



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Communiceren over milieu- incidenten

Communiceren over milieu-incidenten

Tips voor het bevoegd gezag

Checklist om altijd op zak te hebben.

1. Leef mee en toon dat.
2. Vermijd clichés en bagatelliseer nooit. Rook en chemische stoffen zijn altijd bedreigend.
3. Geef vanaf het allereerste moment (proces)informatie, liefst via verschillende kanalen.
4. Zorg dat deze snel en zo volledig mogelijk naar buiten gaat, maar doe dat niet allemaal zelf.

Algemene stelregel: blijf uit de rook of voorkom contact met gevaarlijke stoffen.



Communiceren over milieu-incidenten

Tips voor het bevoegd gezag

Een grote brand of chemisch incident zorgt altijd voor onrust bij de plaatselijke bevolking. Mensen horen sirenes, ruiken chemische stoffen of zien rookwolken. Zij zijn vaak erg geschrokken en willen meteen weten hoe het kon gebeuren, of zij gezondheidsrisico's lopen en of er 'gevaarlijke stoffen' zijn vrijgekomen.

Op zulke momenten verwachten mensen een reactie van hun burgemeester. Men wil dat hij of zij betrokkenheid toont, duidelijkheid geeft over de crisisaanpak en waar nodig medeleven en begrip laat zien. De "tone-of-voice" van de burgemeester is bepalend voor het vertrouwen van de bevolking in de aanpak van de crisis.

Advies

Daarom heeft het RIVM in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een advies opgesteld voor het optreden van (loco)burgemeesters bij branden en chemische incidenten. In het advies zijn bekende begrippen uit de crisisbeheersing verwerkt, namelijk erkenning (ook wel betekenisgeving), informatievoorziening en schadebeperking. Het advies is voor een belangrijk deel gebaseerd op kennis en ervaring van burgemeesters en van deskundigen op het gebied van crisiscommunicatie. Dit advies is te vinden op rivm.nl/communicatiemilieuincident.

De belangrijkste elementen uit het advies zijn verwerkt in deze folder. De nadruk ligt op het deskundig en betrokken communiceren over de gezondheidsrisico's van branden en chemische incidenten, zodat onrust, onzekerheid en wantrouwen tot een minimum worden beperkt. Communicatie met de bevolking staat centraal. De berichtgeving in de media is daar sterk mee verbonden, als middel om het publiek te informeren.

De folder is niet alleen geschikt voor (loco)burgemeesters. Ook communicatieadviseurs bij gemeenten en veiligheidsregio's, GGD's, GAGS, politie en brandweer zullen er veel praktische tips uit kunnen halen.

Casus: brand in Moerdijk

De brand bij Chemiepack in Moerdijk in 2011 maakte duidelijk welke valkuilen er zijn bij de communicatie over milieu-incidenten. Kenmerkend was de weinig consistente berichtgeving en de vele experts die elkaar tegenspraken. Enerzijds werd het woord 'ramp' gebruikt om de brand in Moerdijk te kenschetsen. Aan de andere kant werden er geruststellende woorden gesproken over de gezondheidsrisico's. Deze signalen waren voor burgers moeilijk met elkaar te verenigen.

Valkuilen

De brand in Moerdijk is grondig geëvalueerd door de Onderzoeksraad voor de Veiligheid. De casus maakt duidelijk:

1. Hoe moeilijk het voor de betrokken overheidsinstanties is om eenduidig te communiceren. De Onderzoeksraad voor de Veiligheid wijt dat aan het feit dat dit incident de schaal van gemeente of veiligheidsregio oversteeg, terwijl nationale sturing op de communicatie achterwege bleef. Hierdoor werd er inconsistent geadviseerd door de verschillende overheidsorganen, aldus de Onderzoeksraad.
2. Hoe moeilijk het is om de juiste toon te treffen bij de communicatie met de getroffen bevolking, het publiek en de pers. De Onderzoeksraad is van mening dat de crisiscommunicatie onvoldoende aansloot op de informatiebehoefte en de beleving van de burgers, met als gevolg onduidelijkheid over aard, bestrijding en gevolgen van de brand.
3. Hoe moeilijk het is, in het bijzonder in de beginfase wanneer er nog veel onbekend is, duidelijk te communiceren over de gezondheidsaspecten van branden of chemische incidenten.

Gevaar voor de volksgezondheid

In de beginfase van een ramp of chemisch incident willen mensen weten of hun gezondheid gevaar loopt. Zij verwachten van hun burgemeester antwoord op deze vraag. In het algemeen, maar zeker als er dikke rookwolken opstijgen, is het af te raden om de uitspraak te doen dat 'er geen gevaar is voor de volksgezondheid'.

Hierbij spelen verschillende overwegingen een rol:

- Bij een brand kunnen er altijd – bijvoorbeeld bij het blussen – situaties ontstaan waarbij er wél gevaarlijke stoffen vrijkomen op leefniveau.
- Er moet worden opgeruimd en dat gebeurt met beschermende kleding, juist vanwege de mogelijkheid dat er gevaarlijke stoffen zijn achtergebleven.
- Mensen kunnen zich moeilijk voorstellen dat er géén gevaarlijke stoffen vrijkomen, als zij dikke zwarte rookwolken zien opstijgen.
- Mensen die betrokken zijn bij een incident maken zich meer zorgen over hun eigen gezondheid dan over de volksgezondheid.

Kortom, “geen gevaar” uitspraken kunnen zich makkelijk tegen een burgemeester keren.

