

Impactproject Adaptatieagenda voor het buitendijkse gebied van Dordrecht en Rotterdam

Communicatieaanpak hoogwater buitendijks



datum

26 augustus 2016

status

Definitief

opdrachtgever

Ministerie IenM/Deltaprogramma Ruimtelijke Adaptatie

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Totstandkoming van de communicatieaanpak.....	3
Samenvatting: in 7 stappen naar meer bewustwording	4
Stappenplan in het kort.....	4
1 Impactproject: gebied en doelgroepen	7
2 Randvoorwaarde: het huis op orde	9
2.1 Overheden (er)kennen hun verantwoordelijkheden	9
2.2 Basisinformatie is op orde en onderling toegankelijk	11
2.3 Beleidsambtenaren en communicatieadviseurs zijn op elkaar ingespeeld	13
2.4 Er is capaciteit en budget.....	14
3 Communicatieaanpak	15
3.1 Strategie.....	15
Onderscheiden van risico- en crisiscommunicatie en drie fasen.....	15
3.2 Communicatieboodschappen.....	16
Het HOE van de boodschap luister nauw	18
Woordvoering	18
3.3 Communicatiemiddelen.....	20
3.4 Behoeftte aan ongevraagde en locatie-specifieke middelen	25
4 Hoe nu verder?	27
Bijlage 1: Bouwstenen huis op orde	
Bijlage 2: Bouwstenen Communicatieboodschappen	
Bijlage 3: Bouwstenen Communicatiemiddelen	
Bijlage 4: Jaarlijkse informatiebrief hoogwater, gemeente Dordrecht	

Inleiding

Mensen die buitendijks wonen en werken zijn niet beschermd door dijken. Zij zijn zich er vaak niet van bewust dat zij hier op eigen risico wonen en dat eventuele materiele schade als gevolg van hoogwater daarmee voor eigen rekening is.

Hoewel voor een aanzienlijk aantal bewoners van buitendijks gebied een jaarlijks terugkerend fenomeen, duurt hoogwater buitendijks nooit lang en veroorzaakt het vooral schade en geen slachtoffers. Dat verklaart deels waarom het urgentiebesef om voorzorgsmaatregelen te nemen tamelijk laag is.

De regio Rijnmond-Drechtsteden, het gebied rond Rotterdam en Dordrecht, kent veel buitendijks gebied. In de voorkeursstrategie van het Deltaprogramma Rijnmond-Drechtsteden (DPRD) is afgesproken om voor de waterveiligheidsopgave van deze regio een strategische adaptatieagenda op te stellen. Dit is een actieagenda om de waterveiligheid in het buitendijks gebied in Rijnmond-Drechtsteden te waarborgen.

Om input te krijgen voor deze adaptatieagenda zijn binnen de regio in verschillende gebieden pilot projecten opgestart. Eén van de pilotprojecten heeft betrekking op acties binnen bestaand stedelijk woongebied in het Historisch Havengebied in Dordrecht en het Noordereiland in Rotterdam. Een deel van de bewoners hier is door ervaringen vanuit het verleden al bekend met het risico op en mogelijke gevolgen van hoogwater. Echter dit besef kan nog worden vergroot. Bewoners moeten worden geïnformeerd over het eigen risico van buitendijks wonen en handelingsperspectief krijgen om zelf maatregelen te nemen. Binnen de pilot wordt daarom een 'communicatieaanpak hoogwater buitendijks' opgesteld. Deze opgave is geselecteerd als Impactproject 2^e tranche binnen het Stimuleringsprogramma Ruimtelijke Adaptatie, onderdeel van de Deltabeslissing Ruimtelijke Adaptatie. Impactprojecten zijn toonaangevende projecten op het gebied van klimaatbestendige stad, waterrobuust inrichten, vitale en kwetsbare objecten en slimme combinaties voor meerlaagsveiligheid.

Adviesbureau Awareness uit Den Haag is gevraagd invulling te geven aan het Impactproject door gezamenlijk met alle waterpartners in Dordrecht en Rotterdam een communicatieaanpak te ontwikkelen die model kan staan voor andere gemeenten met buitendijks gebied. De aanpak is bedoeld als handvat voor communicatieadviseurs en beleidsambtenaren met communicatie en beleid over buitendijks wonen en werken in hun werkpakket.

Het doel is dat de gemeenten en hun partners in het werkgebied op basis van deze aanpak met elkaar de externe communicatie richting bewoners en bedrijven in buitendijks gebied verder kunnen professionaliseren. Het gewenste effect van

die professionalisering is dat bewoners en bedrijven (beter) weten wat (dreigend) hoogwater voor hen betekent, welke maatregelen zij kunnen nemen en bij wie ze moeten zijn voor meer informatie. Meer bewustwording en zelfredzaamheid dus.

Totstandkoming van de communicatieaanpak

De voorliggende communicatieaanpak, met Dordrecht en Rotterdam als pilotgemeenten, is tot stand gekomen door interviews met sleutelfiguren en door twee inhoudelijke bouwstenensessies met betrokken ambtenaren van de beide gemeenten, de veiligheidsregio's (Rotterdam Rijnmond en Zuid-Holland Zuid), de waterschappen (Hollandse Delta en Schieland en de Krimpenerwaard) en Rijkswaterstaat Zuid-Holland Zuid.

In de eerste sessie lag de nadruk op organisatie van de communicatie en voorwaarden daarvoor. In de tweede sessie zijn communicatieboodschappen en -middelen verder uitgediept.

Samenvatting: in 7 stappen naar meer bewustwording

Stappenplan in het kort

Voordat kan worden gestart met het op lokaal niveau invullen van een communicatieaanpak voor wonen en werken in buitendijks gebied, moet 'het huis op orde zijn'. De eerste vier stappen op weg naar meer bewustwording zijn gericht op een goede organisatorische basis:

1. **Erkenning van verantwoordelijkheden**

Risicocommunicatie¹ over hoogwater buitendijks is een kerntaak voor de gemeente en daarmee is de gemeente hierin de eerst verantwoordelijke partij. De gemeente heeft echter inhoudelijke input nodig over waterstanden via haar gebiedspartners. Ook is samenwerking van belang bij opschaling. Goede afspraken hierover op voorhand voorkomen inactiviteit en vergemakkelijken het elkaar aanspreken op verantwoordelijkheden.

2. **Basisinformatie is compleet en toegankelijk**

Zowel voor als achter de schermen moeten hiervoor zaken worden geregeld. Beleidsambtenaren moeten toegang hebben tot de meest actuele informatie over waterstanden, direct of via collega's bij de samenwerkingspartners. In de frontoffice moet er voor bewoners en bedrijven een duidelijke en toegankelijke vindplaats zijn met basisinformatie en tijd- en locatie specifieke informatie over hoogwater buitendijks.

3. **Beleidsambtenaren en communicatieadviseurs werken samen**

Juiste en tijdige communicatie is voor een groot deel een wisselwerking tussen de afdelingen beleid en communicatie. Beiden moeten inspanningen leveren om elkaar aangehaakt te houden.

4. **Er is capaciteit en budget**

Randvoorwaarde drie wordt bemoeilijkt als er geen capaciteit wordt vrijgemaakt voor communicatie buitendijks, oftewel, het onderwerp moet specifiek in een portefeuille zijn ondergebracht en er moeten naar rato van prioriteit reguliere uren voor zijn vrijgemaakt. Voor de inzet van effectieve middelen is een communicatiebudget nodig. Dit budget is richtinggevend voor de uitwerking van stap 7 van deze communicatieaanpak hoogwater buitendijks.

¹ Deze communicatieaanpak beperkt zich tot *risicocommunicatie*. Wanneer opschaling tot actie in binnendijks gebied aan de orde is, is er sprake van *crisiscommunicatie* en is er sprake van een andere verdeling van verantwoordelijkheden.

5. Communicatie strategie

De essentie van de aanpak is de driedeling in de communicatie over hoogwater buitendijks:

1. koude fase: niets aan de hand, communicatie gericht op bewustwording creëren
2. lauwe fase: dreigend hoogwater, communicatie gericht op waarschuwen, maatregelen
3. warme fase: hoogwater, communicatie gericht op dringend actie ondernemen

6. Kernboodschap

Kernboodschap

U woont/werkt aan de waterzijde van een dijk of duin. Deze zogenaamde buitendijkse gebieden zijn niet beschermd tegen het water.

U woont/werkt hier op eigen risico. Dat kan voor u een risico van wateroverlast of kleinschalige overstroming betekenen, met mogelijke materiële schade tot gevolg. Uw verzekeringspolis dekt deze eventuele schade door wateroverlast of overstroming niet.

U kunt zelf maatregelen treffen om de kans op schade te verlagen.

Raadpleeg hiervoor de website van uw gemeente. Hier leest u ook wat andere overheden doen.

De kernboodschap kan op lokaal niveau worden aangevuld met thematische of locatie-specifieke boodschappen. Niet alleen de inhoud maar ook de toon van de boodschap is van belang om een goede balans te behouden tussen de 'lusten en lasten' van buitendijks wonen en werken in de communicatie.

