

Met framing **effectief** risicocommunicatie inzetten



Sarah Gagestein & Jolijn Mes



1. Framingonderzoek
2. Framing- en nudging advies
3. Framing-zendingswerk

Wat gaan we doen?

Waarom doet framing ertoe bij risicocommunicatie en hoe hebben we dat onderzocht?



Visie op framing

Voorproefje 3 EV-cases

6 frametips voor de praktijk



Delen van een aantal inzichten rond:

- LPG tankstations & vervoer
- Buisleidingen met gevaarlijke stoffen
- Treinen met gevaarlijke stoffen



Framing, framingonderzoek & de link met risicocommunicatie



Een **verhaal** met specifieke **woorden** en **beelden** dat bepaalde delen van de werkelijkheid **belicht** en andere delen **vervaagt**. Daarmee stuur je naar een specifieke **interpretatie** van de werkelijkheid.



Het gaat niet om wat je **zegt**,
Maar om wat mensen **horen**.





Wie 't eerst komt,
't eerst maalt

Een brein-
vriendelijker
verhaal *plakt*
gemakkelijker

Enmaal geplakt,
dan zijn frames
heel stug & soms
sterker dan feiten



€ 0,15



Patiënt moet rekening van de dokter navlooiën

LAURA SCHALKWIJK

TILBURG |

Twee grote zorgverzekeraars doen een beroep op patiënten in de bestrijding tegen fraude en onjuiste zorgnota's. Ze vragen hun verzekerden alle rekeningen te controleren. CZ wist zo in 7 maanden tijd al bijna 600.000 te veel berekende euro's op te sporen. Bij de zorgverzekeraar kunnen klanten het sinds augustus eenvoudig aangeven als een rekening niet klopt. Via de beveiligde 'Mijn CZ'-internetpagina kan een verzekerde alle



Het PAROOL

€ 0,15

Patiënt helpt bij opsporen fraude

LAURA SCHALKWIJK

TILBURG - Twee grote zorgverzekeraars doen een beroep op patiënten in de bestrijding tegen fraude en onjuiste zorgnota's. Ze vragen hun verzekerden alle rekeningen te controleren. CZ wist zo in zeven maanden al bijna 600.000 te veel berekende euro's op te sporen. Bij CZ kunnen klanten sinds augustus eenvoudig aangeven dat een rekening niet klopt. Via de beveiligde 'Mijn CZ'-internetpagina kan een verzekerde alle rekeningen terugvinden, ook die van

