

# Zelfredzaam door waarschuwingen via Berichtenbank

**Bij rampen zoals een overstroming zijn mensen zich meer bewust van de dreigende situatie als ze gerichte informatie krijgen over lokale omstandigheden. De Berichtenbank is een hulpmiddel voor communicatiemedewerkers om bij noodsituaties berichten op maat te maken.**

IR. B.J. VREUGDENHIL

Een van de grote uitdagingen bij crises is effectieve communicatie naar het publiek. Dan gaat het niet alleen specifiek om waarschuwingen voor inwoners van een bedreigd gebied, maar ook voor de hele omgeving daarvan. Iedereen wil graag informatie over de situatie en de dreiging. Maar welke informatie is dat dan? Is dat voor iedereen hetzelfde? Of vraagt elke doelgroep en elke unieke situatie om een uniek bericht? En uit welke onderdelen bestaat zo'n bericht eigenlijk?

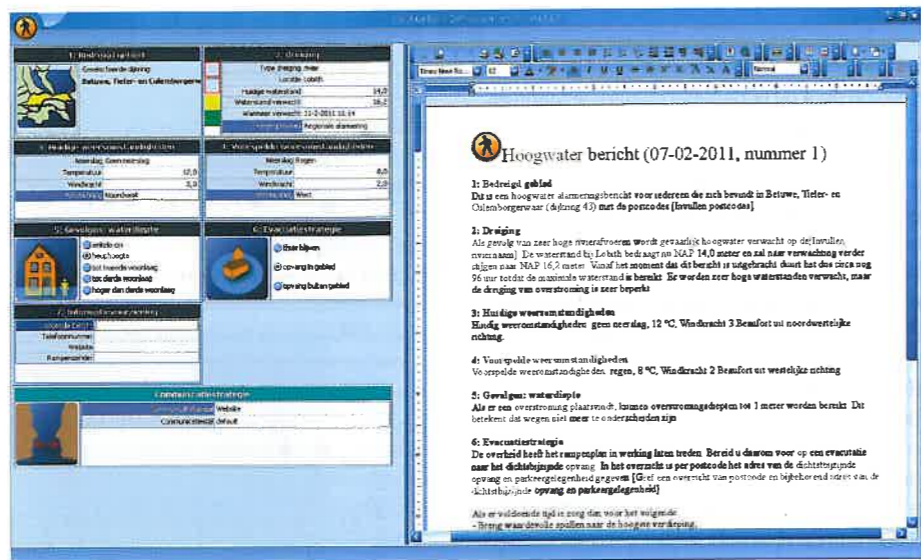
Omdat de dreiging elke keer weer anders is, kan een waarschuwingsbericht niet zonder meer worden klaargezet. Een waarschuwingsbericht moet immers zo nauwkeurig mogelijk aangeven wat de situatie is, hoeveel tijd nog beschikbaar is en welke levensbeschermende maatregelen nog genomen kunnen worden. Deze informatie is vaak alleen 'in het algemeen' beschikbaar. Toch kunnen professionals van tevoren borgen dat de communicatieberichten de juiste informatie zullen bevatten en de juiste toon aanslaan. Goede waarschuwingsberichten zorgen er vervolgens voor dat mensen alert zijn en nog meer behoefte hebben aan actuele en betrouwbare informatie.

## Bouwstenen

Door de mogelijke varianten te onderkennen (zoals type dreiging, weersomstandigheden, beschikbare tijd) en de variaties te benoemen (hoe

### IN 'T KORT - COMMUNICATIE

- Goede waarschuwingsberichten bij crises zorgen ervoor dat mensen alert zijn
- Berichtenbank levert bouwstenen voor communicatie bij – dreigende – overstromingen
- Berichten over bedreigd gebied, dreiging, weer, waterdiepte en evacuatie
- Doelgroep bestaat uit communicatieprofessionals, oefening in vorm van serious game



Screenshot: voorbeeld van een hoogwaterbericht op de Berichtenbank.

hoog komt het water, welke evacuatiestrategie wordt gekozen) was het mogelijk om deze uit te werken in bouwstenen voor een communicatiebericht. Met deze bouwstenen heeft HKV Lijn in Water de Berichtenbank ontwikkeld in het kader van het innovatieproject FloodControl2015.