7. Communicatiemiddelen

De keuze in communicatiemiddelen is afhankelijk van het budget en de prioriteit die communiceren over hoogwater buitendijks binnen een gemeente heeft. Algemeen geldt dat in ieder geval op de gemeentelijke website basisinformatie over hoogwater buitendijks te vinden moet zijn. Het advies voor verdere aanvulling is om gebruik te maken van kennis en best practices van soortgelijke gemeenten. Paragraaf 3.3 van deze communicatieaanpak geeft inzicht in de best practices van Dordrecht en Rotterdam. Binnen deze gemeenten blijkt vooral behoefte aan een combinatie van een ongevraagd en locatie-specifiek communicatiemiddel.

Het doorlopen van deze 7 stappen met de pilot gemeenten Dordrecht en Rotterdam heeft concrete inhoudelijke **bouwstenen** opgeleverd die ook voor andere gemeenten zijn te gebruiken. De bouwstenen zijn opgenomen in bijlage 1 tot en met 3.

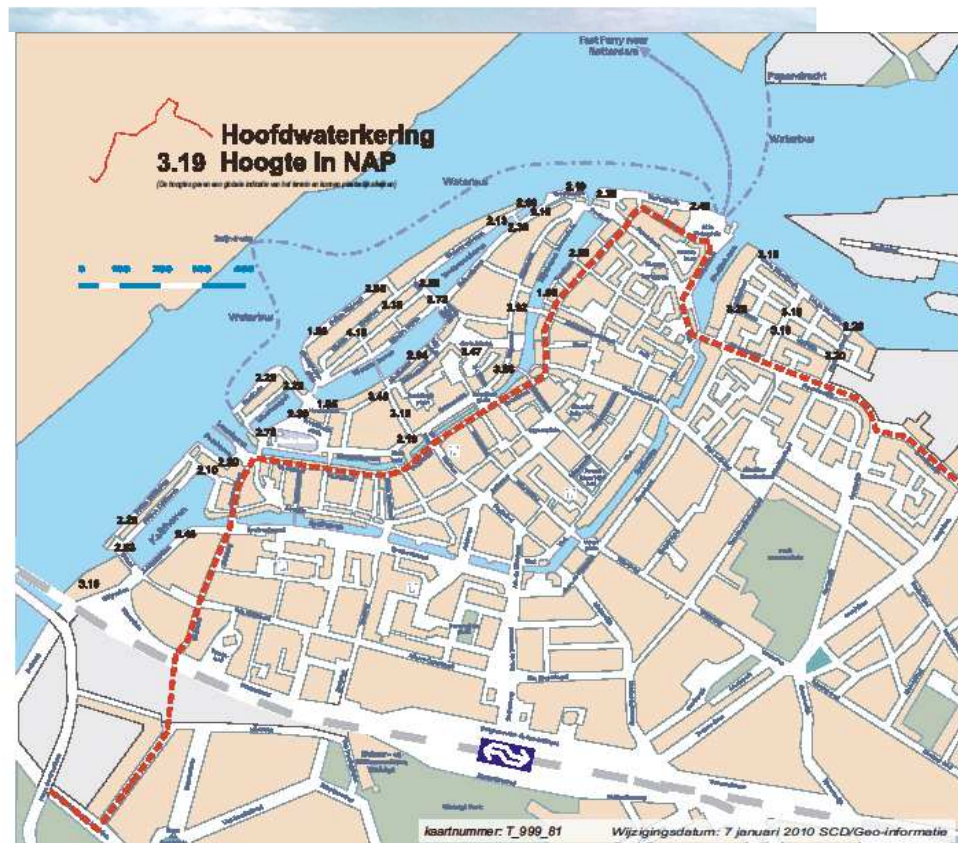
Tot slot:

De kracht van professionele communicatie over buitendijks wonen en werken zit in de herhaling van de boodschap, met behulp van een passend communicatiemiddel en door de gemeente als frontoffice, in nauwe afstemming met haar gebiedspartners.

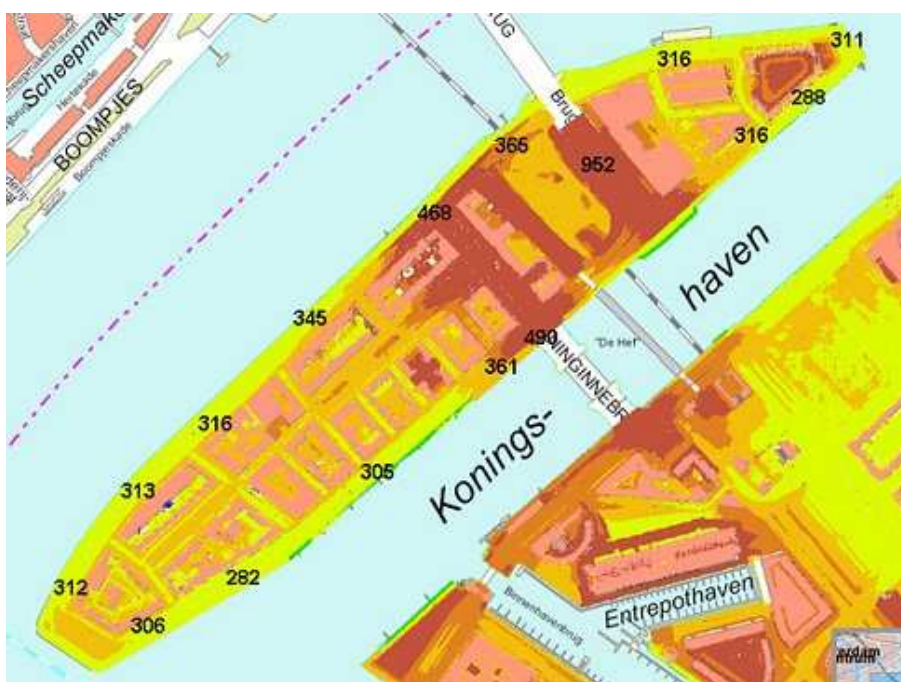
1 Impactproject: gebied en doelgroepen

Voor deze communicatieaanpak richten we ons specifiek op twee gebieden in Dordrecht en Rotterdam waar hoogwater buitendijks een rol speelt: het Historisch Havengebied in Dordrecht en het Noordereiland in Rotterdam. De doelgroepen die in deze aanpak centraal staan zijn bewoners van en bedrijven die zijn gevestigd op deze locaties.

Gemeente Dordrecht: Historisch Havengebied



De hoogwaterstanden in het historisch Havengebied variëren tussen 2.20 en 2.75/2.80 meter boven NAP. Vanaf +1.95 m NAP is het hier hoogwater, ieder jaar. Sommige gevels staan zelfs altijd in het water.

Gemeente Rotterdam: Noordereiland

De hoogwaterstanden op het Noordereiland variëren tussen +2.68 en +3.26 m NAP.

De genoemde waterstanden doen zich jaarlijks tot eens in de 100 jaar voor. Ernstiger scenario's hebben zich sinds 1953 niet meer voorgedaan, zijn daarmee theoretischer en blijven in deze aanpak buiten beschouwing.

2 Randvoorwaarde: het huis op orde

2.1 Overheden (er)kennen hun verantwoordelijkheden

Alle samenwerkingspartners moeten het eens zijn over rollen en verantwoordelijkheden ten aanzien van het leveren van input voor en het uitvoeren van communicatie rond wonen en werken buitendijks. Een aantal zaken is hiervoor bij wet vastgelegd. Ook de Handreiking Communicatie over Waterveiligheidsrisico's Buitendijks van het voormalige Deltaprogramma Nieuwbouw en Herstructurering (de voorloper van Ruimtelijke Adaptatie) geeft richting. Op hoofdlijnen is de verdeling als volgt:

Gemeenten

Risicocommunicatie over hoogwater buitendijks is een kerntaak voor de gemeente en daarmee is de gemeente hierin de eerst verantwoordelijke partij. Hieraan ligt ten grondslag dat de gemeente verantwoordelijk is voor het beoordelen van de veiligheidssituatie en het afwegen van eventuele maatregelen bij hoogwater. Ook is de gemeente verantwoordelijk voor het herstellen van de openbare ruimte na hoogwater.

De gemeente is bij hoogwater dus de frontoffice; het eerste loket richting de burger.

De **pilotgemeenten Dordrecht en Rotterdam** doen al veel aan communicatie naar bewoners en bedrijven buitendijks en zijn daarmee koplopers. Maar het kan altijd beter, vinden de betrokken overheden zelf ook. Tijdens de bouwstenensessies met alle 'samenwerkingspartners' kwam naar voren dat in beide gemeenten het huis nog beter op orde kan komen om bewoners en bedrijven op tijd en effectief te informeren en bovendien handelingsperspectief te bieden.

Andere overheden en verantwoordelijkheden

De pilotgemeenten werken in de communicatie over buitendijks wonen en werken samen met andere overheden. Soms zijn zij van hen afhankelijk voor actuele informatie of geven ze het stokje over bij een dreigende crisissituatie:

- *Ministerie van Infrastructuur en Milieu:*
stelt informatie en best practices ter beschikking over nationaal beleid ten aanzien van buitendijks wonen en werken. Zij doen dit bijvoorbeeld via het Deltaprogramma Ruimtelijke Adaptatie.
- *Provincie Zuid-Holland:*
informeert gemeenten over provinciaal beleid voor buitendijks wonen en werken en beheert risicokaarten. Daarnaast speelt de provincie een rol in ruimtelijke ordening procedures.

