranten, op internet of in huis-aan-huisbladen. Hierbij geven de respondenten uit Zeeland aan meer gezien of gelezen te hebben dan de respondenten uit de rest van Nederland.

Perceptie

Bij de factor risicoperceptie is gevraagd naar de mate waarin respondenten zich zorgen maken over het risico. Vervolgens is gevraagd naar de inschatting van de kans op een overstroming in de omgeving en de schatting van de gevolgen.

Meer dan de helft van alle respondenten geeft aan zich niet of nauwelijks zorgen te maken om een overstromingsrisico. Slechts een heel klein percentage geeft aan zich veel zorgen te maken. Hierbij zijn geen significante verschillen gevonden tussen de case gebieden. Ook geeft meer dan drie kwart van de ondervraagden aan zich niet of nauwelijks onrustig of

angstig te voelen bij de gedachte aan een overstroming. Wanneer het overstromingsrisico wordt vergeleken met andere risico's (zoals griep epidemie, brand, economische recessie, enz.) dan maken de respondenten zich het minst zorgen over het overstromingsrisico. Criminaliteit en onveiligheid op straat wordt veel meer als een risico gezien waar men zich zorgen om maakt.

Een ruime meerderheid van de respondenten acht het niet waarschijnlijk dat er de komende 10 jaar een overstroming in hun regio zal plaatsvinden. Wanneer hier de case gebieden met elkaar worden vergeleken zijn er significante verschillen gevonden. In het gebied van Dordrecht wordt deze kans het hoogst geschat. Terwijl de respondenten uit de groep 'de rest van Nederland' deze kans het laagst schatten.

Om de schatting van de gevolgen van een overstroming in kaart te brengen is er onderscheid gemaakt tussen schade aan gebouwen, aantal slachtoffers en of het huis onder water komt te staan. Meer dan de helft van de ondervraagden denkt dat er heel veel schade aan gebouwen zal ontstaan wanneer er daadwerkelijk een overstroming plaatsvindt. De schade aan gebouwen wordt in Zeeland gemiddeld hoger geschat dan in de rest van Nederland. Ook bij de schatting van het aantal slachtoffers zijn er significante verschillen gevonden tussen de case gebieden. Hierbij schatten de respondenten uit het gebied van Maaskant het aantal slachtoffers het laagst en het gebied Zeeland het hoogst. Vervolgens zijn er nog significante verschillen gevonden wat betreft de verwachting dat bij een overstroming de woning onder water komt te staan. De helft van de respondenten denkt dat de woning onder water komt te staan. Het Maaskant gebied scoort hierbij het hoogst en Zeeland scoort hierbij het laagst.

Vorbereidingsgedrag

Het voorbereidingsgedrag is opgedeeld in drie factoren. Hierbij zijn er vragen gesteld over de verantwoordelijkheid voor de informatievoorziening, nut van handelingsperspectieven en

het daadwerkelijke voorbereidingsgedrag. Meer dan de helft van de respondenten ziet het informeren over het overstromingsrisico als een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de burger zelf en de overheid. Een derde is van mening dat deze verantwoordelijkheid uitsluitend bij de overheid ligt.

Om te vragen welke handeling als voorbereiding op een overstroming als nuttig wordt ervaren zijn er een aantal voorbeelden gegeven. Respondenten zien het meeste nut in het verzamelen van informatie over de gevolgen in de omgeving, evacuatie routes en hoge veilige plaatsen. Een derde ervaart ook het aanschaffen van een noodpakket als nuttig evenals het maken van afspraken met familie. Het aanschaffen van zandzakken en vloedschotten worden niet als nuttig ervaren. Vervolgens is er ook gevraagd of de respondent van plan is deze handeling te gaan uitvoeren. Hierbij geeft een kwart van alle respondenten aan dat zij van plan zijn om informatie te verzamelen. Opvallend is dat 10% van de respondenten aangeeft al in het bezit te zijn van een noodpakket. Toch geeft een zeer ruim deel van de ondervraagden aan geen actie te ondernemen als het gaat om deze handelingsperspectieven.

Aangezien het verzamelen van informatie als het meest nuttig wordt ervaren en ook het hoogste scoort bij de respondenten die aangeven wel voorbereidingen te willen treffen, is het ook van belang te weten aan welk soort informatie de burger behoefte heeft. Ruim de helft van de ondervraagden geeft aan behoefte te hebben aan lokale informatie over het overstromingsrisico. Vervolgens geeft ruim een derde aan zowel algemene als plaatselijke informatie te willen ontvangen. Slechts een heel klein deel van de respondenten is tevreden met alleen algemene instructies. De informatie van de overheid over overstromingsrisico's wordt wel als nuttig ervaren. Toch is voor meer dan de helft van de respondenten niet duidelijk waar zij terecht kunnen met vragen over dit onderwerp.

2.1.2. Regionale verschillen

Tussen diverse regio's bestaan aanzienlijke verschillen in perceptie van overstromingsrisico's. Onderzoek van het RIVM (2004) toont aan dat langs de grote rivieren het gevaar van overstroming hoger wordt geschat en het gevoel van onveiligheid groter is dan langs de kust, het IJsselmeer of zelfs in het benedenrivierengebied. TNS Nipo (2007) constateert dat burgers die eerder zijn geëvacueerd (Rivierengebied) wegens overstromingsgevaar banger zijn voor overstromingen en eerder bereid zijn opnieuw te evacueren.

De Kruijk en Rekkers (1998) deden onderzoek in hoeverre burgers de huidige situatie rond de rivieren als veilig ervaren. Er worden aanzienlijke verschillen gevonden. Inwoners van Limburg schatten de huidige veiligheid het laagste (gemiddeld 6.7), terwijl burgers die in het Rivierengebied wonen en/of werken, de huidige veiligheid met een 8.6 waarderen. Onder de groep 'Rest Nederland' leeft nog vrij sterk de gedachte dat er potentieel gevaar is. De huidige veiligheid wordt met een 6.9 gewaardeerd.

Ook het RIVM (2004) concludeert dat de beleving van veiligheid tegen overstromingen van burgers in Nederland sterk verschilt van regio tot regio. Voor diverse regio's is op een rijtje gezet in hoeverre overstroming als een risico wordt gezien (RIVM, 2004). De resultaten zijn te zien in Tabel 2.2. Bewoners hebben meer besef van de risico's wanneer ze eenmaal een overstroming of een evacuatie hebben meegemaakt (Van Duin e.a., 1995). Hierbij maakt het nog wel uit of bewoners in de nabijheid van water zijn opgegroeid of van elders afkomstig zijn: autochtonen hebben leren leven met het overstromingsgevaar en kunnen beter passende maatregelen nemen, terwijl nieuwkomers hoogwater bedreigender vinden. Vóór de wateroverlast van 1993 bestond een gevoel van veiligheid: negen van de tien bewoners voelden zich veilig achter de dijken in het rivierengebied. In het algemeen bleken burgers zelfs niet op de hoogte te zijn van reële overstromingskansen van 1/50 of 1/100 langs de dijken (Fleur e.a., 1993; Hufen, 1998). In de periode na de wateroverlast van 1995 is het gevoel van urgentie van het aanleggen van dijken bij burgers afgenomen.

Watersysteem	Veiligheidsbeleving burgers
Maas	Overstromingsgevaar is ernstig: <ul style="list-style-type: none"> • korte waarschuwingstijd • risico's verkeer, criminaliteit e.d. zijn ernstiger • rust, vrijheid, natuur wegen op tegen overstromingsgevaar
Bovenrijn	Hoogwater wordt niet gezien als risico: <ul style="list-style-type: none"> • geen twijfels bij burgers over hoogte en onderhoud dijken
Waal	Hoogwater wordt gezien als reëel risico: <ul style="list-style-type: none"> • sinds 1995 (evacuatie) verhoogd risicobewustzijn • rust, vrijheid, natuur wegen op tegen overstromingsgevaar
IJssel	Overstroming is lastig maar niet levensbedreigend: <ul style="list-style-type: none"> • lange waarschuwingstijd • hoge ligging bebouwing • risico's verkeer, criminaliteit e.d. zijn ernstiger • geen twijfels bij burgers over hoogte en onderhoud dijken
Nederrijn-Lek	Hoogwater wordt gezien als reëel risico: <ul style="list-style-type: none"> • woningen relatief laaggelegen • twijfels bij burgers over hoogte en onderhoud dijken
IJsselmeergebied	Hoogwater wordt niet gezien als risico
Benedenrivierengebied	Hoogwater wordt gerelateerd aan overlast, niet gevaar: <ul style="list-style-type: none"> • burgers nemen zelf maatregelen (zandzakken) • niet automatisch de blik op de overheid voor schade vergoeding
Noordzeekust	Men voelt zich veilig: <ul style="list-style-type: none"> • burger neemt zelf geen maatregelen tegen hoogwater: volgens de burgers moet de overheid de veiligheid waarborgen

Tabel 2.2. De veiligheidsbeleving van burgers uit verschillende regio's in relatie tot overstromingsrisico's (Bouwdienst, 1998).

Het gevoel van veiligheid steeg in de periode 1995-1997. Dit 'verbeterde' veiligheidsgevoel en deze risicoperceptie hangen samen met de zichtbare inspanningen die waterschappen en anderen hebben geleverd voor dijkverbetering in de directie omgeving (Hufen, 1998).

Onderzoek van Terpstra (2008) laat zien dat het overstromingsrisico in de dijkringen Noordoostpolder en Flevoland lager wordt gepercipieerd dan in Delfland (dijkring 14) en in de Alblasserwaard en de Vijfheerenlanden (dijkring 16). Dit zou te maken kunnen hebben met ervaringen uit het verleden. Voor dijkring 14 en 16 ontstonden in 1993 en 1995 dreigende situaties als gevolg van hoogwater op de rivieren en in 1953 tijdens de Watersnoodramp. In het Zuiderzeegebied dateert de laatste overstroming van 1916; dat was nog voor de aanleg van de Afsluitdijk en de IJsselmeerpolders.

2.2. Beleving van bestuurders en professionals

Uit onderzoek (Ministerie van V&W, 2007) blijkt dat bestuurders en politici niet overlopen van enthousiasme als het gaat om het thema hoogwater. Uit 'Dijkringgesprekken 2006' in het kader van Waterveiligheid 21e eeuw blijkt dat bestuurders van mening zijn dat de waterbescherming goed op orde is in Nederland. Daardoor wordt het thema niet vaak besproken en krijgt het geen prioriteit op de bestuurlijke agenda. In het kader van een onderzoek van het Ministerie van V&W (2003) wordt geconstateerd dat er in de praktijk een flinke terughoudendheid is als het gaat om communicatie over overstromingen en wateroverlast. De overheden zijn vooral bang dat dit tot angstige reacties onder burgers leidt. Daarnaast is het lastig om politiek draagvlak voor fysieke maatregelen te creëren, omdat de kosten op korte termijn moeten worden gemaakt, terwijl de baten niet op korte termijn zijn terug te zien. Bewindslieden zijn doorgaans ook niet langer dan vier jaar in functie: een korte termijn om de lange termijnprocessen te waarborgen. Uit de belevingsmonitor 2005-2006 blijkt dat er ten opzichte van het verleden meer burgers zijn die graag zien dat de regering extra aandacht besteedt aan overstromingen en wateroverlast. Ook Flaming

(2003) concludeert dat overstromingsveiligheid geen onderwerp is voor verhitte kamerdebatten. Politici kunnen er niet mee scoren. In de politieke stroom is zichtbaar dat er na waterincidenten tijdelijk aandacht is voor overstromingsrisico's, maar dat de aandacht telkens weer snel vermindert (Fig. 2.2). Recentelijk lijkt er sprake te zijn van een omslag in deze trend. Diverse bestuurders pleiten voor een meer proactieve aanpak voor risicocommunicatie rond overstromingen, bijvoorbeeld de burgemeester van Amersfoort, mevrouw Albertine van Vliet-Kuiper (zie pagina 16).

Tijdens het startcongres in mei 2007 van de Taskforce Management Overstromingen (TMO) is een (overigens niet-representatieve) enquête gehouden onder professionals. Zij vinden dat de burger niet voldoende wordt geïnformeerd over overstromingsrisico's (78%). Wie de burgers dan moet informeren is volgens 42% van de ondervraagden de gemeente. Opmerkelijk is ook dat 28% van deze groep vindt dat de waterschappen daar verantwoordelijk voor moeten zijn. Verder valt op dat ook de professionals zich veilig voelen. Maar liefst 86% voelt zich tamelijk tot heel goed beschermd tegen overstromingsrisico's (Ministerie van V&W, 2007).

2.3. Percepties en kennis onder jongeren

In de leeftijd van 10-12 jaar beginnen jongeren hun mening en houding te vormen ten opzichte van allerlei onderwerpen (Verhofstadt-Denève, 1998; Slater en Muir, 1999), waaronder ook risico's. Het ligt daarom voor de hand risicocommunicatie over overstromingen ook op deze leeftijdsgroep te richten. De vraag is hoeveel kennis en welke perceptie deze specifieke leeftijdsgroep heeft van overstromingsrisico's.

Net als onder volwassenen blijken er ook onder jongeren grote regionale verschillen te bestaan in het gepercipieerde risico van overstromingen. Enquêtes onder 10-12 jarige jongeren in Stein (Zuid-Limburg), Amersfoort en Maassluis (Rijnmond gebied) tonen deze verschillen aan (HydroLogic, 2008). Het gepercipieerde risico is het grootst in Maassluis en het laagst in Stein. Zo blijken jongeren in Maassluis meer angst te hebben voor overstromingen dan jongeren in Stein.