FloodControl2015 streeft ernaar de bescherming tegen overstromingen effectiever en sneller te maken, vooral door 'slimme' oplossingen te ontwikkelen voor monitoring, voorspelling en besluitvorming. De Berichtenbank is op dit moment voor implementatie beschikbaar. Bouwstenen worden dan getoond voor website of sms. De bouwstenen kunnen in samenwerking met de gebruikers worden getest en geoptimaliseerd voor toepassing in lokale omstandigheden.

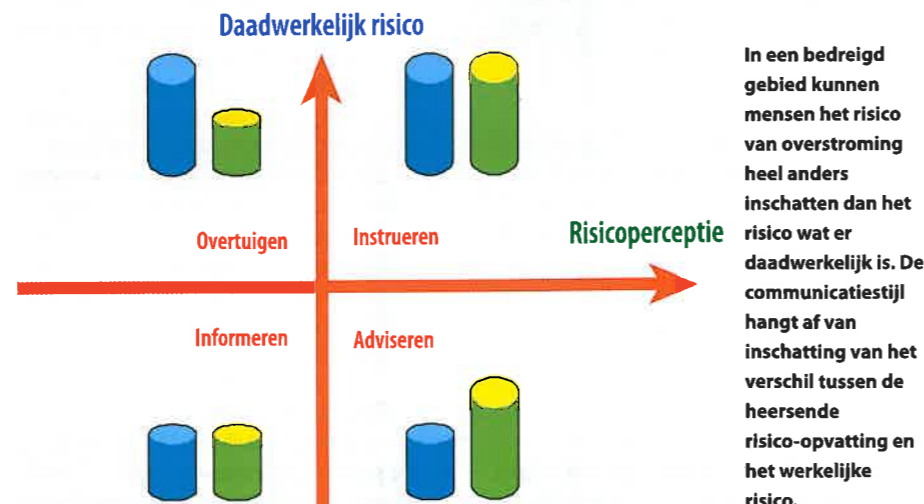
## Grotere zelfredzaamheid

Om zelfredzaam te zijn is het van belang om goed op de hoogte te zijn van lokale omstandigheden, juist omdat die enorm kunnen afwijken

van het algemene of globale beeld. Met de Berichtenbank wordt een vertaling gemaakt van de technische of complexe informatie naar begrijpelijke tekstelementen, die de ontvanger op lokale schaal zelfredzamer maken. Ontvangers worden hierdoor van de juiste informatie voorzien over de aard en omvang van de dreiging en de veiligheidsmaatregelen die ze het beste kunnen nemen.

Kennis over de manier waarop mensen keuzes maken en risico's inschatten kunnen de regionale en nationale overheid helpen bij besluitvorming over evacuatie en de beste manier om daarover te communiceren. Informatie over de respons van inwoners is waardevol voor de overheid. Zij kunnen op basis daarvan verschillende communicatiestrategieën voorbereiden en daarmee de gevolgen van een overstroming verkleinen.

Wanneer mensen alleen geïnformeerd worden over de algemene situatie, zijn ze minder bewust van de gevaren voor henzelf. Pas wanneer het bericht specifiek op hun eigen omge-



ving en situatie is gericht neemt het risicobewustzijn toe en zijn mensen meer geneigd om te besluiten tot het nemen van beschermende maatregelen.

## Professionals

De doelgroep bestaat uit inhoudelijk specialisten, bijvoorbeeld de sectie communicatie bij een regionaal crisisteam of de communicatiemedewerker van een waterschap. Wanneer deze professionals gezamenlijk of vanuit de eigen organisatie een bericht moeten opstellen, kunnen ze starten in de Berichtenbank, die direct de technische informatie vertaalt naar tekstelementen. De tekst kan worden aangevuld met andere infor-

matie, zoals kaarten en figuren. De tekst is voor verschillende media geschikt te maken. Verder helpt de Berichtenbank met het kiezen van de juiste stijl, gebaseerd op een inschatting van de heersende risico-opvatting in het bedreigde gebied.