- **Rijkswaterstaat Zuid-Holland Zuid:**
geeft via het Watermanagementcentrum Nederland (WMCN) informatie over mogelijke waterstanden, met een bandbreedte van circa 20-30cm en om de 3 uur nieuwe informatie. De waterstanden staan online en zijn voorzien van acties. Het is de bedoeling dat alle waterpartners werken met deze eenduidige gegevens over waterstanden.
- **Waterschappen:**
Hollandse Delta en Schieland en de Krimpenerwaard hebben formeel geen verantwoordelijkheden bij communicatievoorziening over buitendijks wonen en werken. Inwoners zien het waterschap vaak wel als dé instantie voor waterveiligheid.
- **De veiligheidsregio's:**
Zuid-Holland Zuid (VRZHZ, voor Dordrecht) en Rotterdam Rijnmond (VRR) komen pas in beeld wanneer hoogwater de lokale situatie ontstijgt en sprake is van een regionaal probleem. Veiligheidsregio's hebben een wettelijke taak tot crisiscommunicatie in zo'n geval. De veiligheidsregio is voor communicatie aan zet in het eerste uur na opschaling. Dit moment is bekend bij de meldkamer maar niet bij bewoners/bedrijven. Hieraan ligt een zgn. GRIP-regeling ten grondslag. GRIP staat voor Gecoördineerde Regionale IncidentenbestrijdingsProcedure. De VRR communiceert via RijnmondVeilig.nl en NL Alert (bij ernstige dreiging).

Advies

Herbevestig bovenstaande rollen en verantwoordelijkheden voor communicatie over buitendijks wonen en werken tijdens een regionaal bestuurlijk overleg.

The screenshot shows the website **rijmondveilig.nl** with the tagline "informer en alarmeren". The navigation menu includes: Home, Aanmelden, Over rijnmondveilig.nl, Wat te doen bij, Nieuws, Publicaties, Industrie, Inspecties, Partners, Contact. Logos for BRANDWEER, POLITIE, and AMBULANCEZORG are visible, along with the text "OPENBAAR MINISTERIE" and "Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond".

The main content area is titled "Wat te doen bij" and features a sidebar menu with the following items: Brand, Explosie en instorting, Extreem weer, Gevaarlijke stoffen, Kernongeval, Koolmonoxide, Ordeverstoring en paniek, **Overstroming** (highlighted), Terrorisme, Uitval gas, water of stroom, Verkeersongeval, Tips voor het veilig afsteken van vuurwerk, and Ziektegolf.

The main article is titled "Overstroming" and contains the following text:

Voorbereiding op een overstroming.

- Op www.ahn.nl/postcodetool kun je een indicatie krijgen van de gemiddelde waterhoogte in jouw postcodegebied.
- Bedenk waar of bij wie je terecht kunt als je het huis moet verlaten vanwege overstromingsgevaar. Denk hierbij ook aan het meenemen van kwetsbare mensen in je omgeving die hulp van een ander nodig hebben.
- Houd in geval van extreem hoog water het laatste nieuws in de gaten via RTV Rijnmond.

Wat doe je bij een overstroming?

- Als je het huis moet verlaten, sluit gas en elektriciteit dan af.
- Neem medicijnen, huisdieren en belangrijke papieren mee.
- Breng als de tijd het toelaat waardevolle spullen naar de hoogste verdieping in huis.
- Kun je door het hoge water je huis niet meer verlaten, ga dan naar het hoogste punt in huis en neem een noodvoorraad, radio op batterijen en mobiele telefoon mee.

Interessante links:
www.denkvooruit.nl
http://www.risicokaart.nl/informatie_over_risicos/overstroming

2.2 Basisinformatie is op orde en onderling toegankelijk

Om te kunnen voldoen aan hun kerntaak communicatie over buitendijks wonen en werken moeten gemeenten kunnen beschikken over hiervoor relevante informatie, die vaak afkomstig is van andere overheden. In de meeste gevallen is het de beleidsambtenaar die toegang heeft tot deze informatie. Het is van belang om deze toegang in de zogenaamde koude fase te regelen, wanneer er nog geen sprake is van hoogwater.

Voor gemeenten is het van groot belang om het volgende op orde te brengen/houden:

- Ken je gebied en maak op basis daarvan gefundeerde afwegingen over risico's van hoogwater buitendijks. Denk aan basisinformatie over waterhoogte, overstromingskansen en –gevolgen. Ken daarbij je partners en hun rollen en organiseer je daar (beter) naar. Of stel vast (bij voorkeur bestuurlijk) dat alles overwegend, hoogwater buitendijks in jouw gemeente geen actueel probleem is. NB: alle situaties met een herhalingsijd boven eens in de 1000 jaar blijven hier buiten beschouwing.
- Zorg voor constante aansluiting op informatie over actuele en accurate waterstanden en duid de gevolgen hiervan op lokaal (postcode)niveau. Deze informatie is bij beide pilotgemeenten goed op orde.
- Borg onderlinge kennis van beleids- en actieplannen bij de veiligheidsregio's en gemeenten zodat duidelijk is wie bij welk scenario aan zet is. Hierbij is specifieke aandacht gewenst voor het kantelpunt van opschaling naar binnendijks.
- Creëer en organiseer bestuurlijk en ambtelijk bewustwording voor het belang van tijdige en zorgvuldige communicatie naar bewoners en bedrijven die periodiek overlast (kunnen) ervaren van hoogwater buitendijks.
- Organiseer je back-office
Besteed aandacht aan mandatering bij personele wisseling en voldoende afstemming tussen de verschillende afdelingen. Organiseer dus je back-office. Daarnaast adviseren wij om binnen de eigen interne organisatie hoogwater buitendijks minimaal jaarlijks onder de aandacht te brengen, bij voorkeur kort voor het stormseizoen, dus eind augustus/begin september. Betrek daarbij alle afdelingen van de gemeente die in de koude, lauwe en/of warme fase te maken krijgen met hoogwater.

- **Onderzoek verbetering van de RWS-waterstanden**
Sommige waterpartners zijn kritisch over de gegevens van Rijkswaterstaat over waterstanden. Zo zouden deze moeilijk toegankelijk zijn voor het publiek. Een betere ontsluiting ervan zou de zelfredzaamheid bevorderen. En met een geringere bandbreedte kunnen de waterstanden accurater worden.
- **Verklein de kennislacune over grondwater in relatie tot hoogwater en stel hierover een subboodschap op (indien van toepassing)**
Grondwater fluctueert bij hoogwater. Als het grondwater omhoog komt, kan het ook huizen instromen en voor wateroverlast zorgen. Het Bouwbesluit vergt van huiseigenaren dat ze de ondergrond waterdicht maken. De meeste bewoners weten dat echter niet en het kan niet altijd. Gemeenten vinden dit vaak een lastig vraagstuk want technisch-inhoudelijk kun je niet van de overheid verwachten dat deze zorgt voor een stabiele grondwaterstand. Communiceren dat dit de eigen verantwoordelijkheid is van mensen is een lastige boodschap. Meer onderzoek naar het verband tussen grondwater en hoogwater is wenselijk, evenals opstelling van een bij de lokale situatie passende subboodschap.
- **Wissel jaarlijks in het voorjaar in een sessie met alle betrokken overheden (vanuit beleid en communicatie) de ervaringen van het voorgaande stormseizoen uit met als intentie daarvan te leren. Besteed daarbij nadrukkelijk aandacht aan ieders rollen en verantwoordelijkheden in communicatie, zodat ook voor de betrokken communicatieadviseurs duidelijk is waar het kantelpunt tussen risico- en crisiscommunicatie zit.**

Dordrecht en Rotterdam adviseren wij hiernaast om ook periodiek te blijven oefenen en stormen te evalueren om ervan te leren. Door de lessons learned is bijvoorbeeld de aanpak van de herfststorm van oktober 2014 in Rotterdam aanzienlijk beter gegaan dan die van de Sinterklaasstorm van 2013. Na de herfststorm waren er volgens RWS (ondanks vergelijkbare situatie) geen claims meer van burgers.

2.3 Beleidsambtenaren en communicatieadviseurs zijn op elkaar ingespeeld

Het is moeilijk communiceren als je niet voldoende bekend bent met de inhoud van hoogwater buitendijks. Zorg voor vaste duo's van beleidsambtenaren en communicatieadviseurs die elkaar regelmatig bijpraten. Bundel in een naslagdocument locatie specifieke basisinformatie met kaartjes van de buitendijkse locaties, waterhoogten, herhalingstijden en de gevolgen daarvan voor bewoners en bedrijven buitendijks en zorg dat de inhoud ook voor communicatieadviseurs begrijpelijk is. Zorg ook voor concrete afspraken over woordvoering(lijnen). Dit maakt ad hoc communicatie/woordvoering bij (dreigend)hoogwater makkelijker, ook buiten kantooruren.