Albertine van Vliet is burgemeester van Amersfoort en portefeuillehouder risico- en crisiscommunicatie van TMO. Zij is warm pleitbezorger voor risicocommunicatie door de overheid. “Als je als gemeente weet hebt van een risico, hoor je dit aan je burgers te vertellen en ook duidelijk te maken wat de gemeente doet om het risico te beperken.” Maar daarbij zou het volgens haar niet moeten blijven. “Je kunt burgers ook aanspreken op hun eigen verantwoordelijkheid en hen uitdagen na te denken over wat een risico inhoudt en wat dat voor hen zelf betekent. In Amersfoort doen we dat op allerlei manieren. We houden regelmatig oefeningen, publiceren folders en hebben bijvoorbeeld per wijk borden opgehangen die melden hoeveel auto-inbraken in het afgelopen kwartaal hebben plaatsgevonden. Hiermee informeren we mensen en zetten we onze inwoners aan het denken. Ook zorgen we ervoor dat de communicatie binnen een bredere context en vanuit een open houding plaatsvindt.” Op basis van de jarenlange ervaring met risicocommunicatie in Amersfoort durft Van Vliet te stellen dat de vrees van bestuurders dat je hiermee angst en onrust onder burgers zaait, ongegrond is. Als voorbeeld noemt ze de risicocommunicatie van Amersfoort over het ontploffingsgevaar van chloortreinen. “Er brak geen paniek uit; men vond het juist prettig kennis te nemen van de risico’s. Onze relatie met de bevolking is er zelfs door versterkt.”



Van Vliet beaamt de noodzaak van risicocommunicatie over overstromingen. Ze speelt met het idee om op lantaarnpalen blauwe markers aan te brengen die tonen hoe hoog het water kan komen te staan bij een dijkdoorbraak. “In delen van Amersfoort kan een behoorlijke laag water komen te staan. Toch is het risico beperkt, want we zien een overstroming hier ruim van te voren aan komen.” In het westen van het land zijn de risico’s veel groter. De burgemeester is dan ook trots op haar collega Joke van Doorne van Capelle aan den IJssel. “Zij heeft het als een van de eerste bestuurders aangedurfd haar inwoners te confronteren met de overstromingsrisico’s. Ondanks de nodige weerstand bij bestuurlijke partners, heeft ze de inwoners van de meest kwetsbare wijken van Capelle via een persoonlijke brief op de hoogte gebracht van de risico’s. De brief meldt dat bij een dijkdoorbraak het water in hun wijk binnen enkele uren meters hoog kan komen te staan.” In tegenstelling tot waarvoor werd gevreesd, raakten de bewoners ook daar niet in paniek door de berichten van de gemeente. “Men was blij met de informatie.” Van Vliet verwacht dat de positieve ervaringen zoals in Capelle steeds meer bestuurders op het spoor zetten van open en eerlijke risicocommunicatie. “Volgens mij ebt de koudwatervrees weg”, zegt Van Vliet. “De ontwikkelingen rond risicocommunicatie komen steeds meer in een stroomversnelling.”

Van de jongeren uit Amersfoort en Maassluis blijkt meer dan 60% het deel van Nederland dat overstrominggevoelig is ruim te onderschatten. Opvallend is dat de jongeren uit Stein, het overstromingsgevoelige deel van Nederland juist in meerderheid overschatten (Fig. 2.3). Onderzoek schrijft dit toe aan recente overstromingsdreiging vanuit het Julianakanaal. Dit verklaart wellicht ook waarom in Stein de kennis van gedragsopties vlak voor en tijdens een overstroming (handelingsperspectieven) hoger is. Van

deze jongeren weet bijna 50% wat verstandig is om te doen bij een overstroming, terwijl in Amersfoort geen enkele leerling weet wat te doen. In het Rijnmond gebied wist 25% een juist antwoord te geven. Wellicht dat de overgeleverde ervaringen van de Watersnoodramp en de reguliere schoolexcursies naar de nabijgelegen Maeslantkering hebben bijgedragen aan de kennis van deze handelingsperspectieven. De belangrijkste onderzoeksresultaten zijn samengevat in Tabel 2.3.

	Amersfoort	Maassluis	Stein
Kennis van welk deel van Nederland overstromingsgevoelig is	Onderschatting	Onderschatting	Overschatting
Kennis van handelingsperspectief	Geen kennis	Beperkte kennis	Relatief goede kennis
Perceptie van veiligheid in relatie tot overstromingsrisico's	Voelen zich zeer veilig	Voelen zich relatief onveilig	Voelen zich relatief veilig

Tabel 2.3. Resultaten van onderzoek (HydroLogic, 2008) naar de perceptie van overstromingsrisico's onder jongeren in Amersfoort, Maassluis en Stein.

Onderzoek laat zien dat via risicocommunicatie de kennis en perceptie die jongeren hebben van overstromingsrisico's in korte tijd aanzienlijk kan veranderen in de richting die meer overeen komt met de werkelijke risico's. Opvallende bevindingen daarbij zijn dat de leerlingen aangeven dat risicocommunicatie gericht op de lokale situatie

het hoogste wordt gewaardeerd. Tevens geven jongeren uit Amersfoort, Maassluis en Stein aan dat zij na de risicocommunicatie minder angst hebben voor overstromingen, omdat ze beter weten wat er kan gebeuren en wat ze in een dergelijk geval moeten doen.

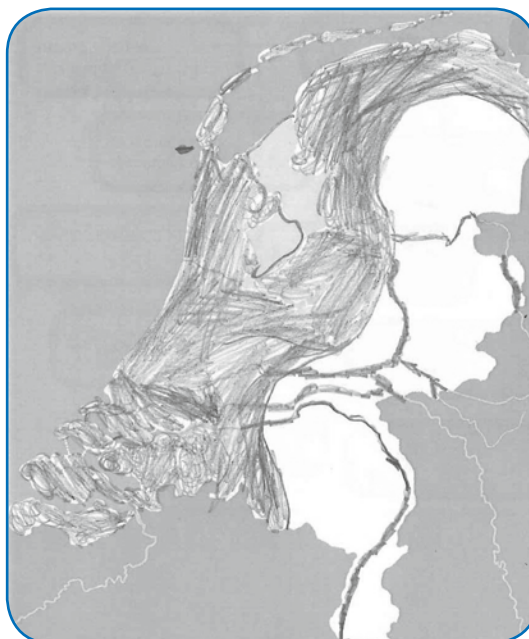


Fig. 2.3. Voorbeelden van antwoorden op de vraag welk deel van Nederland zou kunnen overstromen (HydroLogic, 2008).

3. Risicocommunicatie in de praktijk

Risicocommunicatie rond overstromingen is de afgelopen jaren in een stroomversnelling gekomen. Dit heeft al een aantal interessante praktijkvoorbeelden opgeleverd. In dit hoofdstuk zijn concrete en aansprekende voorbeelden van risicocommunicatie rond overstromingen geselecteerd. Naast voorbeelden uit Nederland, worden ook een aantal buitenlandse voorbeelden gepresenteerd.

De voorbeelden in dit hoofdstuk zijn geordend op de volgende thema's:

- Nationale initiatieven
- Regionale en lokale initiatieven
- Educatie
- Oefeningen
- Praktijkvoorbeelden buitenland

3.1. Nationale initiatieven

Denk Vooruit

Het doel van de campagne 'Denk Vooruit' is dat burgers zich beter voorbereiden op een ramp. De centrale boodschap van de campagne is, 'Rampen vallen niet te plannen. Voorbereidingen wel!' De campagne is een voorbeeld van risicocommunicatie op nationaal niveau, met de mogelijkheid om op lokaal niveau aanvullingen te plegen. Denk Vooruit heeft een herkenbaar logo (Fig. 3.1) en is geïnitieerd door het Ministerie van BZK. In totaal zijn in de campagne elf ramptypen onderscheiden, waar een overstroming er één van is.

De campagne heeft vier doelen.

- Burgers bewust maken van de risico's in de eigen woonomgeving.
- Burgers bekend maken met de voorzorgsmaatregelen die kunnen worden getroffen voor de diverse ramptypen.

- Burgers aanzetten tot het nemen van die voorzorgsmaatregelen, in het bijzonder de aanschaf van een noodpakket.
- Burgers vooraf instructies geven over wat men moet doen als zich een ramp voordoet.

De campagne bestaat onder meer uit televisie- en radiospotjes en een website. De campagne is gestart in 2006, in 2007 heeft de campagne zich ook gericht op minder validen en in 2008 volgden de ouderen, bedrijven en scholen. In het najaar van 2008 werd tevens ruime aandacht gegeven aan het belang van het in huis hebben van een noodpakket: www.hebtualeennoodpakket.nl.

Meer informatie over de campagne: www.denkvooruit.nl

Meer informatie van het Ministerie van BZK: www.risicoencrisis.nl



DENK VOORUIT

Fig. 3.1. Het opvallende logo van de campagne 'Denk Vooruit'.

Nederland Leeft met Water

De campagne 'Nederland Leeft met Water' is in 2002 gestart en loopt in 2009 nog steeds. Het is een landelijke campagne met regionale en lokale uitwerkingen die rijk, provincies, waterschappen en gemeenten gezamenlijk vormgeven. Deelnemende partners zijn het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, het Interprovinciaal Overleg (IPO) de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Unie van Waterschappen (UvW). Het doel van de campagne is om Nederlanders bewust te maken van de relatie die Nederland heeft met het water en informatie te bieden over hoe we in de toekomst droge voeten kunnen houden. De centrale boodschap is: "Ruimte voor water. Zo houden we Nederland veilig en droog."

De campagne (Fig. 3.2) bestaat onder meer uit advertenties, televisie- en radiospotjes, billboards, posters in bushokjes en een website. De website biedt meer informatie over de campagne en geeft uitleg over het waterbeleid van het Rijk, de provincies, de gemeenten en de waterschappen: Wat zijn de problemen, hoe worden die aangepakt en wat betekent dit voor de burger? Burgers kunnen vragen stellen via de website van de campagne.

Meer informatie op www.nederlandleeftmetwater.nl.



Fig. 3.2. Een groen vlot in de vorm van Nederland is in de campagne "Nederland Leeft met Water" een terugkerend beeld.

3.2. Regionale en lokale initiatieven

3.2.1. Provinciale risicokaarten

Vanaf eind 2005 zijn door provincies risicokaarten ontwikkeld, die een overzicht geven van de diverse risico's die inwoners lopen. Overstromingsdiepten die kunnen ontstaan als gevolg van het bezwijken van een primaire waterkering, zijn ook opgenomen in deze risicokaart. De kaart toont in zes klassen de maximale overstromingsdiepten. Burgers kunnen de kaarten via de internetsites van de provincies raadplegen en vervolgens inzoomen op wijkniveau om te ontdekken wat de maximale overstromingsdiepte rond hun huis kan zijn. Daarnaast wordt ook de overschrijdingskans ('norm') gegeven van de dijkkring waarbinnen het huis ligt, om de burger een indicatie te geven van het beschermingsniveau dat de dijkkring biedt. Fig. 3.3 geeft een voorbeeld van de risicokaart van Utrecht.

Meer informatie op www.risicokaart.nl.

3.2.2. Folders en instructieboekjes

In Nederland zijn diverse voorbeelden van lokale folders/ instructieboekjes over overstromingsrisico's die huis aan huis bezorgd zijn. Hieronder worden vier voorbeelden besproken.

Provincie Groningen

In Groningen hebben 25 burgemeesters het initiatief genomen gezamenlijk een risicowijzer te maken die in maart 2008 huis aan huis is bezorgd. Deze risicowijzer gaat in op een aantal risico's waaronder overstromingen (Fig. 3.4). Om de risicowijzer persoonlijk te maken, hebben de burgemeesters elk hun eigen voorwoord geschreven speciaal voor de inwoners van hun eigen gemeente.

Door de gemeenten in Groningen is speciale aandacht besteed aan risicocommunicatie richting de 10.000 blinden en slechtzienden in de provincie. Op 11 december 2008 is daarom een

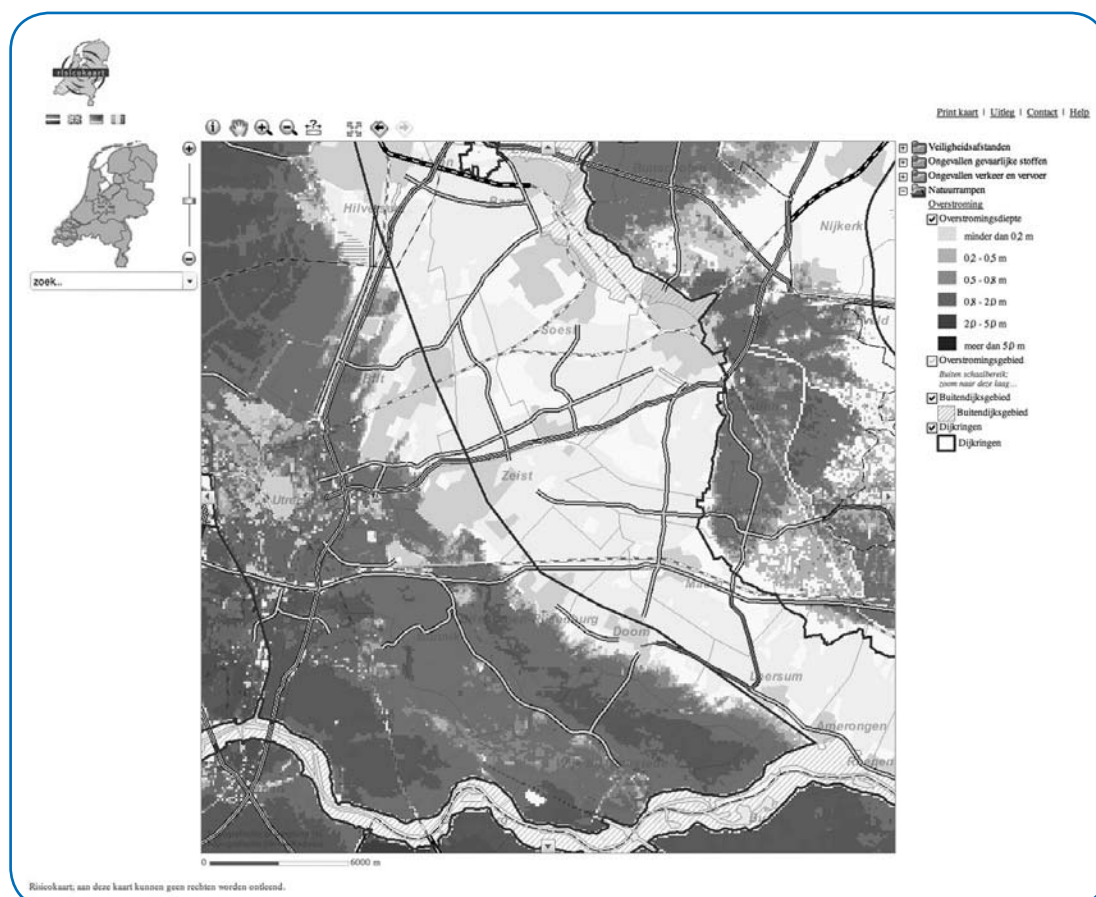


Fig. 3.3. Voorbeeld van een risicokaart van Utrecht (bron: www.risicokaart.nl).

speciale risicowijzer voor blinden en slechtzienden gepresenteerd. De tekst van deze risicowijzer is geproduceerd in grootletter-uitvoering, op audio-cd, daisy-cd en als podcast (MP3). Daarnaast is er een checklist in braille gemaakt. Groningen is de eerste regio in Nederland die informatie over risico's en rampen op deze specifieke wijze aanbiedt aan inwoners met een visuele beperking.