## Niets vergeten

Communicatiemedewerkers kunnen door tijdsdruk belangrijke informatie vergeten. Het gebruik van de Berichtenbank verkleint de kans dat bepaalde essentiële elementen of informatiebouwstenen 'in het vuur van de strijd' worden vergeten. Omdat de berichten op maat worden gemaakt, neemt de kans toe dat de ontvangers

zich aangesproken voelen en de gewenste richting op bewegen.

De Berichtenbank is recentelijk gepresenteerd aan verschillende professionals binnen waterschappen, gemeenten en veiligheidsregio's en op een internationaal congres over crisismanagement, waarbij aandacht was voor het praktisch nut van de Berichtenbank. Er wordt nu een spelomgeving ontwikkeld, zodat in de vorm van een serious game professionals met de Berichtenbank kunnen kennismaken en oefenen.

Hanneke Vreugdenhil is senior onderzoeker calamiteitenmanagement en informatiebeheer bij HKV Lijn in Water.

## BERICHTGEVING

De berichtgeving in de Berichtenbank is onderverdeeld in diverse hoofdthema's.

### BEDREIGD GEBIED

Het bedreigd gebied wordt geselecteerd op de kaart. Daarmee wordt meteen duidelijk van wie de waarschuwing komt, wat voor type dreiging er is en wie er bedreigd worden. Professionals kunnen hier uiteraard nog detailinformatie toevoegen, bijvoorbeeld postcodes, zodat het bericht geschikt wordt gemaakt voor een klein gebied.

### DREIGING

Hier wordt uitgelegd wat de oorzaak is van de dreiging, wat de huidige en verwachte waterstanden zijn en op welk moment de meest bedreigende situatie verwacht wordt. Er wordt ook gebruikgemaakt van een landelijke kleurcode.

### WEERSOMSTANDIGHEDEN

Communicatie over weersomstandigheden is belangrijk om twee redenen. Ten eerste geeft het de ontvangers een indicatie van de oorzaak van de dreiging, ook al is het nog niet direct zichtbaar in de omgeving (hoog water op de rivier, storm op zee). Verder geeft het een beeld van de verwachte omstandigheden waarbij ze maatregelen moeten nemen voor hun eigen veiligheid (evacuatie, schuilen in eigen huis).

### WATERDIEPTE

De te verwachten waterdiepte wordt toegelicht in de vorm van een waterhoogte ten opzichte van een mens en een huis. Dit kan de ontvangers helpen om de dreiging te vertalen naar hun persoonlijke situatie. Lastig hieraan is dat de waterdiepte absoluut niet uniform verdeeld is in het hele bedreigde gebied. Communicatieprofessionals kunnen daarom ook hier (geografische) detailinformatie met postcodes toevoegen.

### EVACUATIESTRATEGIE

Hier wordt aangegeven welke mogelijkheden de ontvangers hebben om zichzelf in veiligheid te brengen. Als er tot een strategie is besloten (thuis blijven, opvang binnen het bedreigd gebied, evacuatie naar veilig gebied) kan dat hier worden gemeld, evenals een aantal eenvoudige tips en regels voor zelfredzaamheid in die specifieke situatie.



2: Dreiging	
Type dreiging	kust
Locatie	Harlingen
Huidige waterstand	0,2
Waterstand verwacht	1,3
Wanneer verwacht	21-4-2011 14:00
Dreigingsniveau	Regionale alarmring

3: Huidige weersomstandigheden	
Neerslag	Geen neerslag
Temperatuur	18,0
Windkracht	2,0
Windrichting	Zuidwest

4: Voorspelde weersomstandigheden	
Neerslag	Regen
Temperatuur	11,0
Windkracht	8,0
Windrichting	Noordwest