Rook is altijd gevaarlijk

Het beste antwoord op de vraag of er gevaren zijn voor de gezondheid, is dat rook altijd gevaarlijk is. Daarom moet blootstelling aan rook zo veel mogelijk vermeden worden. Als de rook inderdaad hoog de lucht in gaat, kan men hooguit zeggen dat de eerste metingen uitwijzen dat er op dit moment op leefniveau geen gevaarlijke stoffen aanwezig zijn.

Wanneer het ontbreekt aan gegevens, is het vaak beter om ervan uit te gaan dat er wél gevaar is voor de volksgezondheid, of dat er sprake is van een (potentieel) bedreigende situatie. Dat is trouwens ook vaak zo in crisissituaties.

Procesinformatie en technisch-inhoudelijke informatie

In de beginfase ontbreekt het vaak aan gegevens. Tegelijkertijd is de informatiehonger bij burgers en media op zulke momenten moeilijk te stillen. Het is dus belangrijk om – zelfs als er weinig bekend is – wèl te communiceren. Dit kan door procesinformatie en technisch-inhoudelijke informatie te geven.

Procesinformatie van de burgemeester

Wanneer resultaten van onderzoek nog niet beschikbaar zijn, is het geven van procesinformatie belangrijk. Een burgemeester kan vertellen wát er onderzocht wordt en door wie, en wanneer de resultaten er zijn. Ook kan een burgemeester aangeven hoe dit bijdraagt aan de oplossing van het probleem en wat er in de tussentijd gedaan wordt om eventuele risico's te beperken.

Voorbeeld

Bij een grote brand vertelt een burgemeester: “We hebben besloten om dioxinemetingen te laten doen in de weilanden benedenwinds van het incident. Tot die tijd blijven de koeien op stal en wordt de melk afgevoerd. Wij willen immers niet dat u ook maar enig risico loopt. Over ... dagen weten wij of er dioxines zijn vrijgekomen. Daarna beslissen wij of het vee naar buiten mag, en of het gras moet worden gemaaid en afgevoerd.”

Of: “Wij raden u aan voorlopig geen gewassen uit eigen tuin te eten, totdat we u meer duidelijkheid kunnen geven over ...”

Technisch-inhoudelijke informatie van experts

De burgemeester kan het geven van technisch-inhoudelijke informatie beter overlaten aan andere partijen, zoals brandweer, politie en GGD. Ook deskundigen op het gebied van milieu en gezondheid, zoals de directeur Publieke Gezondheid of de Gezondheidskundig Adviseur Gevaarlijke Stoffen (GAGS), zijn geschoold in het communiceren over de onzekerheden van het incident (welke stoffen, welke concentraties, welke effecten, verder onderzoek noodzakelijk etc.).

Gezondheidsonderzoek

Bij een chemisch incident of grote brand rijst bijna altijd de vraag of er een gezondheidsonderzoek moet plaatsvinden. Als omwonenden of passanten klachten hebben of daadwerkelijk zijn blootgesteld, is het een logische reflex om deze vraag bevestigend te beantwoorden. Toch is dit niet aan te raden.

De realiteit leert namelijk dat het lastig is om vast te stellen wanneer gezondheidsonderzoek zinvol is. In veel situaties levert zo'n onderzoek weinig op. Dat geldt niet alleen voor lichamelijk onderzoek, of onderzoek van bloed en urine, maar ook voor gezondheidsonderzoek met behulp van vragenlijsten. Soms zijn er geen duidelijke antwoorden mogelijk of leidt een onderzoek juist tot méér ongerustheid ("ze doen dat heus niet voor niets ...").

Lichamelijke klachten

Lichamelijke klachten alléén zijn geen reden voor een gezondheidsonderzoek. De mensen (vaak werknemers) die zich op het moment van het incident dichtbij de bron bevonden en getroffen zijn, zijn meestal al naar het ziekenhuis vervoerd en daar behandeld. Echter, ook bij een klein incident zijn er vaak mensen die zich zorgen maken omdat zij meer dan anderen (menen te) zijn blootgesteld, of omdat zij gezondheidsklachten hebben.

Natuurlijk moeten deze klachten serieus worden genomen.

Dat betekent echter niet dat er altijd gezondheidsonderzoek moet plaatsvinden. Het beste advies is in die situatie is:

- Met lichamelijke klachten gaat u naar uw huisarts, die u doorverwijst als hij/zij dat nodig vindt.
- Met vragen over blootstelling wendt u zich tot de GGD, al dan niet via het alarmnummer / meldpunt etc.

Expertgroep

Omdat situaties waarin gezondheidsonderzoek wordt uitgevoerd weinig voorkomen, is er een ondersteuningsstructuur ingericht bij het RIVM. Het RIVM brengt professionals bij elkaar die ervaring hebben met het beslissen over gezondheidsonderzoek. Dit zijn onder meer toxicologen, epidemiologen en psychologen van verschillende instituten in Nederland. De Expertgroep adviseert het bevoegd gezag op aanvraag van het beleids-team, vaak in de persoon van de directeur Publieke Gezondheid.

Contact

Voor vragen:

RIVM, Centrum Veiligheid
Afdeling Medische Milieukunde, Nazorg
en Security
030-274 274 2

www.rivm.nl/communicatiemilieuincident

Wanneer zich een incident voordoet, kunt u voor advies over crisiscommunicatie, of inzet van www.crisis.nl of een publieks-telefoonnummer contact opnemen met het Nationaal CrisisCentrum (NCC). Het NCC is 24 uur per dag en 7 dagen in de week bereikbaar via 070 751 5000 (voor incidenten) en via 070 751 5151 voor niet spoedeisende vragen.

Dit is een uitgave van:

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu

Postbus 1 | 3720 BA Bilthoven
www.rivm.nl

april 2013