Meer informatie op <http://gemeente.groningen.nl>.

Gemeente Capelle aan den IJssel

De bewoners van de Capelse wijken 's-Gravenland, Capelle-West en Kralingseveer kregen een door de burgemeester ondertekende 'dijkdoorbraakbrief' waarin werd gewaarschuwd dat bij een overstroming het water in extreme gevallen binnen vijf uur een hoogte van drie meter boven het straatniveau kan bereiken. Dit is gevisualiseerd aan de hand van drie afbeeldingen (Fig. 3.5).

Burgers kunnen in de brief ook lezen wat ze voorafgaand en tijdens een overstroming moeten doen om de gevolgen te beperken. In de brief wordt aangeraden niet te vluchten, maar naar de bovenste verdieping van het huis te gaan. In de dijkdoorbraakbrief werd ook gewezen op de mogelijkheid van de SMS-Alert service. SMS-Alert is een dienst waarbij burgers zich aan kunnen melden, zodat bij een overstroming een SMS kan worden verstuurd met de laatste berichten van de regionale hulpverleningsdiensten.

Meer informatie over SMS-Alert is te vinden op www.alarmbericht.nl; meer informatie over de dijkdoorbraakbrief is te vinden op www.capelleaandenijssel.nl.

Gemeente Maastricht

Inwoners van de plaatsen Itteren en Borgharen (gemeente Maastricht) hebben in 2003 een bewaarboekje 'Es de Maos oetkump' in de brievenbus gekregen. In het recente verleden hebben de bewoners van deze dorpen diverse keren te maken gehad met overstromingsgevaar. In het bewaarboekje zijn luchtfoto's opgenomen die het gebied tonen bij normale waterstanden (Fig. 3.6, linksboven), en bij een drietal kritieke waterstanden (Fig. 3.6). In de folder kunnen burgers zeer concreet lezen wat ze bij een (dreigende) overstroming kunnen doen. Voor diverse waterstan-

Kijk ook op www.crisis.nl

Overstroming

Overstroming vanuit zee
Een groot deel van onze provincie ligt beneden de zeespiegel. Bij een eventuele dijkdoorbraak bestaat de dreiging van een overstroming vanuit zee. Dan is er een acute nood situatie. Water loopt dan door dorpen, steden en over landerijen.

Overstroming vanuit kanalen
Als er in korte tijd veel regen valt, kan de waterstand in de kanalen snel stijgen. Een overstroming is dan mogelijk. Om de veiligheid te garanderen, zijn de kades langs kanalen verhoogd. Daarnaast zijn en worden in onze provincie waterbergingsgebieden ingericht. Bij noodgevallen laten de waterschappen hier water in stromen, om de waterstand in de kanalen te laten dalen.

Zo bereidt u zich voor
Verderop in deze Risicowijzer vindt u een hoogdekaart. Op deze hoogdekaart kunt u zien hoe hoog of laag u woont ten opzichte van het Normaal Amsterdams Peil (NAP). Op www.ahn.nl/hoogtetool kunt u bovendien een indicatie krijgen van de gemiddelde hoogte in uw postcodegebied. Kijk op www.risicokaart.nl waar in onze provincie het gevaar op overstromingen het grootst is. Bedenk waar of bij wie u terecht kunt als u uw huis uit moet vanwege overstromingsgevaar. Denk hierbij ook aan het meenemen van kwetsbare mensen in uw omgeving, die de hulp van een ander nodig hebben.

Zo wordt u gewaarschuwd
Houd in het geval van extreem hoog water het laatste nieuws in de gaten via RTV Noord.

Dit moet u doen

- Als u uw huis moet verlaten, sluit dan in elk geval gas en elektriciteit af. Denk aan het meenemen van medicijnen en belangrijke papieren. Zie verder de Checklist Evacuatie achterin deze Risicowijzer.
- Als de tijd het toelaat: breng uw waardevolle spullen naar de hoogste verdieping in huis.
- Kunt u door het hoge water uw huis niet meer verlaten, ga dan naar het hoogste punt in huis en neem uw noodvoorraad mee en een radio op batterijen. Zie de Checklist Noodvoorraad achterin deze Risicowijzer.

OVERSTROMING

Fig. 3.4. De risicowijzer van de Groningse gemeenten, behandelt ook overstromingsrisico's. De risicowijzer is gemaakt door de Hulpverleningsdienst Groningen (bron: <http://gemeente.groningen.nl>).

Zo kunt u worden gealarmeerd:

- Rampensirenes.
- SMS-alert.
- Radio en televisie Rijnmond.
- Geluidwagens van politie.

Verdere instructies volgen via:

- Radio op ether FM 93.4 en/of;
- Geluidwagens van politie.

Effecten van stijgend water in 's-Gravenland, Capelle-West en Kralingseveer.

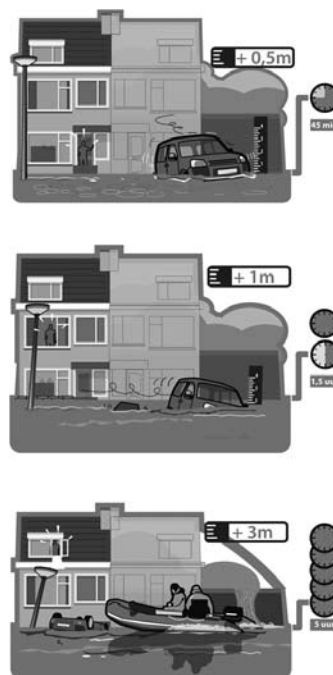


Fig. 3.5. Visualisatie van de gevolgen van een overstroming in Capelle aan den IJssel (bron: www.capelleaandenijssel.nl).

den van de Maas wordt het handelingsperspectief geschetst. Tevens worden de respectievelijke verantwoordelijkheden van gemeente en inwoners expliciet uitgelegd.

Meer informatie op www.maastricht.nl.

Gemeente Veenendaal

TMO en de Veiligheidsregio Utrecht hebben voor de gemeente Veenendaal een dummy (concept) gemaakt voor een evacuatiekaart bij overstromingsgevaar. Burgers kunnen in deze kaart op basis van hun postcode zien welke evacuatieleroute zij moeten nemen bij een (dreigende) overstroming vanuit de Nederrijn (Fig. 3.7). Omdat het overstromingspatroon bij een dijkdoorbraak in dit gebied goed kan worden voorspeld, kunnen de vluchtroutes al op voorhand nauwkeurig worden aangegeven. Behalve een kaart bevat de dummy ook informatie over wat burgers voor, tijdens en na een overstroming kunnen doen

om de gevolgen voor zichzelf te beperken. Deze instructiekaart voor burgers bevindt zich nog in de conceptfase en is niet aan burgers verstuurd.

Veiligheidsregio Rijnmond

De Veiligheidsregio Rijnmond heeft de flyer 'Waterproof' ontwikkeld (Fig. 3.8), die inwoners waarschuwt voor de gevaren van een overstroming. Burgers worden erop gewezen dat er een kleine maar toenemende kans op overstromingen bestaat. In deze flyer wordt de burger aangesproken op de eigen verantwoordelijkheid voorafgaand aan en tijdens een overstroming. Zo worden ze geadviseerd een hoge, veilige plek op te zoeken als hun huis onderstroomt. Het wordt aan de burger overgelaten om te bedenken waar die veilige plek is.

Meer informatie:

<http://www.veiligheidsregio-rotterdam-rijnmond.nl>

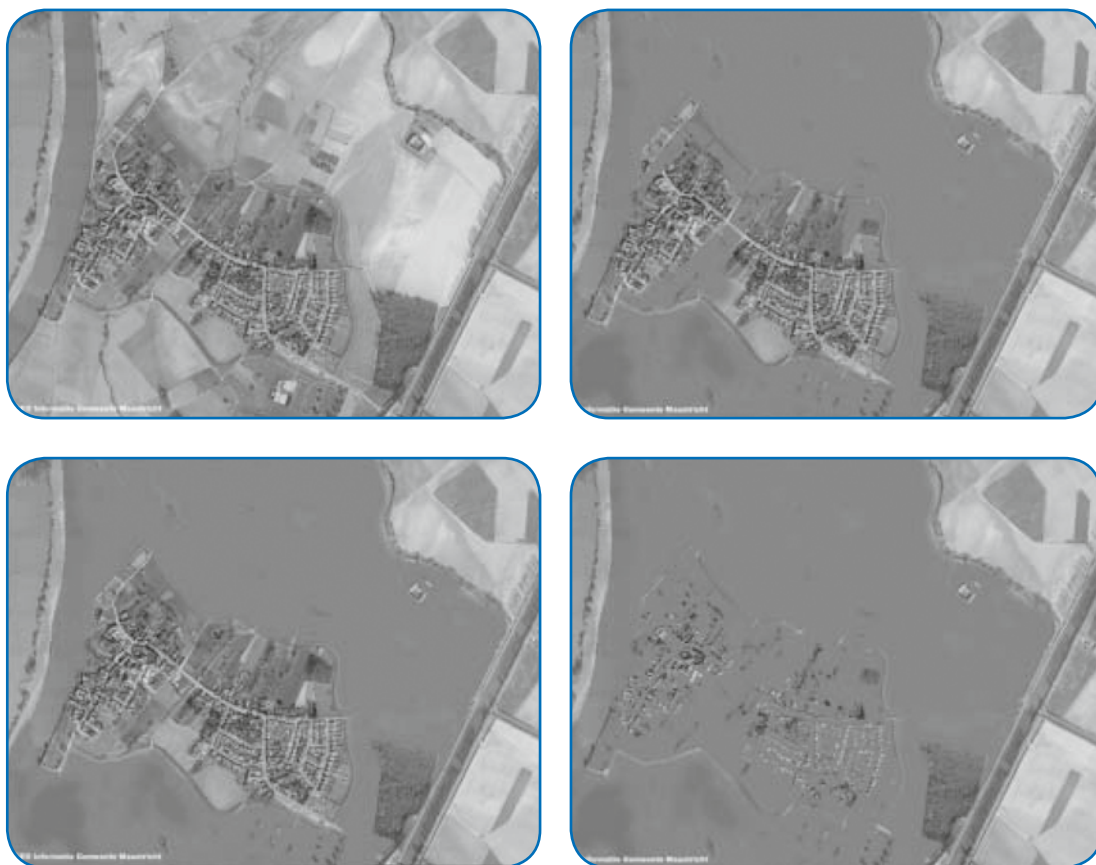


Fig. 3.6. Luchtfoto's die de omgeving van Borgharen en Itteren tonen onder reguliere omstandigheden en bij kritieke waterstanden (bron: www.maastricht.nl).

Noodkoffer BZK

Minister Guusje ter Horst van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) wil dat burgers zich beter voorbereiden op een ramp en daarom een noodpakket in huis halen. Om ambtenaren van BZK een voorbeeldfunctie te laten vervullen, hebben zij in 2008 een noodpakket cadeau gekregen. In het door BZK samengestelde noodpakket zitten bijvoorbeeld een SOS-vlag, opwindbare radio, zakmes en EHBO-doos. Houdbaar voedsel en drinken moeten zelf worden gekocht. Enkele bedrijven brengen inmiddels al goedgekeurde noodpakketten op de markt zodat burgers ook zelf een pakket kunnen aanschaffen.

3.2.3. Educatie en voorlichting

In de leeftijd van 10 tot 12 jaar beginnen individuen over veel onderwerpen hun mening, houding en gedrag te vormen (Verhofstadt-Denève, 1998; Slater en Muir, 1999). Communicatie met jongeren in deze leeftijdscategorie kan daarom veel winst opleveren. Als jongeren zich bewust worden van de kansen en gevolgen van overstromingen en de gewenste handelingen als een overstroming optreedt, kunnen daarvan de vruchten ook op langere termijn worden geplukt. Ook voor risicocommunicatie over overstromingen geldt: "jong geleerd is oud gedaan."

Educatie

Er zijn diverse onderwijsmethoden over water beschikbaar. Tabel 3.1 geeft een overzicht van de methoden die specifiek ingaan op overstromingsrisico's.

Het Wereld Water Film Festival

In de zomer van 2008 stond het grootbeeldfilmtheater Omniversum in Den Haag in het teken van water. Tijdens het Wereld Water Film Festival organiseerde Omniversum in samenwerking met HydroLogic activiteiten die in het teken stonden van overstromingsrisico's. De duizenden bezoekers hadden de gelegenheid om op een laagdrempelige manier kennis te maken met overstromingsrisico's in Nederland en hun eigen woonomgeving. Daarnaast werden de bezoekers via interactieve computerspellen uitgedaagd na te denken over hun eigen handelingsperspectief om onnodige schade en slachtoffers bij een overstroming te voorkomen.

Meer informatie op: www.hydrologic.nl/kinderdijk.