In de bouwstenensessies met de **pilotgemeenten Dordrecht en Rotterdam** bleek dat de communicatieadviseurs van de samenwerkingspartners elkaar niet (goed) kennen. Ons advies is om eens per kwartaal bij elkaar te komen om ervaringen rond wateroverlast uit te wisselen en van elkaar te leren. Dit hoeft geen nieuw overleg te zijn. Het onderwerp communicatie buitendijks kan bijvoorbeeld ook eens per kwartaal worden geagendeerd in een bestaand ambtelijk overleg, bijvoorbeeld in:

- Waterklimaatoverleg, tussen gemeente en waterschap (tot nu toe niet gericht op waterveiligheid)
- Overleg tussen waterschap en veiligheidsregio's

LCMS/ WhatsApp groep

Om elkaar tussentijds te kunnen benaderen wanneer nodig, raden wij aan een systeem open te stellen met contactgegevens van alle betrokken communicatieadviseurs en perswoordvoerders. Een mogelijke optie is om de communicatieadviseurs toe te voegen aan LCMS, het Landelijk Centraal Meldings Systeem. Het zou zinvol zijn om dit systeem uit te bereiden met waterveiligheid en meer organisaties/mensen hiertoe toegang te geven, op basis van goede afspraken. Waterschap Hollandse Delta voegt b.v. iedere week de lijst met piketfunctionarissen toe aan het LCMS zodat iedereen op elk moment van de dag, dus ook 's nachts bij een dreigende calamiteit, weet wie er dienst heeft. Een alternatief middel is het aanmaken van een WhatsApp groep, vooral als LCMS (nog) niet volledig is.

2.4 Er is capaciteit en budget

Om deze communicatieaanpak te kunnen uitvoeren is het van belang dat er binnen gemeenten wordt gekeken of de capaciteit die nu is vrijgemaakt voor het onderwerp binnen de afdeling communicatie voldoende is. Daarnaast moeten de betreffende communicatieadviseurs ook gebruik kunnen blijven maken van een vast jaarlijks middelenbudget.

Het valt op dat voor het onderwerp communicatie buitendijks binnen **Dordrecht** meer capaciteit en budget beschikbaar is dan binnen **Rotterdam**. Een oorzaak hiervan kan een andere urgentie zijn, gekoppeld aan overstromingskansen.

In bijlage 1 zijn bouwstenen opgenomen voor het op orde brengen van het eigen huis.

3 Communicatieaanpak

3.1 Strategie

Om het gestelde doel, het verder professionaliseren van communicatie over buitendijks wonen en werken te bereiken, zetten we in op:

- Het intern en interbestuurlijk ordenen van communicatie over buitendijks wonen en werken in drie fasen: koud, lauw en warm. Zo is voor de communicatieadviseurs en beleidsambtenaren duidelijk welke communicatie op welk moment naar buiten gaat.
- Heldere communicatieboodschappen per fase.
- Effectieve communicatiemiddelen per fase.

Onderscheiden van risico- en crisiscommunicatie en drie fasen

Voor alle fasen van hoogwater in deze communicatieaanpak spreken we over *risicocommunicatie*. Risicocommunicatie is de communicatie over risico's die burgers en/of bedrijven lopen in hun omgeving. Goede risicocommunicatie is randvoorwaardelijk voor burgers en bedrijven om zelf hun verantwoordelijkheid te kunnen nemen en draagt bij aan hun veiligheidsbewustzijn.

Crisiscommunicatie vindt plaats terwijl of kort nadat er zich een ramp heeft voorgedaan. Pas bij overstroming is er sprake van crisiscommunicatie. In dat geval neemt de veiligheidsregio de communicatie over.

In de communicatie over hoogwater buitendijks onderscheiden we drie fasen:

Koude fase	niets aan de hand, communicatie richt zich op bewustwording creëren
Lauwe fase	dreigend hoogwater, communicatie richt zich op waarschuwen, maatregelen
Warme fase	hoogwater, communicatie richt zich op dringend actie ondernemen

Om deze communicatiestrategie succesvol te laten zijn, moet zijn voldaan aan de randvoorwaarden uit Hoofdstuk 2: het huis op orde.

3.2 Communicatieboodschappen

Voor communicatie over buitendijks wonen en werken hebben we één kernboodschap opgesteld.

Kernboodschap

U woont/werkt aan de waterzijde van een dijk of duin. Deze zogenaamde buitendijkse gebieden zijn niet beschermd tegen het water.

U woont/werkt hier op eigen risico. Dat kan voor u een risico van wateroverlast of kleinschalige overstrooming betekenen, met mogelijke materiële schade tot gevolg. Uw verzekeringspolis dekt deze eventuele schade door wateroverlast of overstrooming niet.

U kunt zelf maatregelen treffen om de kans op schade te verlagen.

Raadpleeg hiervoor de website van uw gemeente. Hier leest u ook wat andere overheden doen.

Deze kernboodschap kan, afhankelijk van de locatie, situatie of fase, worden aangevuld met thematische of locatie specifieke bouwstenen die we op de volgende bladzijde nader uitwerken.

Thematische en locatie specifieke bouwstenen

In de bouwstenensessies met betrokken ambtenaren van samenwerkende partners in **Dordrecht en Rotterdam** zijn thematische en locatie specifieke bouwstenen geformuleerd. Hiermee kan de kernboodschap desgewenst worden aangevuld.

Bouwsteen Maeslantkering uitgelicht

De Maeslantkering is het sluitstuk van de Deltawerken. Het is een ingenieus bouwwerk, voorzien van een complex besturingssysteem dat elke tien minuten de verwachte waterstanden berekent en aangeeft of sluiting van de kering op basis van de computerberekeningen nodig is. Het systeem kan een sluiting in gang zetten. De leider van het keerproces beslist uiteindelijk of het geautomatiseerde systeem de kering kan sluiten dan wel dat hier handmatig op ingegrepen wordt. Een sluiting vindt plaats bij een waterstand van boven de 3,00 m NAP bij Rotterdam of boven de 2,90 m NAP bij Dordrecht. De Maeslantkering kan een waterhoogte tot 5.00 m boven NAP tegenhouden.



De Maeslantkering is een belangrijke indicator voor bewoners bij (dreigend) hoogwater:

- sluit deze dan treedt een heel protocol in werking
- sluit deze *niet* dan kunnen problemen ontstaan met wateroverlast buitendijks

Lastig in de communicatie is dat het bij wel of niet sluiten van de Maeslantkering het op 1 centimeter meer of minder aankomt. In Dordrecht voorkomt sluiting van de Maeslantkering niet dat er wateroverlast kan optreden. Dat komt door opstuwend rivierwater. Tijdens o.a. de jaarlijkse informatieavond voor buitendijkse bewoners van het Noordereiland is gebleken dat bewoners veel vragen hebben over het sluitingsbeleid van de Maeslantkering. Dat is begrijpelijk en ook niet geheel weg te nemen omdat sprake is van een belangenafweging. Een afweging tussen een goede bereikbaarheid van de Rotterdamse haven en schadebeperking voor bewoners en bedrijven in buitendijkse gebied. Na zorgvuldige afweging is bij ministerieel besluit een sluitpeil van 3,00 m boven NAP vastgelegd.

Advies

Ons advies is om in de buitendijkse communicatie in Rotterdam en Dordrecht meer en feitelijke aandacht te besteden aan de functie van de Maeslantkering, wanneer die sluit, hoe die sluit en welke afwegingen daaraan ten grondslag liggen. Communiceer dat er wettelijk geregelde criteria zijn voor het sluitingsbeleid van de Maeslantkering en wat dat betekent voor bewoners en bedrijven. Gebruik als overheden daarvoor de afgestemde Q&A's van RWS en de factsheet. *Bron: Factsheet Maeslantkering, Stormvloedkering in de Nieuwe Waterweg, Rijkswaterstaat, maart 2013)*

Het HOE van de boodschap luister nauw

Niet alleen de inhoud maar ook de manier waarop de boodschap wordt gebracht luistert nauw. Voor effectieve communicatie over buitendijks wonen en werken gaat het om:

- Persoonlijke relevantie (waarom is het juist voor mij, hier en op dit moment belangrijk?).
- Helder onderscheid maken tussen verantwoordelijkheid overheid en die van de burger.
- Gezamenlijk communiceren door de waterpartners richting bewoners, met gemeente in de lead.
- Duidelijk maken waar mogelijkheden en beperkingen van overheden liggen (bv de veiligheidsregio neemt pas leiding over van gemeente als situatie bovenlokaal wordt).
- Rationeel zijn over risico's (eerlijk maar geen bangmakerij).
- Kies het juiste moment; als mensen ontvankelijk zijn voor een boodschap over buitendijks, dus:
 - Begin stormseizoen
 - Dag voor een storm
 - Direct na een storm
 - Als mensen een huis kopen
 - Als mensen ergens nieuw buitendijks komen wonen
- Handelingsperspectief bieden en doorverwijzen naar informatiekanalen.
- Beelden gebruiken ter aanvulling van tekst (bijvoorbeeld waterhoogtekaart, YouTube instructie over zandzakken)



Woordvoering

De media hebben rond hoogwater vaak behoefte aan één woordvoerder namens de hele regio. Dat is lastig want de situatie kan lokaal zeer verschillen. Maak dus heldere afspraken wie wat doet en over perscontacten.

