

Hoogwater 1995

Evaluatie informatievoorziening

Auteurs : Ph. J. Huijser, K. Wierenga
Datum : 16-05-95
Afdeling : IMI
Werkdocument : 95.064X

Inhoud

Inleiding	2
1. Communicatie Rijkswaterstaatsdiensten	3
1.1 Rijkswaterstaatsdirectie Oost	3
1.1 Rijkswaterstaatsdirectie Zuid-Holland	4
1.3 RIKZ	4
1.4 Hoofddirectie	4
1.5 Rijkswaterstaatsdirectie Limburg	5
2. Overige instellingen	6
3. Voorlichting	7
3.1 Coördinatie voorlichting	7
3.2 Persberichten	7
3.3 Berichtgeving via teletekst	8
3.4 Persvoorlichting	9
3.5 Presentatie en hulpmiddelen	10
3.6 Interne voorlichting	10
4. Informatie-inwinning	11
5. Konclusies en aanbevelingen	12

Bijlagen :

Interviews

Achtergrondinformatie voor de pers

Overzichtskaartjes ANP

Brief HW, gedragslijn mbt landelijke informatieverstrekking

Direktie Oost-Nederland ondanks de geweldige werkdruk goed is geweest.

1.2 Direktie Zuid-Holland

Naar aanleiding van veel telefoontjes voor informatie over de waterstanden van het beheersgebied van deze Direktie, is op 29 januari contact opgenomen via de Verkeerspost Dordrecht om een telefoonnummer open te stellen zodat hiernaar doorverwezen kon worden. Deze werd in de loop van de middag bekend gemaakt door Koos Kamsteeg, hoofd dienstkring Oude Maas. Tevens werden er voorspellingen van de te verwachte waterstanden opgemaakt voor diverse lokaties binnen hun beheersgebied. Er werd afgesproken dat er frequent contact zal worden onderhouden met het KNMI in verband met de windverwachting en met de SVSD van RIKZ. Dit om een eventuele waterstandsverhoging door opwaaiing vanuit zee tijdig te signaleren.

Ook werd er zeer veel telefonische informatie gevraagd uit deze regio bij het Berichtencentrum, toen duidelijk werd dat er geëvacueerd zou worden. Het telefoonnummer van het Provinciaal Crisis Centrum was op dat moment nog niet bekend bij het Berichtencentrum en doorverwijzing was dan ook een probleem.

Het is dan ook noodzakelijk dat deze telefoonnummers middels diverse kanalen Teletekst, Radio ect. in een zo vroeg mogelijk stadium bekend worden gemaakt aan het publiek.

Doordat er geen dreigende situatie is ontstaan van met name de omgeving bij Dordrecht, zijn de contacten verder beperkt van omvang geweest.

1.3 RIKZ

Tijdens dit hoogwater is er intensief contact geweest met de MSW-wacht. Er diende veelvuldig contact plaats te hebben omdat het Berichtencentrum zelf nog geen gegevens kan plaatsen via het RWS-netwerk. Derhalve konden de tekstpagina's (nieuwe vorm van berichtgeving) dan ook niet zelf worden gevuld en was het noodzakelijk dat dit werd verzorgd door de MSW-wacht. Naast contacten in verband met de tekstpagina's waren er ook regelmatig contacten bij storingen die optraden bij een aantal peil- en meetstations. Hierbij dient te worden opgemerkt, dat het uitvallen van deze stations als gevolg van het onder water komen te staan zoals is voorgekomen in 1993 nu niet meer hebben plaats gevonden.

De samenwerking met RIKZ is goed en in een zeer prettige sfeer verlopen.

1.4 Hoofddirectie

De Hoofddirectie is tijdens dit hoogwater steeds op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen. Dit was ook noodzakelijk omdat mogelijkerwijs ook de Bijzondere Rivier Correspondentie (BRC) moest worden ingesteld. Op 27 januari is dan ook een schrijven

uitgegaan aan de desbetreffende HID's waarin bekend werd gemaakt dat er vooruitlopend op de nieuwe wet op de waterkeringen er geen BRC zou worden ingesteld. Hierbij dient verder nog te worden opgemerkt, dat er door HW duidelijk was aangegeven wie de aan te spreken persoon was. De contacten zijn dan ook in een ontspannen sfeer verlopen.

Toen bleek dat de persbureaus (ANP, teletekst, media) werden bestookt met informatie over waterhoogten van de vele crisicentra, is op 30 januari door de hoofddirectie besloten om het RIZA aan te wijzen als centraal aanspreekpunt voor de landelijke informatie over de opgetreden en verwachte waterstanden. Dit had tot gevolg dat het RIZA naast het voorspellen van de waterhoogten ook de rol kreeg toebedeeld om rechtstreeks naar de media gegevens te verstrekken.

1.5 Directie Limburg

Vanaf 22 januari 's avonds, toen duidelijk werd dat de Maas snel aan het stijgen was, werd het eerste contact gelegd. Deze contacten zijn zeer goed verlopen en dit is gedurende de gehele hoogwaterperiode zo gebleven. Al snel bleek dat het een zeer hoogwater zou worden zo mogelijk nog hoger dan in 1993. Er werd dan ook op hoog nivo meege gedacht met de te publiceren teksten.