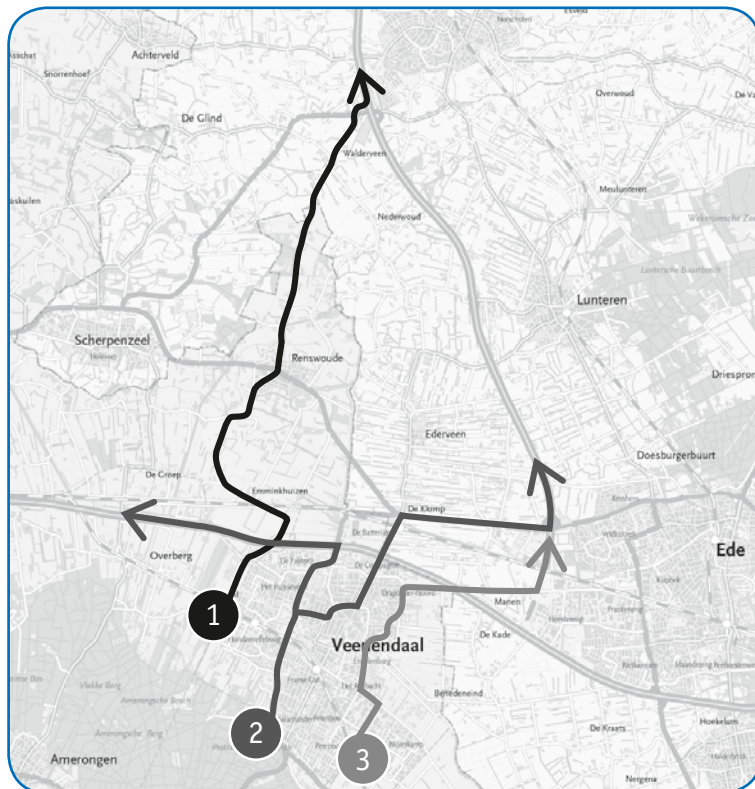


Fig. 3.7. Evacuieroutes vanuit Veerendaal bij een dreigende overstroming. De nummers 1, 2 en 3 zijn gekoppeld aan postcodegebieden (bron: TMO).

~ **Luister naar het weeralarm. Op Radio Rijnmond (93.4 FM) hoort u informatie en adviezen.**

~ **Stel een noodpakket samen met daarin in ieder geval een radio op batterijen, zaklamp, kleren, eten, drinken en toiletartikelen.**

~ **Zoek een hoge, veilige plek op als uw huis onderstroomt en neem uw noodpakket mee.**

Deze campagne is een ontwikkeling van
Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

TMO

voor meer informatie:
www.veiligheidsregio-rr.nl
www.crisis.nl

Fig. 3.8. Fragment uit de flyer 'Waterproof', waarin burgers worden opgeroepen zelf actie te ondernemen bij een overstroming (bron: www.veiligheidsregio-rotterdam-rijmond.nl).

Voorbeeld	Beschrijving	Meer informatie
Droppie water	Het doel van het lespakket is om kinderen uit groep 1 t/m 8 van de basisschool op een speelse manier in aanraking te laten komen met allerlei aspecten van water. Overstromingsrisico's zijn daarvan onderdeel.	www.droppiewater.nl
Codename Future	Het project heeft als doel leerlingen, ouders en docenten bewust te maken hoe te handelen bij verschillende ramptypen, zoals bij overstromingen.	www.codenamefuture.nl
'Tempest increscent city' game	Het doel van de game is de speler op een leuke interactieve manier te leren wat te doen bij een overstroming als Katrina. Bovendien leren spelers over de essentiële rol van communicatie bij een overstromingsramp.	http://tempestincrescentcity.ning.com/game
KinderDIJK	Verzameling van interactieve lesmethoden specifiek gericht op het vergroten van het overstromingsbewustzijn van leerlingen van het basis- en voortgezet onderwijs.	www.hydrologic.nl/kinderdijk
Waterklas	Het doel van deze internetsite is informatie over water overzichtelijk bij elkaar te brengen om leerlingen in het basis- en voortgezet onderwijs te ondersteunen bij hun spreekbeurt of werkstuk.	www.waterland.net/waterklas

Tabel 3.1. Voorbeelden van onderwijsmethoden die ingaan op overstromingsrisico's.

3.2.4. Oefeningen

De eerste week van november 2008 stond voor crisisbeheersend Nederland in het teken van de oefenweek Waterproef, georganiseerd door de Taskforce Management Overstromingen (TMO). In deze week werd Nederland fictief blootgesteld aan een aantal Ergst Denkbare Overstromingen (EDO's). De oefening was vooral gericht op de samenwerking tussen het nationaal, regionaal en lokaal niveau. Ruime aandacht in kranten en op tv zorgde ervoor dat de oefening ook onder de aandacht kwam bij het brede publiek. Uit een steekproef van Baan e.a. (2008) is gebleken dat bijna de helft van de 957 ondervraagden in de weken rond de TMO-oefening iets over overstromingsrisico's heeft gezien op tv of heeft gelezen in kranten of op internet.

Meer informatie op www.platformoverstromingen.nl.

3.3. Risicocommunicatie in het buitenland

Environment Agency (UK)

In Engeland en Wales loopt sinds 1998 een uitgebreide communicatiecampagne van de Environment Agency (EA). Als onderdeel hiervan stuurden lokale vertegenwoordigers van de EA in 2005 een persoonlijke brief naar bewoners van overstromingsgevoelige gebieden. In deze brief

wordt melding gemaakt van de aanwezige lokale overstromingsrisico's en wat de EA doet om deze te beperken. Daarnaast worden bewoners gewezen op hun eigen verantwoordelijkheid en worden aanbevelingen gedaan hoe schade het beste kan worden voorkomen of beperkt. Ook wordt melding gemaakt van de codes waarmee bewoners bij een (dreigende) overstroming worden gewaarschuwd. (Fig. 3.9).

De Engelse bewustzijns campagne benadrukt hoe reëel een overstromingskans is, bijvoorbeeld door op te merken dat de kans op een overstroming groter is dan de kans op brand of te refereren aan overstromingen uit het recente verleden. De impact van deze gebeurtenissen wordt getoond met foto's van verwoeste huiskamers. Getuigenverklaringen illustreren nut en noodzaak van het hebben van een noodpakket (Floodkit). Naast de brief zijn er ook dvd's beschikbaar gesteld met vergelijkbare informatie.

Meer informatie op www.environment-agency.gov.uk

Gloucestershire County Council

Gloucestershire County Council heeft haar bewoners na de overstromingen in de zomer van 2007 de gids 'Your essential flood guide' bezorgd. Deze gids staat stil bij de overstromingen van

2007 en geeft tips over hoe de gevolgen van overstromingen in de toekomst kunnen worden beperkt. De gids bevat ook een 'emergency guide' waaruit burgers stap voor stap kunnen lezen wat ze voorafgaand aan en tijdens een overstroming moeten doen (Fig. 3.10). De 'flood guide' bevat tevens veel informatie over gezondheid, persoonlijke hulp en financiële hulp na afloop van een overstroming. Tenslotte worden tips gegeven hoe bewoners hun eigen woning kunnen beschermen tegen overstromingen.

Meer informatie op www.gloucestershire.gov.uk/floodguide

Gemeente Hamburg

In Hamburg ontvangen inwoners van overstromingsgevoelige polders elk jaar voor het stormseizoen een folder met aanwijzingen en tips voor een hoogwater evacuatie. Daarnaast zijn er in Hamburg vluchtroutes en -heuvels aangelegd die met wegwijzers worden aangeduid. Daarnaast geven symbolen op openbare gebouwen aan hoe hoog het water bij een overstroming kan komen te staan. Ook is er jaarlijkse een speciale oefendag voor professionals. Daar wordt gewerkt met 'waterpilaren' die de waterhoogte bij een overstroming aangegeven.

Meer informatie op www.hamburg-magazin.de

Louisiana (VS) evacuatiekaart

In Louisiana ontvangen inwoners een evacuatiekaart die informatie geeft over wat te doen bij een (dreigende) overstroming. Op basis van de lokale overstromingsrisico's zijn in een kaart evacuieroutes en vluchtplaatsen aangeduid en worden adviezen gegeven over wat mee te nemen bij een evacuatie. Tevens kunnen burgers op de

Fig. 3.10. Onderdeel van de 'your essential flood guide' van Gloucestershire Country Council (bron: www.gloucestershire.gov.uk).

website van de lokale politie uitgebreide informatie bekijken over wat zij kunnen doen om zich voor te bereiden op een orkaan met eventuele bijbehorende overstromingen. Via deze site besteedt Louisiana tevens speciale aandacht aan het opstellen van een familie communicatieplan dat kan worden gebruikt in het geval van een crisis zoals een overstroming (Fig. 3.11).

Meer informatie op www.lsp.org/lcadeg.html

Severe Flood Warning	Flood Warning	Flood Watch	All Clear
Severe flooding expected. There is extreme danger to life and property. Act now!	Flooding of homes and businesses is expected. Act now!	Flooding of low lying land and roads is expected. Be aware, be prepared, watch out.	Previous flood watches or warnings are no longer in force for this area.

Fig. 3.9. In de communicatie over overstromingen, maakt de Environment Agency gebruik van vier codes.

Film van Al Gore: An inconvenient truth

De film 'An inconvenient truth' van Al Gore vraagt aandacht voor klimaatverandering en in relatie daarmee de toenemende overstromingsrisico's. De film is opgebouwd aan de hand van een multimediaal college dat Al Gore aan een groep studenten geeft. In dit college gaat hij in op de oorzaken en gevolgen van klimaatverandering. Daarin is ook een animatie opgenomen die de mogelijke gevolgen toont van zeespiegelstijging voor diverse kustgebieden, waaronder Nederland. De film was wereldwijd in bioscopen te zien en is nu op dvd verkrijgbaar. De alarmerende animaties die Al Gore in de film toont, heeft de discussie rond overstromingsrisico's in diverse landen aangewakkerd.

Risicocommunicatie in Japan

In Japan vindt jaarlijks een National Hazard Day plaats. Tijdens deze dag wordt aandacht besteed aan overstromingsrisico's en het beperken van deze risico's. Daarnaast zijn in Japan voor de laaggelegen kustgebieden overstromingsrisico-kaarten beschikbaar. De waterdiepteklassen in de kaart zijn zo gekozen dat het voor vluchters en hulpverleners duidelijk is welke vluchtmogelijkheden er bij die waterdiepte nog zijn (lopen, autorijden, naar 1e verdieping woning, naar dak van de woning). Figuur 3.12 toont een folder waarin duidelijk wordt gemaakt wat de gevolgen van een overstroming zijn en waarin tips worden gegeven hoe bewoners zichzelf in veiligheid kunnen brengen (Fig. 3.12).

Risicocommunicatie in Oost-Vlaanderen

In het EU-project FLAPP over hoogwaterbeheer in grensgebieden zijn diverse voorbeelden van risicocommunicatie rond overstromingen ontwikkeld, waaronder de folder 'Bent u voorbereid op een overstroming?' Deze folder waarschuwt burgers in onder andere Oost-Vlaanderen voor overstromingsrisico's. De folder geeft tevens een reeks aan tips over wat inwoners van het gebied voorafgaand, tijdens en na een overstroming zelf kunnen doen om de gevolgen te beperken. Ook bevat de folder een checklist voor een noodpakket.

Een ander interessant resultaat van het FLAPP-project is de brochure 'Flooding - before, during, after'. De brochure adviseert burgers onder andere over het 'overstromingsproof' maken van woningen.

Meer informatie op www.flapp.org

FAMILY COMMUNICATIONS PLAN

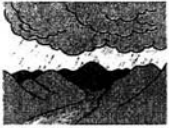
Setting up a family communications plan ahead of time will help make sure you and your family can connect as easily and quickly as possible.

- Designate an individual outside of the state to serve as a family point of contact. (After a disaster, it's often easier to call out-of-state than within the affected area.)
- Make sure that all family members know who this person is and how to contact him/her.
- After a disaster or evacuation, all family members should make contact with the designated individual. Try choosing a certain time for everyone to check in.

Fig. 3.11. Tips van de staat Louisiana voor het opstellen van een familie communicatieplan (bron: www.lsp.org).

洪水ハザードマップについて

洪水発生のメカニズム



大雨や雪解けによって、川の水の量が増え、水かさが増え始めます。



堤防いっぱいまで水が増えると、土でできた堤防に水の圧力がかかり始めます。



水が増え、水の力に堤防が耐えられなくなると堤防の一部が崩れ始めます。



堤防の崩れた場所を通って、勢いよく水が流れ出し、家に襲いかかります。



堤防から流れ出した水は、場所によっては家を破壊・流出したり、車を巻き上げさせたりしながら広がります。水が浸水して来るとすぐ水かさが高くなり、歩行が困難になります。

洪水ハザードマップとは？

河川はそもそも、その流域に降った雨を流すことを目的として整備されており、河川的能力を超えるような大雨が流域に降れば、当然はん濫が予想されます。洪水ハザードマップは、このときの洪水災害の危険度を地図上に表したもので、その河川がはん濫したときに、浸水が想定される区域とその深さ、避難所などの情報を地図上に掲載したものです。

揖保川・夢前川・大津茂川の洪水ハザードマップについて

この洪水ハザードマップは、国土交通省が作成した「揖保川浸水想定区域図」、兵庫県が作成した「夢前川浸水想定区域図」「大津茂川浸水想定区域図」に基づいています。これらの図は各河川の流域全体に概ね100年に1回程度起こる大雨を想定し、堤防が決壊した場合の浸水区域と深さについて表したものです。

万が一の洪水で避難する時は

テレビやラジオ等で雨や河川の状況を把握しましょう。また、避難する時は、次のことに注意して落ち着いて慎重に行動しましょう。

- 避難行動はできるだけグループで行いましょう。
- もしも、避難中に浸水してきたら、その際には棒などでさぐりながら、側溝、水路やマンホールに転落しないように注意して避難しましょう。
- また、水に流されないようにロープや竹竿などでお互いにつながって、速やかに2階以上の高い建物などに避難してください。

- もしも、避難の前に周囲が浸水して避難ができなくなったら、なるべく外に出ず、2階などの高い場所に移動してください。
- 夜間であれば、懐中電灯などであなたの存在を知らせてください。
- なお、地図に示された浸水範囲、危険箇所以外の所でも浸水や危険な状態になる恐れがありますので、十分注意してください。



河川がはん濫する恐れがある場合は、姫路市災害対策本部等から「避難準備情報」「避難勧告」「避難指示」などが出されますが、ご自身で危険と感じたら避難情報が出される前でも避難を始めてください。



Fig. 3.12. Japanese folder met evacuatie tips in het geval van overstromingen (bron: <http://provincie.overijssel.nl>).

3.4. Kunstwerken en landmarks

Verspreid door Nederland zijn op diverse plaatsen kunstwerken en landmarks geplaatst die voorbijgangers herinneren aan overstromingen of wijzen op overstromingsrisico's. In Fig. 3.13 zijn vier voorbeelden weergegeven:

- monument bij Ketelbrug;
- kunstwerk Zaltbommel;
- peilschaal Zoetermeer;
- informatiepaneel Lelystad.