Adviezen over boodschappen voor gemeenten met buitendijks gebied:

- De bouwstenen zijn vaak locatie specifiek, op het niveau van een straat of zelfs een pand. Elke situatie is net weer even anders. De inhoudelijke invulling van de bouwstenen zal daarom vanzelfsprekend lokaal moeten worden voorbereid door de communicatieadviseur en de beleidsambtenaar van gemeenten met buitendijks gebied.
- Benadruk dat buitendijks wonen lusten én lasten kent. Altijd een mooi uitzicht maar wel met enige regelmaat water in de kelder. Dit om het wonen en werken op deze plekken niet te ontmoedigen. Gemeenten hechten eraan dat mensen in dit deel van de stad moeten willen blijven wonen, blijven investeren in hun kostbare vastgoed en er gelukkig blijven.
- Leer van de ervaringen van vergelijkbare gemeenten met succesvolle communicatieboodschappen.
- Maak gebruik van kennis en ervaring die samenwerkingspartners (al) hebben.

In bijlage 2 zijn bouwstenen opgenomen voor het formuleren van thematische boodschappen.

3.3 Communicatiemiddelen

Tijdens de bouwstenensessies met de **pilotgemeenten** hebben we geïnterviewd welke middelen er al worden ingezet in Dordrecht en Rotterdam en waar nog behoefte aan is.

Aanpak van middelen in Dordrecht

Dordrecht heeft de communicatie in met name de koude en lauwe fase al heel goed op orde en kan een voorbeeld zijn voor andere gemeenten met buitendijkse gebieden. De toolkit van Dordrecht bestaat uit:

- Website: www.dordrecht.nl/hoogwater met:
 - ✓ Q&A's: vraag gestuurd opgezet vanuit vragen van bewoners zelf.
 - ✓ Hoogwater/Overstromingskaart
 - ✓ Waterstanden
 - ✓ Uitleg over hoogwater in het verleden
 - ✓ Overzicht Wie doet wat?
 - ✓ Film 'Water tekent de stad'.

De film geeft voorbeelden van handelingsperspectieven en deelt praktijkvoorbeelden. Tevens zinvol voor de website Ruimtelijke Adaptatie met praktijkvoorbeelden:

<http://www.ruimtelijkeadaptatie.nl/nl/hulpmiddelen>

The screenshot shows the website for Dordrecht, specifically the 'Water en veiligheid' section. The page features a navigation menu with 'Home', 'Inwoners', 'Bezoekers', and 'Ondernemers'. A search bar is present with the placeholder text 'Typ uw zoekterm(en)'. A prominent red banner on the right side reads 'Digitaal loket' with the subtext 'De gemeente online, snel en gemakkelijk, zo geregeld.' Below this, there are social media sharing options for Twitter, Facebook, LinkedIn, Email, and Print. The main content area is titled 'Water en veiligheid' and includes a list of links under the heading 'Hoogwater', such as 'Binnen- en buitendijks', 'Waterstanden', 'Hoogwaterwandelroute', 'Hoogwatermailservice', 'Waterveiligheid in de toekomst', 'CAMINO kennis in de praktijk', 'Meerlaagsveiligheid', and 'Deltaprogramma en Dordrecht'. A 'Direct naar' section contains a link for 'Wijkij melding'. A 'Zie ook' section lists 'Hoogwater Mailservice' and 'Zwerwater'. The page also features a 'Pagina delen' section with social media icons and a 'Direct naar' section with a link for 'Wijkij melding'.

- ✓ Instructie zandzakken: op YouTube en in PDF: hoe zandzak vullen, plaatsen etc.



- ✓ Hoogwater mailservice: 500 adressen zijn hierop geabonneerd. Verschijnt ieder jaar voor 1 oktober (start stormseizoen), vaste opzet, steeds weer iets nieuws erbij. Vaak korte terugblik op voorgaande jaar.
- ✓ Huizenscan preventie waterschade: onderzoek naar de mogelijkheden om buitendijkse panden beter te beschermen tegen de invloeden van hoogwater. Het rapport met algemene informatie en specifieke scans is te downloaden voor geïnteresseerden, zodat zij ook hun voordeel kunnen doen met de adviezen.
- ✓ Jaarlijkse vloedschottentest



Bouwsteen 'Hoogwater brief voor bewoners/ondernemers' uitgelicht

Jaarlijks ontvangen alle bewoners in het historisch havengebied een gepersonaliseerde informatiebrief waarin de gemeente ze meer vertelt over buitendijks wonen (zie bijlage). Deze brief vermeldt de hoogte van de straat voor het pand zodat mensen weten waar ze aan toe zijn bij een bepaalde hoogwaterstand. Deze hoogtevermelding houdt geen rekening met kelders, trappen.

Postadres: Postbus 8, 3300 AA Dordrecht

Aan de bewoners van

Eb *nrs.* 1 t/m 18
 Vloed *nrs.* 1 t/m 18
 Springtij *nrs.* 1 t/m 15
 Tijpoort *nrs.* 1 t/m 47

Stadsbeheer
 Spuiboulevard 300
 3311GR Dordrecht
 T 14 078

I www.dordrecht.nl/hoogwater

Datum 30 september 2015
Ons kenmerk SBH/ETC-1492410
Betreft Hoogwater (jaarlijkse informatiebrief)
Afschrift J. Booij, R. Melissant, R. Reynvaan, H. de Jager, E. Jacquemart, P. Sleeking
 |

Geachte heer/mevrouw,

Graag wil ik u herinneren aan het feit dat uw woning buitendijks staat. U kunt daar bij hoge waterstanden de gevolgen van merken. Het is belangrijk dat u weet hoe bij de bouw van uw woning rekening is gehouden met de kans op hoogwater. De gemeente merkt dat deze kennis niet altijd wordt doorgegeven aan nieuwe bewoners van Plan Tij. Daarom ontvangen de bewoners van dit gebied jaarlijks bij de start van het stormseizoen deze brief.

Plan Tij: ontwikkeld voor contact met water

Uw woning staat in Plan Tij. Plan Tij is gebouwd in buitendijks gebied: een gebied dat niet beschermd wordt door dijken. Uw buurt is ontwikkeld om veel interactie te hebben met het water. Dat merkt u dagelijks aan het verschil in waterstanden door de getijden. De standen van het water bij uw woning kunnen flink fluctueren. Dat is bij uitstek een kwaliteit van Plan Tij.

Gebouwd om het water binnen te laten

Bij hoogwater kan het water de woningen in uw buurt bereiken. Het straatniveau in Plan Tij ligt op een hoogte van circa 3,60 m boven N.A.P. Dat is een veilige hoogte in verhouding tot de mogelijke waterstanden, ook in geval van hoogwater. Het vloerniveau in de woningen ligt hier zelfs nog boven. De ruimtes die onder straatniveau zijn gelegen, zoals kruipruimtes, bergingen en garages, zijn oorspronkelijk niet ontworpen als verblijfruimtes. Als deze ruimte in uw woning is benut als verblijfruimte, of als u hier (waardevolle) eigendommen heeft opgeslagen, dan kan het zijn dat u bij hoge waterstanden maatregelen moet treffen om uw inboedel te beschermen. Dit geldt eveneens voor delen van percelen die op of onder aan taluds zijn gelegen.

Wanneer kunt u gevolgen merken?

De kans op hoge waterstanden is het grootst in het stormseizoen: in de maanden oktober tot april. U kunt de gevolgen van hoogwater merken wanneer de waterstanden hoger zijn dan het laagste punt van uw woning. In plan tij is de gemiddelde hoogte van de straat 3.60 meter boven N.A.P. Als u een kelder of een souterrain heeft is het laagste punt van uw woning natuurlijk lager. Als u de verwachte waterstand vergelijkt met de hoogte van uw

Advies voor Dordrecht

De informatiebrief is een uitstekend en efficiënt middel om bewoners en bedrijven te informeren over het buitendijks wonen en hen handelingsperspectief te bieden bij hoogwater. De Hoogwaterbrief kan via een keuze uit een of meer van de volgende opties verder worden geperfectioneerd:

- Geef de brief een bewaarfunctie door aantrekkelijker opmaak
- Geef de bijlage een bewaarfunctie en suggereer/stimuleer een logische bewaarplek
- Plastificeer de brief (nuancing: is relatief duur)
- Maak er een kaart van zoals de Afvalkalender of de kaart die bij de meterkast hangt
- Combineer de brief met iets anders, b.v. Afvalkalender, kaart meterkast?
- Voeg een simpele boodschap toe over handelingsperspectief, bv 3 stappen (zoals bij NL Alert)
- Voeg de brief toe aan het welkomstpakket van de gemeente voor nieuwe buitendijkse bewoners

Onderzoek nader hoe de communicatie in de warme fase (bij hoogwater en vooral als dat 's nachts gebeurt) kan worden verbeterd en werk dit verder uit. Kernwoorden daarbij zijn locatie specifieke en ongevraagde communicatiekanalen.

Benut hierbij tevens:

- de kennis van de Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid. Deze is mede gevoed door actuele en relevante buitenlandse ervaring met overstromingen.
- de communicatiekanalen van de waterschappen om de gemeentelijke communicatieboodschap te versterken.