2. Overige instellingen

Doordat het een extreem hoogwater was, zijn er veel meer contacten geweest buiten de Rijkswaterstaat, dan tijdens het hoogwater van 1993-1994. Er is niet alleen veel vaker door het publiek en de pers geïnformeerd naar de ontwikkelingen en voorspellingen, maar er zijn, ten opzichte van het hoogwater 1993-1994 meerdere organisaties opgezet die op de hoogte moesten worden gehouden.

Zo zijn er door verschillende provincies en diverse dijkbeheerders regionale crisiscentra geactiveerd om het publiek op de hoogte houden van de laatste ontwikkelingen binnen hun regio. Deze werden door het zenden van de hoogwatertelegrammen op de hoogte gehouden van de laatste ontwikkelingen.

Ook het Landelijk Coördinatie Centrum (LCC) van Biza speelde hierin een zeer belangrijke rol daar er geëvacueerd diende te worden. In tegenstelling tot het voorgaand hoogwater, is het LCC nu geïnformeerd op hun eigen lokatie te Den Haag en niet te Driebergen.

Ook de afdeling Voorlichting van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat (mw. Timmer) werd continu op de hoogte gehouden door zowel telefonisch als per telegram te berichten.

Diverse malen is het Berichtencentrum van het RIZA benaderd door de pers om extra informatie te geven of om op de radio of televisie iets te vertellen. Veel verzoeken zijn doorverwezen naar de regionale Directies van Rijkswaterstaat Oost-Nederland en Limburg (zie ook 3).

Kontakten met het KNMI hebben veelvuldig plaats gevonden over de neerslagverwachting en wind.

Daarnaast is het RIZA door het KNMI onder de aandacht gebracht van het grote publiek, door een mededeling van Erwin Krol (medewerker KNMI) op de televisie, dat de voorspellingen van de waterstanden niet door het KNMI werden opgesteld, maar door het RIZA van Rijkswaterstaat.

De contacten zijn in een ontspannen sfeer verlopen ondanks de hoge werkdruk ook bij het KNMI.

3. Voorlichting

3.1. Coördinatie voorlichting

Tijdens de beginfase van het hoge water werd al snel duidelijk dat de leden van de hoogwatergroepen naast hun drukke operationele taak weinig tijd hadden om contacten te onderhouden met de media. Besloten werd om twee medewerkers vrij te maken van hun reguliere werkzaamheden om de voorlichtingsactiviteiten te coördineren. Dit duo onderhield de contacten plaats met de pers. Zij voerden intakegesprekken met journalisten. Op basis van vragen en wensen van de media werden medewerkers geselecteerd die geschikt waren om de pers te woord te staan.

Dit gebeurde in samenspraak met de twee direct betrokken DT-leden. Doordat zij vrijwel continu beschikbaar waren, was het mogelijk snel te anticiperen op de wensen van de media. De voornoemde werkwijze heeft goed gewerkt. Ook de dagelijkse briefings hebben hieraan bijgedragen. Er werden afspraken gemaakt voor interviews voor dagbladen op radio en tv, voor tv-opnames op het BC. Strategieën werden besproken over de wijze waarop de informatie beschikbaar zou worden (wat zeggen we wel en waarover zeggen we niets, formuleren van persberichten, reactie op onjuiste informatie in de pers etc). Soms was het noodzakelijk dat een medewerker direct moesten vertrekken naar een studio voor een live tv-uitzending.

Alhoewel bij de hoogwatergroep al snel duidelijk was dat de coördinatie via de twee aangewezenen verliep, bleek dat het RIZA ook via andere medewerkers werd benaderd door de pers.

3.2. Persberichten

In totaal zijn er 3 persberichten uitgebracht (zie bijlagen). Het initiatief voor het eerste persbericht werd op 25 januari genomen. Het betrof een bericht over de wijze waarop het RIZA de waterhoogten voorspelt. Het bleek dat de rol van RIZA bij de voorspellingen voor velen onduidelijk was. De tekst van het persbericht werd bijna geheel overgenomen op teletekst pag. 727.

Een bijkomstigheid was dat in het kader van RIZA 75 jaar enige aandacht van pers en publiek zeer welkom was. We mogen vaststellen dat we daar niet over te klagen hebben gehad!

Het RIZA heeft zelf zorggedragen dat de berichten (per fax) werden verstuurd naar de redacties van ANP, dagbladen, radio en tv. De rol van het ministerie van V&W is beperkt gebleven bij het uitbrengen van de persberichten. Bij het eerste persbericht adviseerde de afdeling voorlichting van het ministerie om geen persbericht uit te brengen. De reden hiervan was dat het RIZA en de RWS volgens het NOS-journaal van 26 januari van mening verschilden over de kans op overstroming (RIZA 1 maal per 50 jaar, volgens RWS 1 maal per 250 jaar). Een persbericht zou 'olie op het vuur' kunnen betekenen.

Na ampel beraad is besloten geen persbericht uit te brengen, maar 'Achtergrond informatie voor de pers'. Het ministerie heeft nog enkele redactionele wijzigingen voorgesteld waarna de informatie naar de media is gefaxed.