Meer informatie over deze en andere voorbeelden vindt u in het rapport 'Concept doelen en strategieëndocument waterveiligheidsbewustzijn' (Ministerie van V&W, 2008).



Monument bij de Ketelbrug langs de A6. De rookpluim geeft het waterniveau van de voormalige Zuiderzee aan.



Dit kunstwerk toont hoe hoog het water in Zaltbommel kwam tijdens de hoogwaterperiodes in de jaren '90.



Deze peilschaal in Zoetermeer toont hoever deze woonwijk onder zeeniveau ligt.



Dit informatiepaneel langs de snelweg bij Lelystad toont hoe ver de snelweg beneden zeeniveau ligt.

Fig. 3.13. Vier voorbeelden van kunstwerken en landmarks in Nederland (Ministerie van V&W, 2008).

4. Bouwstenen voor effectieve risicocommunicatie over overstromingen

4.1. Inleiding

Het uitvoeren van een effectieve risicocommunicatie over overstromingen binnen een gemeente, een waterschap of veiligheidsregio is maatwerk. In dit hoofdstuk worden vijf stappen besproken die u kunt doorlopen om te komen tot effectieve risicocommunicatie: verkenning, bepalen doelstelling van de risicocommunicatie, de boodschap formuleren, keuze communicatiemiddel en evaluatie.

Op basis van de lessen uit publicaties, onderzoeken en ervaringen uit de praktijk, zijn per stap concrete bouwstenen geformuleerd waarmee ervaring opgedaan kan worden met risicocommunicatie over overstromingen. In hoeverre alle stappen en bouwstenen relevant en nodig zijn, hangt mede af van de specifieke situatie in uw gebied (wat zijn de overstromingsrisico's, aantal inwoners enzovoort).

4.2. Stap 1: Verkenning

4.2.1. Opzetten van een werkgroep en een klankbordgroep

Risicocommunicatie rondom overstromingen is een veelzijdig onderwerp dat raakt aan diverse werkvelden en disciplines binnen en buiten de gemeente. Het is van belang de partijen die een rol spelen bij het beheersen van de waterveiligheid en het communiceren over overstromingsrisico's vanaf het begin bij het communicatietraject te betrekken. Dit kan door betrokkenen samen te brengen in een werkgroep die als taak heeft een analyse te maken van het werkelijke overstromingsrisico en het subjectieve risico en vervolgens op basis hiervan doelstellingen van de risicocommunicatie en boodschappen richting in-

woners te formuleren. De werkgroep zou kunnen bestaan uit vertegenwoordigers van de volgende organisaties:

- Gemeente
- Brandweer
- Politie
- Provincie
- Veiligheidsregio
- Rijkswaterstaat
- GHOR (Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen) /GGD
- Waterschap

Naast een werkgroep, is het nuttig een klankbordgroep in te richten die de werkgroep adviseert en de resultaten toetst. Deze klankbordgroep zou bijvoorbeeld kunnen bestaan uit bestuurders van gemeenten en het waterschap, nutsbedrijven, ziekenhuizen, directie van risicolopende bedrijven, vertegenwoordigers van geïnteresseerde burgers en vertegenwoordigers van organisaties met een bepaalde maatschappelijke verantwoordelijkheid. Belangrijke redenen om een klankbordgroep in te richten zijn:

- De netwerkfunctie van de klankbordgroep.
- De afstemming tussen gemeenten.
- Het belang van een regionale aanpak en samenwerking bij risicocommunicatie.
- Het vergroten van draagvlak voor risicocommunicatie op provinciaal en/of regionaal niveau.

Het onderstaande kader geeft enkele lessen uit de literatuur die vanaf het begin van de verkenningsfase goed kunnen worden gebruikt.

Samenwerken en afstemmen in de verkennings fase: wat zegt de literatuur?

- Haak aan bij de bestaande beleidsvisie en het vastgestelde veiligheidsbeleid. Een risicocommunicatie traject kan complementair zijn aan of worden ingepast in bijvoorbeeld een rampenbestrijdingsplan, een crisiscommunicatieplan of een beleidsvisie integrale veiligheid.
- Breng alle betrokkenen en belanghebbenden in kaart en betrek ze waar mogelijk bij het proces. Zoek de samenwerking met collega's binnen de eigen organisatie en met collega's van andere relevante organisaties om risicocommunicatie te agenderen bij bestuurders en om gezamenlijk initiatief te nemen.
- De medewerking van sleutelpersonen, actiegroepen en belangenorganisaties kan zeer belangrijk zijn voor het succesvol beïnvloeden van gedrag. Schakel personen in die een goed contact hebben met de beoogde doelgroep waarop de risicocommunicatie is gericht.

4.2.2. Analyse van het werkelijke overstromingsrisico

Voor het bepalen van de juiste communicatiestrategie is een goed inzicht nodig in het werkelijke overstromingsrisico dat afhankelijk is van de kans op een overstroming en de gevolgen daarvan. Hierbij kan een onderscheid worden gemaakt tussen het groepsrisico (het risico dat een grote groep bewoners in één keer wordt getroffen door een overstroming) en het individuele risico van overstromingen (het risico dat een enkel individu wordt getroffen door een overstroming). Omdat bewoners vooral geïnteresseerd zijn in het risico dat zij persoonlijk lopen, bepaalt het plaatsgebonden overstromingsrisico in belangrijke mate de inhoud van de boodschap aan bewoners.

Voor de analyse van het plaatsgebonden overstromingsrisico kan de gemeente gebruik maken van verschillende bestaande informatiebronnen die beschikbaar zijn via waterschappen (zoals toetsingsresultaten regionale keringen), Provincies (www.risicokaart.nl), Rijkswaterstaat (resultaten van Veiligheid Nederland in Kaart, scenario's ergst denkbare overstroming) en externe bureaus. Omdat deze analyse als een belangrijke basis dient voor de vervolgstappen van het communicatietraject (bijvoorbeeld: welk handelingsperspectief geef ik de burger), is het belangrijk om aan deze stap voldoende aandacht te besteden. Aangeraden wordt om naast het overstromingsrisico vanuit zee en de grote rivieren, ook het risico vanuit het regionale watersysteem in ogenschouw te nemen. De gevolgen van een overstroming vanuit het regionale systeem zijn weliswaar over het algemeen kleiner, maar de kans op een

overstroming vanuit het regionale systeem is veel groter en de resulterende waterdiepten kunnen leiden tot aanzienlijke schade en zelfs tot slachtoffers. In delen van Nederland zullen de gevolgen van een overstroming vanuit het regionale systeem groter zijn dan bij een overstroming vanuit het primaire systeem.

Op basis van de beschikbare kennis en informatie kan de gemeente worden onderverdeeld in risicozones op basis van het plaatsgebonden overstromingsrisico. Het plaatsgebonden risico wordt onder andere bepaald door de tijdsduur tussen de dijkdoorbraak en het moment waarop het water een locatie daadwerkelijk bereikt, de stroomsnelheid, de stijgsnelheid en de uiteindelijke diepte van de overstroming. De volgende indeling afgeleid uit het rapport Overstromingsrisico's als ruimtelijke opgave (Ruimtelijk Planbureau, 2007) en een publicatie van Van Reedt Dortland e.a. (2008), kan hiervoor worden gebruikt (Fig. 4.1):

- Zone 1: Snelle en diepe overstroming (weinig tijd, groot gevaar)
- Zone 2: Trage en diepe overstroming (voldoende tijd, groot gevaar)
- Zone 3: Snelle en ondiepe overstroming (weinig tijd, klein gevaar)
- Zone 4: Trage en ondiepe overstroming (voldoende tijd, klein gevaar)
- Zone 5: Type overstroming sterk afhankelijk van locatie dijkdoorbraak.
- Zone 6. Niet overstroombaar (geen gevaar)

Gevaar wordt hierbij gedefinieerd als de kans op het overlijden bij een overstroming.

De indeling in zones is geschematiseerd in Fig. 4.2. Om een betrouwbare indeling in zones te kunnen maken is het nodig om voldoende overstromingsscenario's vanuit het primaire en regionale systeem te analyseren bestaande uit verschillende dijkdoorbraaklocaties, bresgrootten en buitenwaterstanden. Daarnaast dienen de zonegrenzen specifiek te worden gedefinieerd. Op basis van de uitkomsten van de diverse scenario's kan iedere locatie worden toegekend aan een zone.

De analyse van het werkelijke plaatsgebonden risico kan ook helpen bij het prioriteren van de risicocommunicatie. In zone 1 is bijvoorbeeld bij een dijkdoorbraak de kans op persoonlijk letsel of sterfte het grootst, helemaal als de voorspeltijd voor een overstroming ook nog eens gering is. Aanbevolen wordt als eerste met deze groep te communiceren over de overstromingsrisico's en het gewenste handelingsperspectief.

4.2.3. Analyse van het subjectieve risico per doelgroep

Bij risicocommunicatie gaat het niet alleen om het werkelijke overstromingsrisico, maar vooral om hoe de verschillende doelgroepen het overstromingsrisico ervaren. De meest gangbare doelgroepenindeling voor risicocommunicatie is als volgt.

- Belanghebbenden: een relatief kleine, zeer geïnteresseerde en betrokken groep.
- Geïnteresseerden: burgers met een concrete vraag over risico's en actief zoekgedrag naar informatie.
- Neutrale: de grote meerderheid van de bevolking die niet zelf op zoek gaat naar informatie.

Om erachter te komen welke inwoners behoren tot de doelgroepen "Belanghebbenden" en "Geïnteresseerden", kan de kennis en het netwerk van de werkgroep en de klankbordgroep worden benut. Vervolgens dient een aantal vertegenwoordigers per doelgroep (bij voorkeur persoonlijk) benaderd te worden om een goed beeld te krijgen van hun belevingswereld rondom overstromingsrisico's.

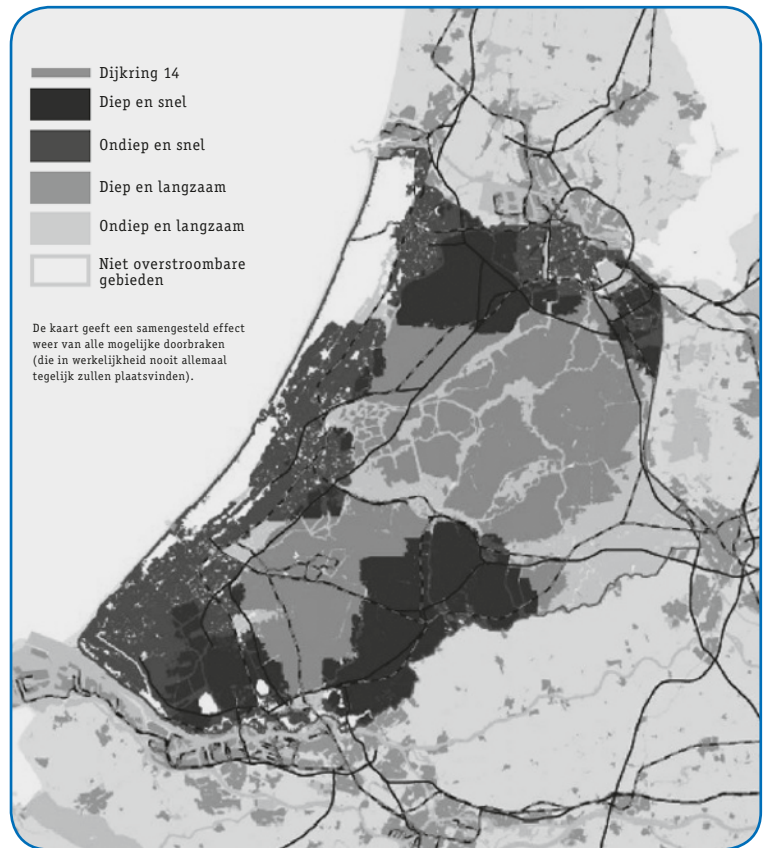


Fig. 4.1. Indeling in risicozones op basis van plaatsgebonden overstromingsrisico (Ruimtelijk Plan Bureau, 2007).

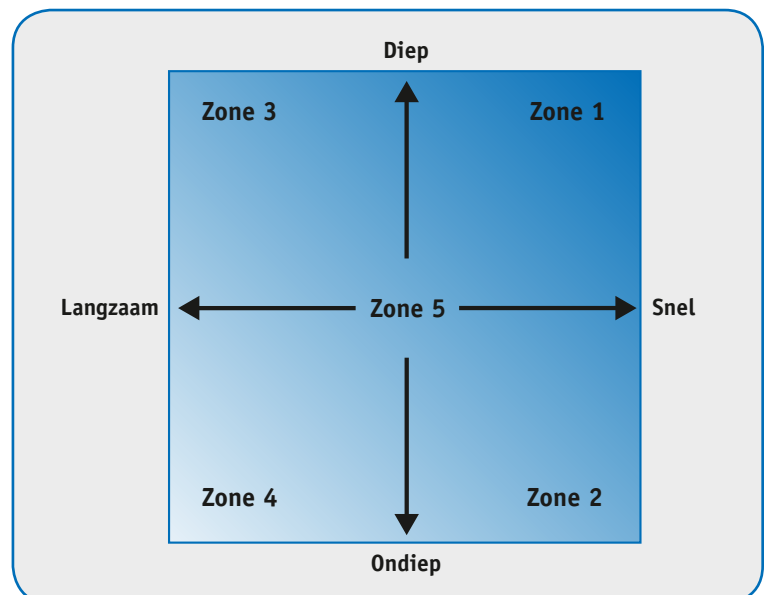


Fig. 4.2. Schematisatie van de zone-indeling.

Daarbij kan rekening worden gehouden met de volgende factoren:

- rol en functie van de persoon;
- invloed die de persoon zelf heeft op het overstromingsrisico;
- kennis over het overstromingsrisico;
- belang van de persoon bij het onderwerp, zijn standpunt (voor, tegen, neutraal) en de argumentatie daarachter, mogelijke knelpunten en/of gevoeligheden;
- verwante projecten of ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op de risicocommunicatie;
- informatiebehoefte en wensen wat betreft de betrokkenheid bij het project.