Aanpak van middelen in Rotterdam

Informatie over buitendijks wonen en werken wordt in Rotterdam voornamelijk ontsloten via het Waterloket op de gemeentelijke website:

<http://www.rotterdam.nl/waterloket>. Via deze weg kunnen bewoners en bedrijven zich informeren over allerlei water gerelateerde zaken. Ook hoogwater buitendijks komt aan de orde.

Middelen waar het Waterloket gebruik van maakt:

- ✓ Hoogtekaarten buitendijks gebied
- ✓ Verwijzing naar Ons Water
- ✓ Folder
- ✓ Inventarisatie panden buitendijks op het Noordereiland
- ✓ Verslagen van eerder gehouden informatiebijeenkomsten
- (Globaal) Jaarlijkse informatiebijeenkomst voor bewoners van het Noordereiland

ROTTERDAM

mijn loket | social media | cookies | plattegrond | contact

home | gemeente | ondernemen | wonen en leven | werken en leren | bezoek de stad

zoeken ok

buitendijks wonen of werken

In buitendijkse gebieden is er meer kans op wateroverlast door hoogwater



Rotterdam wordt grotendeels beschermd tegen de invloeden van hoogwater door dijken en waterkeringen. Er is daarnaast over een groot oppervlak buitendijks gebied. De oude en nieuwe havengebieden liggen voornamelijk buiten de primaire keringen, net als stedelijke gebieden als de Kop van Feijenoord, het Scheepvaart- en Lloydkwartier en het Noorderwaard. Nergens in Nederland werken en wonen zoveel mensen buitendijks als in Rotterdam (in totaal circa 40.000 inwoners).

Hoge ligging

De buitendijkse gebieden liggen in Rotterdam hoger dan de (meeste) polders achter de primaire keringen. De hoogte van de buitendijkse gebieden varieert van ongeveer 3 meter boven NAP in de stad tot circa 6 meter boven NAP op de Maasvlakte in de Noordzee. Daarmee steken de buitendijkse gebieden hoog uit boven de polders die soms wel tot 6 meter onder NAP liggen. NAP staat voor Normaal Amsterdams Peil. Een NAP-hoogte van 0 meter is gelijk aan de gemiddelde hoogte van de zee.

Gemeente Rotterdam

BASISKAART KLEUR
LUCHTFOTO ROTTERDAM

Zie ook

- + waterveiligheid in de rijn-maasdelta
- + pilot waterveiligheid botiek
- + waterveiligheid in de rijn-maasdelta
- + wateroverlast
- + extreme regenval en riolering
- + vet of doekjes? niet in het riool
- + huldiging fejenoord op de coolsingel bij bekerwinst
- + waterverhalen: qua water hebben we het goed voor elkaar
- + voorkom schade door hoogwater
- + einde hoogwaterseizoen 2015-2016

Advies voor Rotterdam

De gemeente Rotterdam doet op dit moment aan minder structurele en voorspelbare communicatie (voor start stormseizoen) dan Dordrecht. Het is voor de gemeente Rotterdam zinvol om te onderzoeken welke middelen uit Dordrecht relatief eenvoudig en op een vast moment inzetbaar zijn in Rotterdam. Wij denken dan vooral aan de Hoogwaterbrief die elk jaar vlak voor begin van het stormseizoen aan alle bewoners en bedrijven buitendijks wordt verstuurd. Uiteraard blijft altijd sprake van maatwerk.

Ook voor Rotterdam geldt dat zij in de warme fase tevens kunnen benutten:

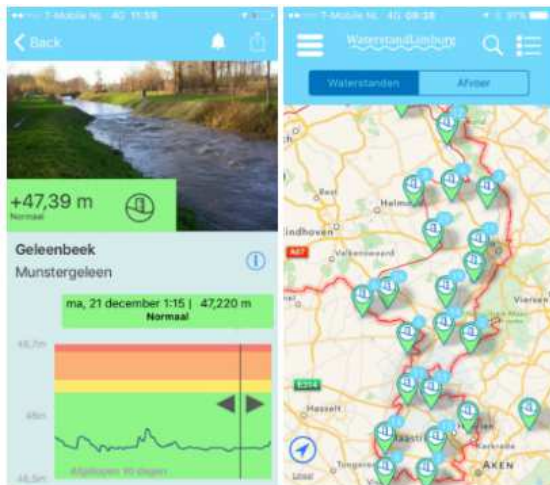
- de kennis van de Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond. Deze is mede gevoed door actuele en relevante buitenlandse ervaring met overstromingen.
- de communicatiekanalen van de waterschappen om de gemeentelijke communicatieboodschap te versterken.

3.4 Behoeftte aan ongevraagde en locatie-specifieke middelen

In beide **pilotgemeenten** trekken de betrokken ambtenaren de conclusie dat er voldoende middelen voor handen zijn in de *koude* fase. Wel is er behoefte aan *ongevraagde en locatie-specifieke* middelen die in de *lauwe en warme* fase kunnen worden ingezet. Ongevraagd wil zeggen het zonder aanmelding of toestemming zenden van locatie specifieke informatie. Een afmeldfunctie is daarbij wel noodzakelijk omwille van privacywetgeving (opt-out). Met locatie specifiek wordt in dit geval wijk- of liever nog straatniveau bedoeld.

Online of offline?

Zowel een online of offline middel zou aan deze behoefte kunnen voldoen. In de *online* categorie ligt een app voor de hand, zoals bijvoorbeeld die van het Waterschap Roer en Overmaas in Limburg. Een andere optie in deze categorie is een SMS Alert, eventueel aansluitend bij NLAAlert.



Voorbeelden van een *offline* ongevraagd en locatie specifiek middel zijn een paal op de kade die gebruik maakt van de kleurcodering van Rijkswaterstaat of straatlampen die groen, geel of rood aangeven (uit buitenland).

Of de Algerakering die rood kleurt als de schuiven naar beneden zijn.



Kleurcodes

Met codes geeft het WMCN de kans op hogere waterstanden aan, plus het dreigingsniveau: de mogelijke gevolgen hiervan voor de maatschappij. Hierbij volgt het WMCN het Landelijk Draaiboek Hoogwater en Overstromingen.

Groen

- Er is sprake van regulier dagelijks waterbeheer.

Geel

- Hier en daar zijn (verwachte) waterstanden verhoogd.
- Waterbeheerders nemen standaardmaatregelen.
- Gebruiksfuncties op en aan het water, zoals scheepvaart en activiteiten in uiterwaarden of in andere buitendijkse gebieden, worden mogelijk beperkt.
- Kleurcode geel kan meerdere keren per jaar voorkomen.

Oranje

- De dreiging van het hoogwater neemt (naar verwachting) toe.
- Waterbeheerders nemen verdergaande maatregelen. Indien nodig worden grootschalige maatregelen voorbereid.
- Gebruiksfuncties op en aan het water worden beperkt.
- Lichte schade aan waterkeringen kan optreden.
- Kleurcode oranje komt gemiddeld eens in de vijf jaar voor.

Rood

- Ernstige en uitzonderlijke situatie in het watersysteem (verwacht).
- Grootschalige noodmaatregelen worden mogelijk getroffen.
- Schade kan optreden.
- Nationale veiligheid kan in het geding zijn. Kleurcode rood komt gemiddeld eens in de twintig tot honderd jaar voor (afhankelijk van het gebied)

Maar ook veel futuristischer middelen als de inzet van bijvoorbeeld drones of de display van de Toon thermostaat thuis zijn wellicht in de (nabije) toekomst denkbaar om bewoners en bedrijven te alarmeren over hoogwater.



Advies ongevraagde en locatie-specifieke middelen

Wanneer wordt gekozen voor een *app* als ongevraagd en locatie specifiek middel dan adviseren wij om na te gaan wat de mogelijkheden zijn van het uitbreiden van een al bestaande app, zoals bijvoorbeeld Overstroomlk. Over financiering van deze uitbreiding of de ontwikkeling van een nieuwe app zijn onderlinge afspraken met samenwerkingspartners noodzakelijk. Daarbij is het zinvol om waar mogelijk ook stimuleringsregelingen of subsidies te benutten, zeker wanneer het een middel betreft dat ook binnen andere regio's met buitendijks gebied inzetbaar is.

Adviezen over middelen voor gemeenten met buitendijks gebied

- Bied bewoners en bedrijven informatie én handelingsperspectief, gebruik makend van deze bouwstenendoos. Deze middelen zijn met een lokale vertaalslag inzetbaar in alle gemeenten met buitendijks gebied.
- Richt minimaal een pagina van jouw gemeentelijke website in met informatie over hoogwater buitendijks voor bewoners en bedrijven. Bepaal vervolgens welke bouwstenen op jouw gemeente van toepassing zijn en vul deze bij voorkeur locatie specifiek in (maatwerk is altijd noodzakelijk).
- Leer van de ervaringen met succesvolle communicatiemiddelen bij vergelijkbare gemeenten.
- Maak gebruik van kennis en ervaring die samenwerkingspartners (al) hebben met communicatiemiddelen richting bewoners en bedrijven buitendijks.

In bijlage 3 zijn bouwstenen opgenomen voor de inzet van communicatiemiddelen.

4 Hoe nu verder?

Als follow-up van het Impactproject 'Adaptatieagenda voor het buitendijks gebied van Dordrecht en Rotterdam' adviseren wij:

Dordrecht en Rotterdam, samen met de samenwerkingspartners

- Stem de inhoud van deze communicatieaanpak af en maak deze communicatieaanpak definitief. Idealiter wordt de inhoud ook op bestuurlijk of minimaal directieniveau vastgesteld.
- Gebruik de publicatie van dit rapport als haakje om de gemeenteraad (commissie) per brief te informeren over wat er nu al wordt gedaan aan beleid en communicatie over hoogwater buitendijks. Het rapport kan worden meegezonden als bijlage.
- Maak met elkaar afspraken over organisatie en huis op orde brengen/houden.
- Doe aan 'cherry picking'; bekijk welke communicatiemiddelen en –boodschappen je van elkaar kunt gebruiken, introduceer die in je eigen organisatie en maak er maatwerk van.
- Werk gedetailleerdere deelboodschappen uit en gebruik daarvoor een of meer van de bouwstenen uit deze communicatieaanpak.
- Onderzoek de haalbaarheid van een ongevraagd en locatie specifiek middel.
- Prioriteer nieuw te ontwikkelen middelen naar investering (tijd/geld) en effect: in de afsluitende sessie zijn Q&A's en het animatiefilmpje geïdentificeerd als quick wins
- Draag dit advies breder uit: via de website van het Deltaprogramma Ruimtelijke Adaptatie, via netwerkbijeenkomsten van de veiligheidsregio's, spreekbeurten van ambtelijke/bestuurlijke betrokkenen, tijdens het jaarlijkse, landelijke Deltacongres in november etc.

Dordrecht en Rotterdam, richting andere gemeenten met buitendijks gebied

- Overleg over deze communicatieaanpak met direct aanpalende gemeenten als Papendrecht, Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Schiedam, Vlaardingen, Hellevoetsluis etc. die binnen dezelfde Veiligheidsregio's VRRR en VRZH vallen.
- Ondersteun geïnteresseerde gemeenten met buitendijks gebied bij het op orde brengen van de randvoorwaarden en bij hun organisatie voor (betere) buitendijkse communicatie naar bewoners en bedrijven.
- Agendeer het onderwerp voor de kenniskring binnen de veiligheidsregio's.

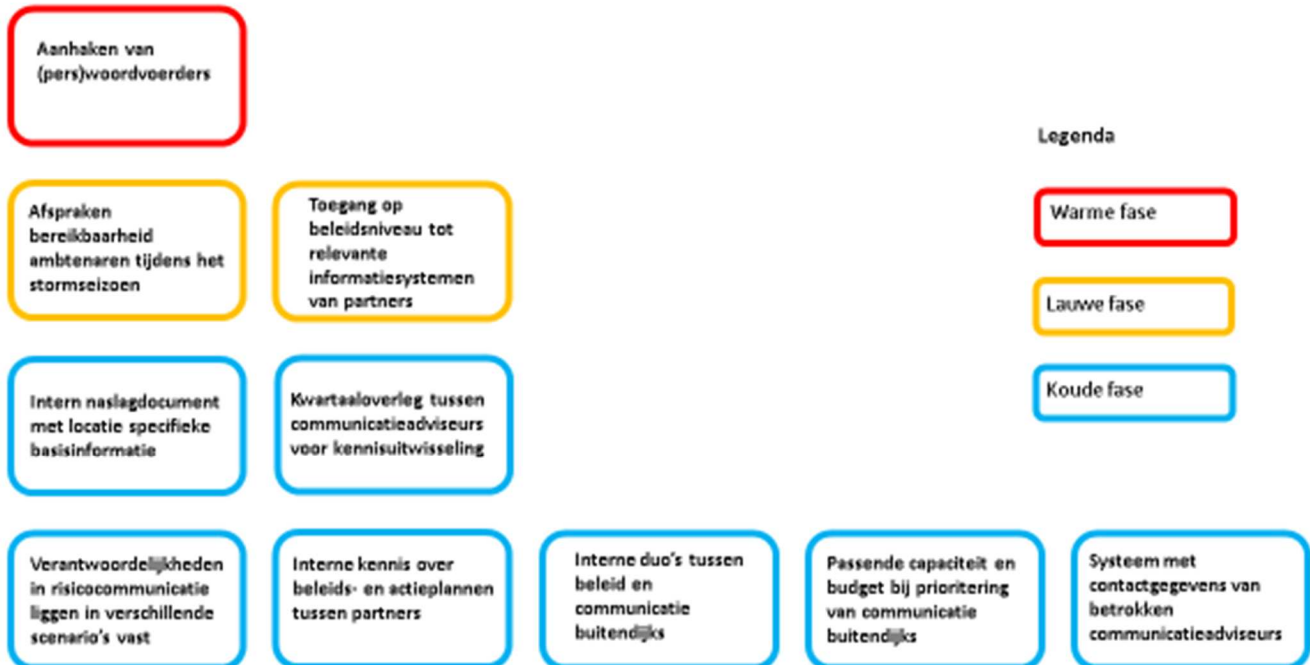
Het ministerie van Infrastructuur en Milieu

- Overweeg de bouwstenen, communicatieboodschappen, -middelen en randvoorwaarden te ontsluiten via de website Ruimtelijke Adaptatie: <http://www.ruimtelijkeadaptatie.nl/nl/hulpmiddelen>
- Agendeer het thema voor een landelijke dag van Ruimtelijke Adaptatie, het Deltacongres en andere relevante initiatieven met het thema Water.

Bijlage 1

Bouwstenen communicatie buitendijks

1. Huis op orde



Bijlage 2

Bouwstenen communicatie buitendijks 2. Inhoudelijke boodschappen	Handeling inwoner/bedrijf vereist	Gemeentelijke actie vereist																							
<p>Feitelijke informatie</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="95 638 335 772">Effecten van hoogwater op de grondwaterstand</td> <td data-bbox="359 638 598 772">Gemiddelde duur van hoogwater</td> </tr> <tr> <td data-bbox="95 784 335 918">Effecten van hoogwater algemeen</td> <td data-bbox="359 784 598 918">Evacuatie Buitendijks (verticaal)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="95 929 335 1064">Rol en effect van stormvloedkeringen</td> <td data-bbox="359 929 598 1064">Hoogwater en scheepvaart</td> </tr> <tr> <td data-bbox="95 1075 335 1209">Redenen van ontstaan hoogwater</td> <td data-bbox="359 1075 598 1209">Vaak voorkomende perioden van hoogwater</td> </tr> </table>	Effecten van hoogwater op de grondwaterstand	Gemiddelde duur van hoogwater	Effecten van hoogwater algemeen	Evacuatie Buitendijks (verticaal)	Rol en effect van stormvloedkeringen	Hoogwater en scheepvaart	Redenen van ontstaan hoogwater	Vaak voorkomende perioden van hoogwater	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="630 481 885 627">Maak gebruik van Burenhulp</td> <td data-bbox="901 481 1141 627">Waar parkeer ik mijn auto bij (dreigend) hoogwater?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 638 885 784">Wat doe ik bij uitval van nutsvoorzieningen?</td> <td data-bbox="901 638 1141 784">Waar vind ik actuele informatie?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 795 885 940">Gebruik elektrische laadpalen</td> <td data-bbox="901 795 1141 940">Gebruik van zandzakken</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 952 885 1075">Voorzorgsmaatregelen bij de inrichting van je huis</td> <td data-bbox="901 952 1141 1075">Betekenis waterstanden en bijpassende handelingsperspectieven</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 1086 885 1209">Na hoogwater: melden van schade (ivm effect monitoring)</td> <td data-bbox="901 1086 1141 1209">Waar vind ik actuele informatie?</td> </tr> </table>	Maak gebruik van Burenhulp	Waar parkeer ik mijn auto bij (dreigend) hoogwater?	Wat doe ik bij uitval van nutsvoorzieningen?	Waar vind ik actuele informatie?	Gebruik elektrische laadpalen	Gebruik van zandzakken	Voorzorgsmaatregelen bij de inrichting van je huis	Betekenis waterstanden en bijpassende handelingsperspectieven	Na hoogwater: melden van schade (ivm effect monitoring)	Waar vind ik actuele informatie?	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1173 481 1492 627">Uitgifte van zandzakken</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 638 1492 784">Afsluiting riolering door gemeente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 795 1492 940">Wat doen hulpdiensten en gemeente bij hoogwater wel /niet?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 952 1492 1075">Wat doen hulpdiensten en gemeente bij hoogwater wel /niet?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 1086 1492 1209">Beleid en monitoring</td> </tr> </table>	Uitgifte van zandzakken	Afsluiting riolering door gemeente	Wat doen hulpdiensten en gemeente bij hoogwater wel /niet?	Wat doen hulpdiensten en gemeente bij hoogwater wel /niet?	Beleid en monitoring
Effecten van hoogwater op de grondwaterstand	Gemiddelde duur van hoogwater																								
Effecten van hoogwater algemeen	Evacuatie Buitendijks (verticaal)																								
Rol en effect van stormvloedkeringen	Hoogwater en scheepvaart																								
Redenen van ontstaan hoogwater	Vaak voorkomende perioden van hoogwater																								
Maak gebruik van Burenhulp	Waar parkeer ik mijn auto bij (dreigend) hoogwater?																								
Wat doe ik bij uitval van nutsvoorzieningen?	Waar vind ik actuele informatie?																								
Gebruik elektrische laadpalen	Gebruik van zandzakken																								
Voorzorgsmaatregelen bij de inrichting van je huis	Betekenis waterstanden en bijpassende handelingsperspectieven																								
Na hoogwater: melden van schade (ivm effect monitoring)	Waar vind ik actuele informatie?																								
Uitgifte van zandzakken																									
Afsluiting riolering door gemeente																									
Wat doen hulpdiensten en gemeente bij hoogwater wel /niet?																									
Wat doen hulpdiensten en gemeente bij hoogwater wel /niet?																									
Beleid en monitoring																									