Om een eerste indruk te krijgen van de perceptie van de grootste doelgroep, de neutralen, kan gebruik worden gemaakt van beschikbare onderzoeksresultaten (zie hoofdstuk 2). Voor het verkrijgen van een goed beeld van de perceptie van de inwoners van de gemeente is aanvullend lokaal onderzoek aan te bevelen per wijk of risicozone. Dit onderzoek op maat zou voorafgaand aan de risicocommunicatie (nulsituatie) inzicht moeten geven in de mate van betrokkenheid bij overstromingsrisico's, de mate van vertrouwen in de gemeente, de risicoperceptie en in de informatiebehoefte. In dit onderzoek kunnen verschillende stellingen en vragen worden voorgelegd (zie kader).

Stellingen met betrekking tot betrokkenheid

- Ik houd sterk in de gaten of de waterstand stijgt.
- Als ik iets over de overstromingskans in mijn buurt hoor, dan probeer ik aan iets anders te denken.
- Ik weet voldoende om mezelf en anderen in veiligheid te brengen bij een overstroming.
- Ik heb maatregelen getroffen om mezelf en anderen in veiligheid te kunnen brengen bij een overstroming.
- Ik heb zelf de verantwoordelijkheid mij te informeren over overstromingsrisico's.

Stellingen met betrekking tot perceptie

- Ik vind wonen in de buurt van een rivier riskant.
- Ik denk dat bij mij in de buurt binnen 100 jaar een overstroming plaatsvindt.
- De kans op een overstroming bij mij in de buurt, acht ik groter dan dat ik getroffen wordt door een griepepidemie/terroristische aanslag/kernongeval/vliegtuigongeluk/dodelijk verkeersongeval.
- Ik kan zelf de negatieve gevolgen van een overstroming beperken.

Stellingen met betrekking tot vertrouwen

- Ik heb de indruk dat de gemeente de overstromingsrisico's goed weet te beperken.
- Als de gemeente de burger voorziet van informatie over overstromingsrisico's dan doet ze dat open en volledig.
- De gemeente heeft veel kennis in huis over overstromingsrisico's.

Stellingen met betrekking tot informatiebehoefte

- Ik wil geïnformeerd worden over wat de gemeente doet om overstromingsrisico's te beperken.
- Ik wil geïnformeerd worden over welke preventieve maatregelen ik zelf kan nemen om de effecten van een overstroming zoveel mogelijk te beperken.
- Ik wil de informatie over overstromingsrisico's op de volgende wijze ontvangen: brief/folder/website/krant/regionale zender/bijeenkomst/.....

Vrij naar risicocommunicatie deel 1 (IPO, 2006).

Op basis van deze informatie kan worden bepaald in hoeverre de doelgroepen het risico op een overstroming onder- of overschatten. In het geval van een groot verschil tussen het werkelijke risico en het gepercipieerde risico, is het van belang de reden van deze afwijking te onderzoeken, bijvoorbeeld: de mate van invloed op de afloop van een overstroming, de openheid en het vertrouwen in de gemeente of positieve/negatieve media-aandacht.

4.3. Stap 2: Doelstelling van risicocommunicatie

Het uiteindelijke doel van risicocommunicatie over overstromingen is het beperken van het aantal slachtoffers en de materiële schade bij het daadwerkelijk optreden van een overstroming. Er zijn drie subdoelen die het uiteindelijke doel ondersteunen:

- Het verbeteren van kennis over en bewustwording van overstromingsrisico's en daarmee het verkleinen van de kloof tussen percepties van burgers en deskundigen.
- Het realiseren van een reële houding, draagvlak en een passende verwachting ten aanzien van overstromingsrisico's.
- Het aanzetten tot verstandig gedrag in het geval van een overstroming.

Bedenk samen met de werkgroep welke doelen en resultaten behaald dienen te worden met de risicocommunicatie over overstromingen. De volgende voorbeelddoelen komen uit het rapport Versterken bewustzijn en waterbewust gedrag (DGWater, 2008):

- Vergroten van kennis en bewustzijn
 - De kennis over overstromingsrisico's is binnen 5 jaar aantoonbaar toegenomen bij bestuurders, professionals, bedrijfsleven en burgers.
- Bevorderen van een bepaalde houding / aanzetten tot bepaald gedrag.
 - 80% van de burgers en bedrijven in potentiële risicovolle overstroombare gebieden weten over 5 jaar wat ze moeten doen in het geval van een overstroming.
 - Over 5 jaar wordt door bestuurders, bedrijven, professionals en burgers in potentieel overstroombare gebieden minimaal 1x per jaar geoefend. Over 5 jaar

oefent 5% van de burgers mee, over 20 jaar is dat 60%.

- Organiseren van netwerken en aanbieden informatievoorziening.
 - Organiseren van een burgernetwerk waarin burgers participeren zodat zij tijdens een overstroming een actieve bijdrage kunnen leveren.
 - Organiseren van een netwerk waarin bedrijfsleven en belangenorganisaties participeren, zodat zij tijdens een overstroming een actieve bijdrage kunnen leveren.
 - Binnen 5 jaar is de informatievoorziening op orde gebracht: een centrale website met achtergrond informatie, evacuatiebewegwijzering en overstromingskaarten.

Stel bij voorkeur specifieke, meetbare, acceptabele, realistische en tijdsgebonden (SMART) doelen op.

4.4. Stap 3: De boodschap formuleren

Belangrijk uitgangspunt bij het formuleren van de boodschap is dat binnen de werkgroep overeenstemming bestaat over de boodschap en dat deze boodschap vervolgens door alle partijen eenduidig wordt uitgedragen. Een goede boodschap bevat informatie over het werkelijke overstromingsrisico, de mogelijke gevolgen van overstroming voor de ontvanger en een handelingsperspectief. De inhoud van de boodschap dient aan te sluiten bij de landelijke campagnes (algemene invulling), bevat informatie over het plaatsgebonden overstromingsrisico (invulling per zone) en houdt rekening met de kennis, beleving en omstandigheden van de ontvanger (invulling op maat).

Het kader op pagina 34 geeft enkele lessen uit de literatuur die bij het formuleren van de boodschap goed kunnen worden gebruikt.

4.4.1. Algemene invulling

Het algemene deel van de boodschap sluit aan bij de landelijke campagnes 'Nederland Leeft Met Water' (www.nederlandleeftmetwater.nl) en 'Denk Vooruit' (www.denkvooruit.nl).

De uitstraling dient te zijn dat van ontkenning van overstromingsrisico's geen sprake kan zijn:

- Ja, een overstroming kan voorkomen in Nederland.
- Ja, een overstroming kan ook in uw omgeving

voorkomen.

- Ja, de gevolgen van een overstroming kunnen erg voor u zijn.
- Ja, ook u kunt er zelf wat aan doen om de gevolgen van een overstroming te beperken.

De boodschap bepalen: wat zegt de literatuur?

- De boodschap dient aan te sluiten bij de belevingswereld van de ontvangers. Het is belangrijk verschillen in (beleving van) risico's binnen de doelgroepen te identificeren.
- Zorg voor een eenduidige boodschap die bij voorkeur aansluit bij de landelijke campagnes rond risicocommunicatie zoals 'Nederland leeft met Water' en 'Denk Vooruit'. Tegenstrijdige berichtgeving zorgt eerder voor verwarring dan voor duidelijkheid.
- Burgers accepteren risico's door ze te bagatelliseren: het gebeurt niet; als het wel gebeurt, dan niet hier; als het toch hier gebeurt, dan valt het wel mee; als het niet meevalt, dan kan ik er toch niets aan doen. Het is belangrijk deze denkwijze te doorbreken en burgers het gevoel te geven dat het risico reëel is, maar dat ze hieraan wel zelf iets kunnen doen.
- Zorg dat de boodschap bestaat uit drie componenten: rationele argumenten, emotionele argumenten en praktische argumenten.
- De boodschap dient helder te zijn en een handelingsperspectief te bieden dat uitvoerbaar is. Geef zo goed mogelijk uitleg over de lokale overstromingskansen en de gevolgen van een overstroming in de omgeving.
- Vergelijk overstromingsrisico's met andere risico's om het overstromingsrisico in perspectief te plaatsen.
- Maak duidelijk dat ook de overheid niet op alle vragen antwoord kan geven en dat sommige zaken 'gewoon' onzeker zijn. Suggereer geen zekerheid die er niet is.
- Controleer of de boodschap door de doelgroep wordt begrepen en aan de verwachtingen voldoet; in de testfase, tussentijds en achteraf.
- Laat zien dat feedback van de bevolking wordt gewaardeerd, begrepen en gerespecteerd en dat hiermee rekening wordt gehouden ook al kan niet altijd tegemoet worden gekomen aan commentaar van de bevolking.
- Communiceer boodschappen in een structureel kader en herhaal de boodschap regelmatig.

Een voorbeeldtekst die hiervoor kan worden gebruikt is ontleend aan het rapport Waterbewustzijn en waterbewust gedrag (DGWater, 2008).

De overheid doet er alles aan om de kans op een overstroming zo klein mogelijk te houden. We kunnen ruim 99% bescherming tegen overstroming bieden, maar het is onmogelijk om overstromingen helemaal te voorkomen.

Waar en wanneer een overstroming optreedt kunnen we niet voorspellen, maar we kunnen ons wel voorbereiden. Dat geldt niet alleen voor de overheid, maar ook voor uzelf.

De overheid informeert u over wat u kunt doen om u voor te bereiden op een eventuele overstroming. En als er een overstroming dreigt, dan zal de overheid u waarschuwen en vertellen wat u op dat moment het best kunt doen.

Met zijn allen kunnen we er zo voor zorgen dat de gevolgen dan zo klein mogelijk blijven.



Het noodpakket

Het noodpakket bevat de belangrijkste zaken die u zeker in huis moet hebben. Ze vergroten de kansen om een ramp goed te doorstaan.

- Radio op batterijen, afgestemd op de rampenzender, met extra batterijen.
- Zaklamp met extra batterijen.
- Eerstehulpdoos met eerstehulphandboekje.
- Lucifers in waterdichte verpakking.
- Waxinelichtjes.
- Warmhouddekens.
- Gereedschapsset.
- Waarschuwingssluitje.

U kunt het noodpakket uitbreiden met de volgende zaken:

- Voorraadje van de medicijnen die u gebruikt op doktersvoorschrift.
- Contant geld en kopieën van identiteitsbewijzen en verzekeringspapieren.
- Reservesleutels van huis en auto.
- Plattegrond van de omgeving, een autokaart en een lijstje met de telefoonnummers en adressen van mogelijke schuiladressen.
- Desinfecterende handgel.
- Drie liter water per dag per persoon, voor minstens drie dagen.
- Voorraad houdbaar eten voor minstens drie dagen (plus blikopener als het eten in blik zit).
- Voorraad verzorgingsartikelen: wc-papier, vochtige doekjes, zeep, wasmiddel, maandverband, tandpasta, tandenborstels.
- Lichte regenponcho per gezinslid.
- Iets om drinkwater mee te vervoeren (fles of jerrycan).

Fig. 4.3. Inhoud noodpakket volgens de campagne 'Denk Vooruit' (bron: www.denkvooruit.nl).

Gebruik in de boodschap zoveel mogelijk aansprekende voorbeelden en feiten. Vertel bijvoorbeeld dat Nederland ruim 17.000 kilometer aan waterkeringen telt. Voorbeelden uit de praktijk laten zien dat na deze toelichting het door de Nederlanders een stuk logischer gevonden werd dat er een kleine kans bestaat dat ergens langs die 17.000 kilometer een stuk waterkering bezwijkt. De boodschap wordt ook meer aansprekend wanneer een appelerende kansvergelijking wordt gebruikt. Bijvoorbeeld waarin de kans op een overstroming

wordt vergeleken met de kans op brand in huis of op het winnen van een loterij.

- De kans op een catastrofale overstroming is groter dan een brand in je huis. Bijna iedereen heeft een brandmelder.
- Een 0.01% kans op een overstroming per jaar lijkt klein, maar de kans op het winnen van een hoofdprijs in de staatsloterij is nog veel kleiner. Voor velen is deze kans groot genoeg om elke maand weer een lot van 25 euro te kopen.

De algemene boodschap vermeldt tevens waar voorafgaand aan en tijdens een overstroming aanvullende informatie kan worden verkregen (contactpersoon, website, frequentie regionale omroep, SMS-Alert dienst). Ook is een overzicht nodig van de tips van de campagne 'Denk vooruit' ter voorbereiding op een willekeurige ramp:

- Zorg dat u een noodpakket (Fig. 4.3) in huis heeft.
- Stel een evacuatieplan op.
- Stel de frequentie van de regionale omroep in op uw radio en/of televisie.
- Weet wat u moet doen als de sirene gaat.
- Weet altijd waar de nooduitgang is.
- Bent u gehandicapt? Bereid u dan voor via www.nietbangmaarvoorbereid.nl.
- Bekijk de gedetailleerde risico's in uw woonomgeving op www.risicokaart.nl.
- Zijn er in uw omgeving mensen die extra hulp nodig hebben tijdens een ramp? Bespreek met hen wat u voor hen kunt doen.

4.4.2. Invulling van de boodschap per zone

De boodschap dient tevens een overzicht van de overstromingsrisico's te bevatten binnen de gemeentegrenzen en in de nabije omgeving, bijvoorbeeld via:

- een kaart waarop de risicozones op een herkenbare ondergrond (luchtfoto) worden gepresenteerd;
- een beschrijving van het overstromingsrisico per postcodegroep.

Tevens bevat de boodschap een beschrijving van de situatie in het geval van een overstroming: wat is de reactietijd voordat het water na een dijk-doorbraak een huis bereikt en hoe groot is dan het gevaar? Gebruik bij voorkeur animaties om per risicozone de gevolgen van de overstroming te presenteren. Een mooi voorbeeld is de animatie van de gemeente Capelle aan den IJssel die zowel de reactietijd als de overstromingsdiepte in een sprekende afbeelding weergeeft (Fig. 3.5).

Het handelingsperspectief in het geval van een overstroming hangt af van de risicozone en van de mate van kwetsbaarheid van een persoon. Per risicozone gelden grofweg de volgende handelingsstrategieën:

- Zone 1: Het water komt snel en er dreigt groot gevaar. Geef duidelijk aan dat bewoners zo snel

mogelijk moeten evacueren naar een veilige, hogere plek in de buurt of naar de zolder van het eigen huis (verticaal evacueren). Zeer gedetailleerde informatie over lokale vluchtplaatsen binnen en buiten de eigen woning is noodzakelijk.

- Zone 2: Het water komt pas na enige tijd, maar er dreigt wel gevaar. Er is voldoende tijd om te evacueren. Geef per postcode aan waar burgers bij voorkeur naar toe moeten (bijvoorbeeld opvanglocaties in hoge gebouwen) of geef richtlijnen hoe ze voorafgaand aan de overstroming zelf een tijdelijke verblijfplaats kunnen regelen.
- Zone 3: Het water komt snel, maar er dreigt weinig of geen gevaar. Blijf in eerste instantie thuis omdat het gevaar dat uitgaat van de overstroming klein is. Breng zo snel mogelijk de meest waardevolle spullen naar zolder. Beschik over een noodpakket.
- Zone 4: Het water komt pas na enige tijd en er dreigt weinig of geen gevaar. Blijf thuis. Beschik over een noodpakket, omdat water en elektra waarschijnlijk uitvallen en verplaats zo veel mogelijk waardevolle spullen naar zolder. Er is voldoende tijd om met eenvoudige aanpassingen binnen het huis het water (grotendeels) buiten de deur te houden.
- Zone 5: Het is onzeker hoe snel het water komt en hoe gevaarlijk de situatie zal zijn. Geef een overzicht van mogelijke overstromingsscenario's inclusief de gevolgen. Er dient in elk geval een noodpakket in huis aanwezig te zijn en een beschrijving van mogelijke vluchtroutes. Een belangrijk deel van de boodschap bevat informatie over hoe men door hulpdiensten wordt geïnformeerd tijdens overstromingen.
- Zone 6: Thuisblijven, uw huis zal niet overstromen. Wel kan overstroming van nabij gelegen gebieden zorgen voor uitval van water en elektra. Een noodkoffer dient daarom aanwezig te zijn. Vang indien nodig evacués uit ondergelopen gebieden op.

4.4.3. Detailinvulling van de boodschap

Om alle doelgroepen zo goed mogelijk te bereiken, is maatwerk en creativiteit belangrijk. Sluit zoveel mogelijk aan bij de belevingswereld van de doelgroepen. De resultaten van de doelgroep-

penalyse uit stap 1 vormen hiervoor een belangrijke basis. Betrek daarnaast per doelgroep sleutelpersonen om de definitieve boodschap gezamenlijk te formuleren.

Houd tevens rekening met specifieke groeperingen, zoals de minder zelfredzamen (ouderen, gehandicapten) of allochtonen die de taal onvoldoende kennen en zorg ook voor hen voor een op maat gemaakte boodschap. Voor de minder zelfredzamen kan worden gebruik gemaakt van de tips op www.nietbangmaarvoorbereid.nl.

4.5. Stap 4: Keuze communicatiemiddel

Kies middelen en kanalen die passen bij de boodschap die verkondigd wordt en de doelgroep die bereikt moet worden. Het onderstaande kader geeft enkele lessen uit de literatuur die bij het kiezen van een communicatiemiddel goed kunnen worden gebruikt.

Blood (2002) heeft communicatiemiddelen gesorteerd op basis van de mate van publieke participatie en het delen van bevoegdheden. Op basis van

Blood zijn de doelgroepen weergegeven in Fig. 4.4.

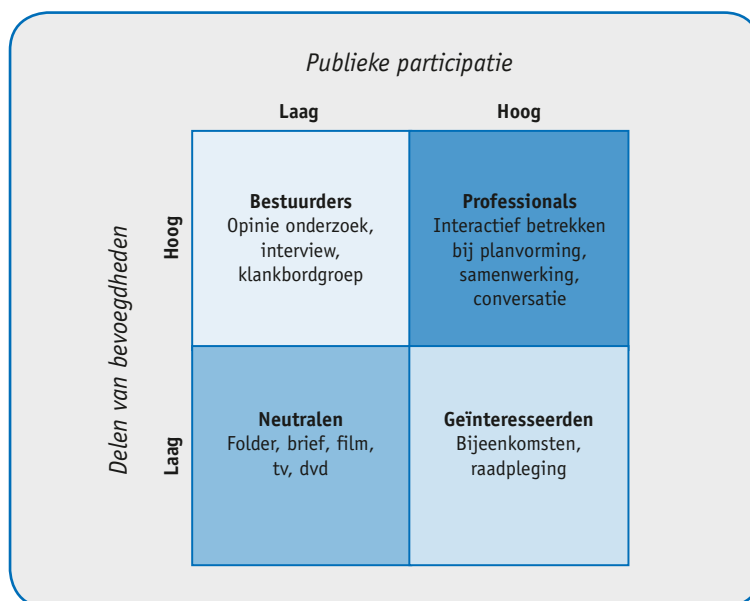


Fig. 4.4. Naar Blood (2002): De methode van Blood toegepast op de doelgroepen.

Het communicatiemiddel kiezen: wat zegt de literatuur?

- Hoe groter de kans op het objectief plaatsvinden van een risico-incident met grote gevolgen hoe interactiever de aanpak en hoe opener de communicatie. Hoe kleiner de kans (objectief) op een risico-incident met kleine gevolgen hoe passiever en minder interactief de communicatie.
- Het is van belang dat boodschappen via verschillende kanalen worden verspreid. Het gebruik van meer dan één kanaal zorgt ook voor minder ruisvorming (vervorming van de boodschap gaandeweg).
- Stem je communicatiemiddelen af op je doelgroep. Het communicatiemiddel waarmee de boodschap wordt gebracht dient vertrouwd te zijn voor de doelgroep en dient de juiste personen te bereiken.
- Educatie is een goed communicatiemiddel om jongeren (vanaf ongeveer 9 jaar) te betrekken bij risicocommunicatie over overstromingen. Vanaf deze leeftijd begint een individu een houding en mening te vormen over onder andere overstromingen. Houding en mening kunnen in deze leeftijdsfase beter dan bij volwassenen worden beïnvloed.
- Laat de boodschap uitdragen door een lokale bestuurder en laat in de communicatiemiddelen ook inwoners zelf aan het woord. Maak gebruik van "champions", enthousiastelingen die de boodschap doorlopend uitdragen en blijvend zorgen voor aandacht en de voortgang bevorderen.
- Zorg voor permanent toegankelijke communicatiemiddelen. Dat kan een speciale rubriek op de gemeentelijke informatiepagina in de krant zijn en/of een pagina op de website. Stel daarvoor ook een informatienummer (en emailadres) in zodat burgers eenvoudig met hun vragen terecht kunnen.
- Het is belangrijk om naast de gebruikelijke communicatiemiddelen ook vernieuwende, creatieve, interactieve middelen in te zetten. Vernieuwende middelen vallen op en trekken extra aandacht. Bedenk daarbij dat beelden vaak effectiever communiceren dan woorden.

Belanghebbenden: bestuurders

- Persoonlijke benadering, bijvoorbeeld via interview of opiniepeiling.
- Betrekken via de klankbordgroep.

Belanghebbenden: professionals

- Persoonlijke benadering.
- Samenwerking en conversatie.
- Intensief betrekken bij alle stadia van de beleidsontwikkeling over risico's.

Geïnteresseerde burgers

- Gebruik interactieve communicatiemiddelen, bij voorkeur online. Voorbeelden zijn een Wiki, een interactieve website of een forum.
- Zet een burgernetwerk (bijvoorbeeld een dijkleger) op, bestaande uit geïnteresseerde inwoners. Betrek deze groep via bijeenkomsten en laat ze meedenken over de formulering van de boodschap en het communicatiemiddel door middel van een creatieve sessie. Zij hebben vaak originele ideeën voor het overbrengen van de boodschap.

Neutrale burgers

- Persoonlijke brief van de burgemeester.
- Folder of nieuwsbrief.
- Informatiepagina op de gemeente website.
- Video/audio: filmmateriaal, Tv-uitzending, DVD, Cd-rom of podcast.
- Plaatselijk of regionaal huis-aan-huis blad.

Specifieke groep: minder zelfredzaam

- Instructies in braille.
- De boodschap als podcast (MP3-bestand).
- DAISY (Digital Accessible Information System) Cd-roms met gesproken teksten en audio CD.
- Verwijzen naar bestaande websites zoals www.nietbangmaarvoorbereid.nl.

Specifieke groep: jongeren

- Interactieve lespakketten afgestemd op de lokale situatie. Door middel van een excursie met de leerlingen de dijken, kunstwerken en rivieren bekijken en bespreken.
- Overstromingsbewust gedrag koppelen aan logische momenten in de opvoeding, zoals de zwem-, zeil- en roeiles.
- Evacuatieoefeningen op scholen.
- Het benutten van op maat gemaakte games, zoals de Katrina-game maar dan op de Nederlandse situatie toegepast.

Volgens de methode van Blood zijn de volgende communicatiemiddelen geschikt om de doelgroepen te betrekken en te informeren. Uiteraard spelen creativiteit, innovatie en maatwerk een belangrijke rol bij het succes van uw communicatiemiddelen. U kunt ook gebruik maken van de ideeën van geïnteresseerde inwoners, door het organiseren van een bijeen-

komst of een prijsvraag. Enkele ideeën die onder andere afkomstig zijn uit het rapport Dialogen en dilemma's- het opzetten van een risicocommunicatietraject in 13 stappen (Provincie Noord-Brabant, 2006):

- Gebruik van sleutelpersonen
 - Laat in de communicatie vertegenwoordigers van doelgroepen zelf

aan het woord. In de praktijk blijkt dit een goede manier om een boodschap over te brengen.

- Gebruik van de omgeving als informatiedrager
 - Graffiti met boodschappen over overstromingsrisico's.
 - Trottoirversiering met informatie over overstromingsrisico's.
 - Markeringen op lantaarnpalen die aangeven hoe hoog het water bij een overstroming kan komen.
 - Stickers of posters op vuilnisbakken.
- Games
 - Simcity (Splash): in de fictieve stad, simcity, vindt een overstroming plaats. De speler moet er dan voor zorgen dat alles weer goed komt met de stad. Diverse adviseurs geven in het spel de speler informatie over de risico's van een overstroming en mogelijke maatregelen om de gevolgen te beperken.
- Buurtactiviteiten.
 - Wedstrijd 'safe haven'. Welke bewoners van een laaggelegen wijk, weten als eerste een veilige plek te bereiken?
- Overstromingsbijsluiters (naar analogie met financiële bijsluiters) bij het aankopen van een huis. Fig. 4.5 toont een voorbeeld van een overstromingsbijsluiters voor de nieuwe woonlocatie.

4.6. Stap 5: Evaluatie

Het is zinvol om tijdens en na afloop van uw communicatietraject te evalueren, de zogenoemde 1-meting. U krijgt hiermee waardevolle informatie over de effectiviteit van de boodschap en de communicatiemiddelen. Voor de 1-meting kunt u dezelfde enquête gebruiken als voor de 0-meting, maar maak daarbij niet gebruik van dezelfde groep respondenten. De vergelijking van de resultaten van beide metingen geeft een goed beeld van de effecten van de risicocommunicatie en geeft inzicht op welke punten dient te worden bijgestuurd.

Een goede evaluatiemethode is om samen met de werkgroep en de klankbordgroep regelmatig de sterke en verbeterpunten van de huidige communicatiecampagne in beeld te brengen en de kansen en bedreigingen voor een follow-up te

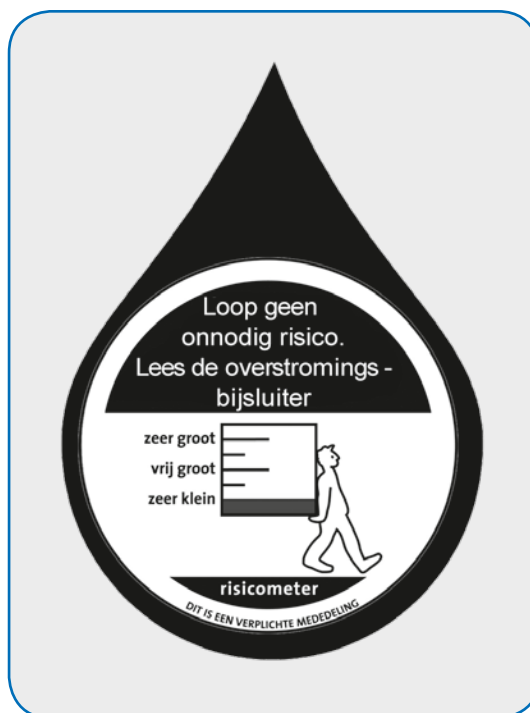


Fig. 4.5. Overstromingsbijsluiters die toont hoe groot het overstromingsrisico is voor een huis. Straks standaard bij elke aankoop van een woning?

analyseren. Zeker omdat communiceren over overstromingsrisico's nog vaak in de kinderschoenen staat, is het lerende aspect van evaluaties van groot belang.

Risicocommunicatie is een cyclisch proces. Dit betekent dat er op basis van de ervaringen met de eerste activiteiten, herhaaldelijk aangescherpte activiteiten dienen te worden georganiseerd. Het is belangrijk de boodschap regelmatig te herhalen om de bevolking overstromingsbewust te houden.

Omdat de opgedane ervaringen ook zeer nuttig zijn voor andere gemeenten, veiligheidsregio's en waterschappen, is ons voorstel een landelijke Wiki te ontwikkelen en om organisaties aan te sporen deze te gebruiken om ervaringen te kunnen delen. Tevens bevelen we aan regelmatig een congres of symposium te blijven organiseren dat bezoekers de mogelijkheid biedt, ervaringen uit te wisselen en nieuwe kennis op te doen. Daarnaast kan ook het aanbieden van cursussen en bijscholing over risicocommunicatie (over overstromingen) een goede manier zijn om ervaringen te delen en kennis te vermeerderen.

Over de Taskforce Management Overstromingen

De Taskforce Management Overstromingen, kortweg TMO, is door de regering ingesteld om Nederland beter voor te bereiden op de gevolgen van een overstroming. Ons land is nu nog onvoldoende 'klaar' voor een watersnoodramp. De regering heeft TMO daarom een reeks opdrachten gegeven om de organisatie rondom een water-ramp te verbeteren. TMO bestaat uit de volgende leden: Jan Franssen, Commissaris van de Koningin van Zuid-Holland (voorzitter), Albertine van Vliet-Kuiper, burgemeester van Amersfoort; Harry Keereweer, gedeputeerde provincie Gelderland en Gerard Doornbos, dijkgraaf Hoogheemraadschap Rijnland.