Lauwe en warme fase

Koude fase

Bijlage 3

Bouwstenen communicatie buitendijks 3. Middelen

	Geluidswagen	Mobiele matrixborden	Afzetlint	Zandzakken met YouTube Instructie
Mailservice Hoogwater	Twitter	Ongevraagd en locatie gebonden publieksvriendelijk middel met koppeling aan waterstanden	Centrale briefing aan bestuurders (intern communicatiemiddel)	SMS Alert (lokaal)
App Overstroomik (incl. Buitendijks)	Website Ons Water	Animatiefilmpje	RTV Rijnmond: achtergrondspecial	Q&A
Tentoonstelling Waterveiligheid (Aquarama)	Websites veiligheidsregio's	www.rijnmondveilig.nl Gezamenlijke hulpdiensten Rijnmond	Website Rijkswaterstaat Zuid-Holland Zuid	Overstromingskaart
Gemeentelijke websites, met link Waterloket	Stadskrant	Hoogwaterbrief (digitaal ontsluiten en bewaarfunctie)	Informatie-bijeenkomsten	Aansluiting bij Wereldhavendagen

Warme fase

Lauwe fase

Koude fase

Keuze : te ontwikkelen?

NB: het animatiefilmpje als nieuw te ontwikkelen middel is genoemd in relatie tot twee inhoudelijke boodschappen:

- 'hoe werkt hoogwater buitendijks en wat doe je dan'
- 'waar moet ik op letten bij een verbouwing van een huis buitendijks om waterschade zoveel mogelijk te voorkomen'

Bijlage 4

Jaarlijkse informatiebrief hoogwater, gemeente Dordrecht

Postadres: Postbus 8, 3300 AA Dordrecht

Aan de bewoners van

Eb nrs. 1 t/m 18
Vloed nrs. 1 t/m 18
Springtij nrs. 1 t/m 15
Tijpoort nrs. 1 t/m 47

Stadsbeheer
Spuiboulevard 300
3311GR Dordrecht
T 14 078

I www.dordrecht.nl/hoogwater

Datum 30 september 2015
Ons kenmerk SBH/ETC-1492410
Betreft Hoogwater (jaarlijkse informatiebrief)
Afschrift J. Booij, R. Melissant, R. Reynvaan, H. de Jager, E. Jacquemart, P. Sleeking

Geachte heer/mevrouw,

Graag wil ik u herinneren aan het feit dat uw woning buitendijks staat. U kunt daar bij hoge waterstanden de gevolgen van merken. Het is belangrijk dat u weet hoe bij de bouw van uw woning rekening is gehouden met de kans op hoogwater. De gemeente merkt dat deze kennis niet altijd wordt doorgegeven aan nieuwe bewoners van Plan Tij. Daarom ontvangen de bewoners van dit gebied jaarlijks bij de start van het stormseizoen deze brief.

Plan Tij: ontwikkeld voor contact met water

Uw woning staat in Plan Tij. Plan Tij is gebouwd in buitendijks gebied: een gebied dat niet beschermd wordt door dijken. Uw buurt is ontwikkeld om veel interactie te hebben met het water. Dat merkt u dagelijks aan het verschil in waterstanden door de getijden. De standen van het water bij uw woning kunnen flink fluctueren. Dat is bij uitstek een kwaliteit van Plan Tij.

Gebouwd om het water binnen te laten

Bij hoogwater kan het water de woningen in uw buurt bereiken. Het straatniveau in Plan Tij ligt op een hoogte van circa 3,60 m boven N.A.P. Dat is een veilige hoogte in verhouding tot de mogelijke waterstanden, ook in geval van hoogwater. Het vloerniveau in de woningen ligt hier zelfs nog boven. De ruimtes die onder straatniveau zijn gelegen, zoals kruipruimtes, bergingen en garages, zijn oorspronkelijk niet ontworpen als verblijfruimtes. Als deze ruimte in uw woning is benut als verblijfruimte, of als u hier (waardevolle) eigendommen heeft opgeslagen, dan kan het zijn dat u bij hoge waterstanden maatregelen moet treffen om uw inboedel te beschermen. Dit geldt eveneens voor delen van percelen die op of onder aan taluds zijn gelegen.

Wanneer kunt u gevolgen merken?

De kans op hoge waterstanden is het grootst in het stormseizoen: in de maanden oktober tot april. U kunt de gevolgen van hoogwater merken wanneer de waterstanden hoger zijn dan het laagste punt van uw woning. In plan tij is de gemiddelde hoogte van de straat 3.60 meter boven N.A.P.

Als u een kelder of een souterrain heeft is het laagste punt van uw woning natuurlijk lager. Als u de verwachte waterstand vergelijkt met de hoogte van uw straat of laagste punt van uw pand, kunt u zelf een inschatting maken of en wanneer u maatregelen moet nemen als de waterstand stijgt.

U kunt de actuele waterstand vinden op de website van Rijkswaterstaat, met de volgende url:

www.rijkswaterstaat.nl/kaarten/waterstand_tov_nap.aspx

Bereid u voor

Wij adviseren u om uit te zoeken op welke manier er bij de bouw van uw woning rekening is gehouden met hoge waterstanden. Daarnaast kunt u zich voorbereiden door te denken aan de volgende zaken:

- Is het voor uw woning nodig om bij hoogwater waardevolle spullen te verplaatsen uit lage ruimte(n) in uw woning?
- Heeft uw vereniging van eigenaren afspraken of ideeën over omgaan met hoogwater?
- Meld u aan voor de gemeentelijke hoogwatermailservice. Daarmee wordt u vooraf geïnformeerd als hoge waterstanden verwacht worden.
- Kijk eens op www.dordrecht.nl/hoogwater. Mogelijk heeft u iets aan de tips die daar gegeven worden aan bewoners van het laaggelegen historisch havengebied.

Wat doet de gemeente?

De gemeente stuurt de bewoners van Plan Tij bij de start van het stormseizoen een brief. Deze brief is bedoeld om u en uw buurtgenoten te herinneren aan het feit dat hoogwater mogelijk is in uw buurt en dat u zich er op kunt voorbereiden. Wanneer er zich daadwerkelijk bijzonder hoge waterstanden voordoen, onderneemt de gemeente in uw buurt geen extra actie. De reden hiervoor is dat uw buurt is ontwikkeld om goed bestand te zijn tegen hoogwater. De werkwijze van de gemeente bij hoogwater in het historisch havengebied, zoals die op dordrecht.nl/hoogwater staat, is dus niet van toepassing op uw buurt.

Actuele informatie tijdens hoogwater

Hoogwater is door Rijkswaterstaat goed te voorspellen. In geval van dreigend hoogwater plaatst de gemeente informatie op de gemeentelijke website www.dordrecht.nl. Wilt u een seintje krijgen als er hoge waterstanden worden verwacht? Meld u aan voor de hoogwatermailservice via www.dordrecht.nl/hoogwater.

Als er daadwerkelijk hoogwater is, kunt u op de hoogte blijven van de situatie via de gemeentelijke website: www.dordrecht.nl. Daar vindt u de laatste stand van zaken, links naar de websites van Rijkswaterstaat en de Veiligheidsregio en aanvullende informatie over wat de gemeente doet en wat u zelf kunt doen. Ook kunt u RTV Rijnmond in de gaten houden. Die zender fungeert als gemeentelijke rampenzender als dat nodig mocht zijn (televisie; teletekstpagina's 101 en 112; www.rijnmond.nl; 96,1FM op de kabel, 93,4FM in de ether).

Vragen

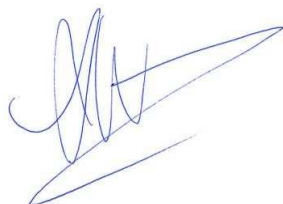
Als u vragen heeft, dan kunt u contact met ons opnemen via telefoonnummer 14078. Uiteraard hoop ik dat extreem hoge waterstanden zich niet zullen voordoen. Mocht sprake zijn van dreigende wateroverlast, dan vertrouw ik erop dat u met deze informatie goed bent voorbereid.

Hoogachtend,

Het college van Burgemeester en wethouders,

Namens dezen,

De directeur van de sector Stadsbeheer,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Mw. Drs. R.W.J. Melissant-Briene MSM