TMO helpt de veiligheidsregio's, gemeenten en waterschappen met de organisatorische voorbereiding op een (dreigende) overstroming. TMO helpt waar mogelijk met de planvorming, het verstrekken van subsidies en het faciliteren van uitwisselen van kennis.

Deze bundel is een van de producten die TMO verspreidt om professionals in veiligheidsregio's gemeenten en waterschappen zo goed mogelijk te helpen bij de voorbereidingen op een overstromingsramp.

De laatste grote activiteit van TMO was het organiseren van de landelijke oefening waterproef in de week van 3 tot en met 7 november 2008. Per 31 december 2008 is de taskforce opgeheven.

www.platformoverstromingen.nl

Over HydroLogic en de auteurs

HydroLogic is een onderzoeks- en adviesbureau uit Amersfoort. Met ruim 25 professionals werkt het bedrijf aan innovatieve, communicatieve en technisch hoogwaardige oplossingen voor het waterbeheer. HydroLogic is actief in drie werkvelden, zoals in de afbeelding is weergegeven.

In onze visie is voor een heldere risicocommunicatie over overstromingen, naast kennis van communicatie, ook kennis nodig van watersystemen en waterkeringen, en dienen de juiste informatiesystemen te worden ingezet om een boodschap onder de aandacht te brengen. Vandaar dat onze organisatie projecten uitvoert vanuit drie werkvelden: hydrocommunicatie, hydromodellering en hydroinformatica. Door deze drie velden te combineren, kan op basis van inhoudelijke kennis, op een eigentijdse en effectieve manier met een breed publiek worden gecommuniceerd. Met behulp van onze simulatiemodellen bepalen wij de kansen en gevolgen van overstromingen en de te nemen maatregelen. En met onze gebruikersvriendelijke software hebben wij instrumenten ter beschikking die ondersteunen bij het communiceren over kansen en bedreigingen van het leven met water.



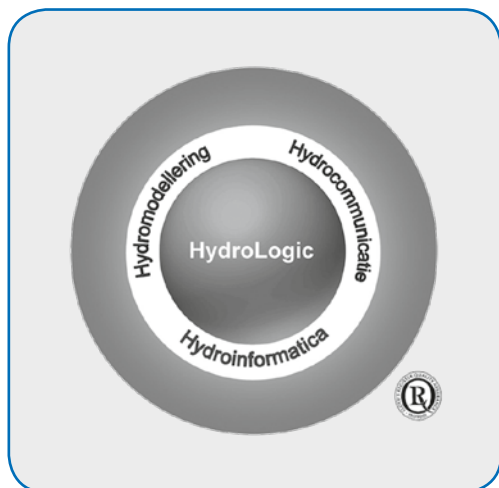
Drs. Leanne Reichard (1978) is fysisch geograaf en hydroloog en thans werkveldmanager hydrocommunicatie. Zij geeft leiding aan een team van deskundigen op het gebied van hydrologie en communicatie.



Drs. Dirk-Sytze Kootstra MSc (1981) is fysisch geograaf en tekstschrijver, en bij HydroLogic werkzaam op het gebied van communicatie, onderzoek en educatie.



Drs. Yvonne Goselink (1985) is sociaal geograaf en gespecialiseerd in waterbewustzijn.



Over YACHT

Yacht beschikt over 700 professionals die dagelijks werkzaam zijn bij gemeenten door heel Nederland. Professionals op hbo- en academisch niveau met tenminste vier jaar werkervaring.

Binnen de lokale overheid zijn onze specialisten werkzaam in de vakgebieden: bouwkunde, civiele techniek, financiën, HRM, ICT, juridische zaken, (city)marketing & communicatie, inkoop, ruimtelijke ontwikkeling en Logistiek. Professionals met een "open mind" die niet alleen goed project neerzetten, maar ook het verschil willen maken. Mensen van betekenis.

Een interim-professional van Yacht was gedurende een periode van een jaar werkzaam als projectleider risico- en crisiscommunicatie bij de Taskforce Management Overstromingen.

Projectervaring vanuit de verschillende vakgebieden: communicatie rondom introductie van nieuwe wet-en regelgeving, (internal)branding, crisiscommunicatie/communicatie rondom veranderingsmanagement, projectcommunicatie, woordvoering en PR, Arbeidsmarktcampagnes, riolering & waterbeheersing, lijnmanagement, projectmanagement, GIS beheer, werkvoorbereiding, beheer gemalen, bruggen etc.

YACHT. MENSEN VAN BETEKENIS.

Geraadpleegde bronnen

- Baan, M.E., Gutteling, J. en Terpstra, T. (2008).** Risicoperceptie en Risicocommunicatie bij Overstromingen - Rapportage van dataverzameling in het kader van de oefenweek 'waterproef' van de Taskforce Management Overstromingen (TMO). Universiteit Twente Psychologie en Communicatie van Gezondheid en Risico.
- Boer, J. de, H. Goosen en D. Huitema (2003).** Bewust werken aan waterbewustzijn, studie naar de rol en relevantie van het begrip waterbewustzijn voor het waterbeleid. Instituut voor Milieuvraagstukken, Vrije Universiteit Amsterdam.
- Blood, R. (2002).** Communication Research in Everyday Contexts. In: Communications Research Forum 2002, Canberra: Department of Communications, Information Technology and the Arts.
- Bouwdienst Rijkswaterstaat (1998).** Risicobeleving hoogwater, belevingswaardenonderzoek. Bouwdienst Rijkswaterstaat (2004). Leidraad risicocommunicatie. Hoe communiceer je over onzekerheden?
- COT Instituut voor veiligheids- en crisismanagement (2004).** De perceptie van veiligheid tegen overstromingen door politici en bestuurders.
- Duin, M.J. van, Bezuiven, U., Rosenthal, U. en I. Baard (1995).** Evacuaties bij hoog water: zelfredzaamheid en overheidszorg. COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement.
- Directoraat-Generaal Water- Ministerie van Verkeer en Waterstaat (2008).** Versterken waterbewustzijn en waterbewust gedrag in relatie tot waterveiligheid - Verkenning van mogelijke doelen en strategieën.
- Flameling, I. (2003).** Hoog water. 50 jaar na de watersnoodramp.
- Fleur, E., Hufen, J. en M. Korfage (1993).** Inventarisatie van de meningsvorming over dijkverbetering in het Rivierengebied.
- Heems, G.C en B.L.M. Kothuis (2008).** Publiekelijk spreken over een overstromingsramp als reëel scenario: het taboe voorbij?
- Heinen, M.H., M. Leineweber en J. Otten (2002).** Waterbewustzijn in Nederland: leren van risicobewustwordingsprocessen in het buitenland. Rapport Wijkswaterstaat/RIKZ, Bouwdienst en Ergo.
- Hufen, J.A.M. (1998).** Draagvlak voor kwantitatief waterbeheer. Bestuurskunde, Jaargang 7(6).
- HydroLogic, (2008), Steekproef: Nederlanders geen reëel beeld van overstromingsrisico's.** Waterforum Online, 28-08-2008.
- HydroLogic (2008).** Waterbewust in het watermuseum, onderzoek naar de factoren die van invloed zijn op de keuze van een leermethode.
- HydroLogic (2008).** Waterbewustzijn onder jongeren in Nederland, geef ons heden ons dagelijks brood en eens in de zoveel tijd een watersnood.
- IPO (2006).** Wegwijzer risicocommunicatie, sleutelbos binnen handbereik. IPO-publicatienummer 254-c.
- Kok, M. (2007).** Enkele kanttekeningen bij de wet op de waterkering. Onderdeel van: Symposium 'Kijken naar de kust' maart 2007. Kruijk, M. de en P. Rekkers (1998). Stevig draagvlak voor dijken. In G. C. Bartels, W. Nelissen en H. Ruelle (Eds.), De transactionele overheid: communicatie als instrument, zes thema's in de overheidsvoorlichting.
- Lijklema, S. (2001).** Water beheren en communiceren, een studie naar het publieke draagvlak voor het waterbeheer in Nederland. Proefschrift Wageningen Universiteit.
- RIVM (2003).** Nuchter omgaan met risico's. RIVM rapport 251701047.
- RIVM (2004).** Risico's in bedijkte termen. Een thematische evaluatie van het Nederlandse veiligheidsbeleid tegen overstromen. RIVM rapport 500799002.
- RIVM (2004).** Wateroverlast en watertekort:

perceptie op risico's en consequenties van de ruimtelijke ordening. RIVM rapport 500023002. **RIVM (2004)**. Risico's in bedijkte termen. Een thematische evaluatie van het Nederlandse veiligheidsbeleid tegen overstromen. RIVM rapport 500799002.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat/ Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat, Rijksinstituut voor Kust en Zee (2003).

Bewust werken aan waterbewustzijn, studie naar de rol en relevantie van het begrip waterbewustzijn voor het waterbeleid.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Directoraat-Generaal Water (2007). De watervisie 'Nederland veroveren op de toekomst'.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Directoraat-Generaal Water, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Expertisecentrum Risico en Crisiscommunicatie. (2007). Waterbewustzijn en waterbewust gedrag in relatie tot waterveiligheid: kennen, voelen, willen en doen.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, in samenwerking met de partners in het Landelijk Bestuurlijk Overleg Water (2007). Water in Beeld.

Nes, R. van, H. Horsten, en K. Faddegon (2001). Watermonitor 2001. Veiligheid en overlast, verdroging en watervervuiling. Van Nes Research Management.

Nes, R. van (2003). Watermonitor 2003, Hoofdrapport.

Pol, B., C. Swankhuisen & P. Vendeloo (2007). Nieuwe aanpak in overheidscommunicatie, mythen misverstanden en mogelijkheden. Coutinho B.V.

Poot, K. (2004). Risicocommunicatie: spreken over water draagt ver. Verslag van KIVI symposium Nederland leeft met water.

Provincie Noord-Brabant. Programmabureau Bureau Brabant veiliger (2006). Brabant Veiliger 2006 - 2007 - Projectleiders en Projecten.

Provincie Noord-Brabant (2006). Dialogen en dilemma's- het opzetten van een risicocommunicatietraject in 13 stappen.

Provincie Overijssel (2008). Hoe agendeer ik risicocommunicatie?

Research centre for museums and galleries (2003). Measuring the outcomes and impact of learning in Museums, archives and Libraries.

Leicester: University of Leicester

Rijkswaterstaat (2008). Concept doelen en strategieëndocument waterveiligheidsbewustzijn.

Rijkswaterstaat, TMO (2007). Overstromings-scenario's voor rampenplannen, Benedenrivierengebied.

Ruimtelijk Planbureau (2007). Overstromingsrisico als ruimtelijke opgave. Rotterdam: NAI uitgevers.

Sjöberg, L. (2000). Factors in risk perception. In: Risk analysis (20/1).

Slater, A. en D. Muir (1999). The Blackwell Reader in Developmental Psychology.

Sommen, van der J. (2008). Presentatie 'De toekomst in het water? NWP masterclass, Hoe bereik je jongeren?' april 2008.

Taskforce Management Overstromingen (2007) [online]. Snel evacueren kustgebied onmogelijk. Beschikbaar op het world wide web: [<http://www.platformoverstromingen.nl>]

Terpstra, T. en Gutteling, J.M. (2007). Publieke percepties van het risico op overstromen vanuit de Waddenzee. Universiteit Twente, Psychologie en Communicatie van Gezondheid en Risico.

Terpstra, T. (2008). Publieke percepties van het risico op overstromingen en wateroverlast, verslag van dataverzameling onder huishoudens in het kader van het project "Van Neerslag tot Schade". Universiteit Twente, Psychologie en Communicatie van Gezondheid en Risico.

TNS Nipo (2006). Risicoperceptie bij overstromingen in relatie tot evacuatiebereidheid.

TNS Nipo (2007). Publieksonderzoek naar risicobeleving in de regio Haaglanden.

Van Reedt Dortland, M. Fijter, W. de, Hoekstra, A. (2008). Vluchtplaatsen in zelfredzame cellen als oplossing bij overstromingen. H20 (7).

Vellinga, P. (2003). Klimaatverandering en de veiligheid van Nederland. Erasmus lezing.

Vellinga, P. (2005). Klimaatverandering vergroot overstromingsrisico's; van absolute veiligheid naar worst case scenario's. In: Geografie, juni 2005.

Verhofstadt-Denève, L. (1998). Adolescentiepsychologie.

Woelders, L., M. Verkerk, A. Bos, A. van Loenen & D.S. Kootstra (2007). Communicatie rond overstromingsgevaar, H20.

Colofon

Uitgave

Taskforce Management Overstromingen
Plesmanweg 1
2597 JG Den Haag
Telefoon: 070 - 351 96 52
Postbus 20904
2500 EX Den Haag
www.platformoverstromingen.nl

De Taskforce Management Overstromingen is op 31 december 2008 opgeheven. Exemplaren van deze uitgave kunnen worden opgevraagd bij het Ministerie van BZK.

HydroLogic BV
Afdeling HydroCommunicatie
Postbus 2177
3800 CD Amersfoort
Telefoon: 033 - 475 35 35
Email: info@hydrologic.nl
Web: www.hydrologic.nl

Voor opmerkingen en aanvullingen kunt u zich wenden tot Leanne Reichard van HydroLogic.
Telefoon: 033 - 475 35 35

Redactie

Leanne Reichard, HydroLogic
Dirk-Sytze Kootstra, HydroLogic
Yvonne Goselink, HydroLogic
Lisette Wenink, Taskforce Management
Overstromingen / YACHT

Met bijdragen van

Jan Gutteling, Universiteit Twente
Teun Terpstra, Universiteit Twente
Marlies Baan, Universiteit Twente

Vormgeving

Kicks Concept en Design, Voorschoten

Fotografie

InZicht Fotografie, Henri Cormont
iStockphoto

Druk

Thieme Media Services, Delft

Oplage

3.000 exemplaren

TMO heeft met zorg getracht van de betreffende auteurs en organisaties het recht te verwerven om alle gebruikte afbeeldingen en teksten te publiceren. Meent u toch aanspraak te kunnen maken op intellectueel eigendom dan kunt u contact opnemen.

Taskforce Management Overstromingen
Plesmanweg 1
2597 JG Den Haag
Telefoon: 070 - 351 96 52
Postbus 20904
2500 EX Den Haag
www.platformoverstromingen.nl