Stap 1: materiaal verzamelen

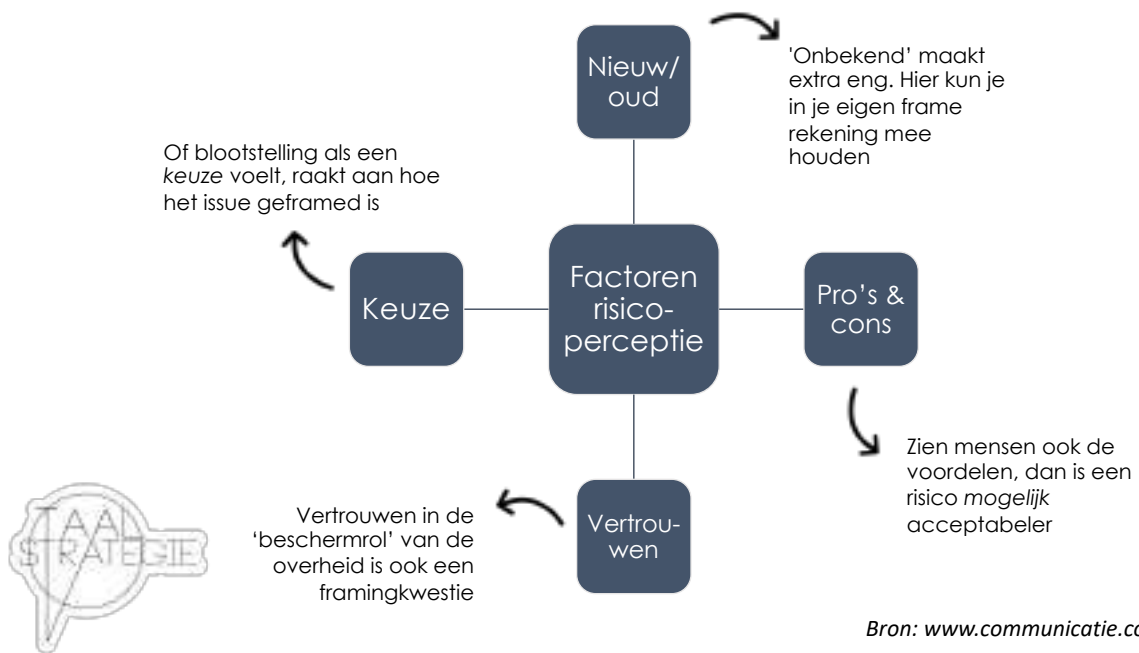


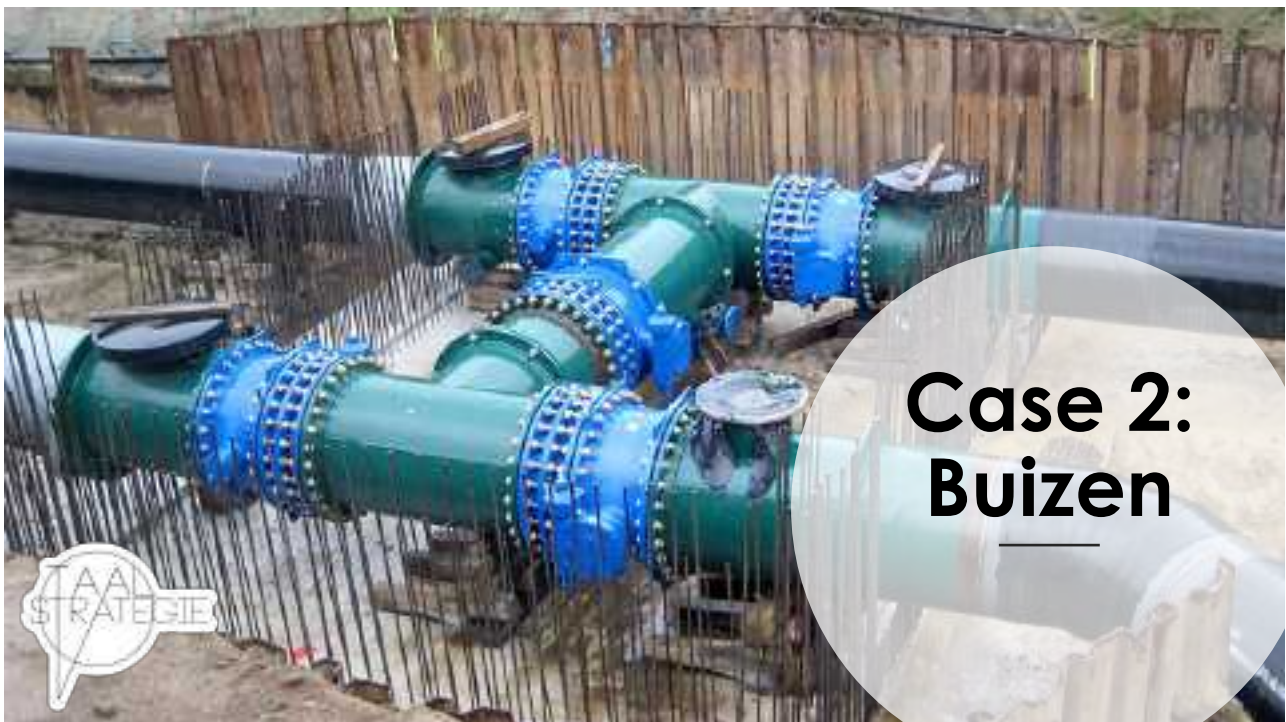
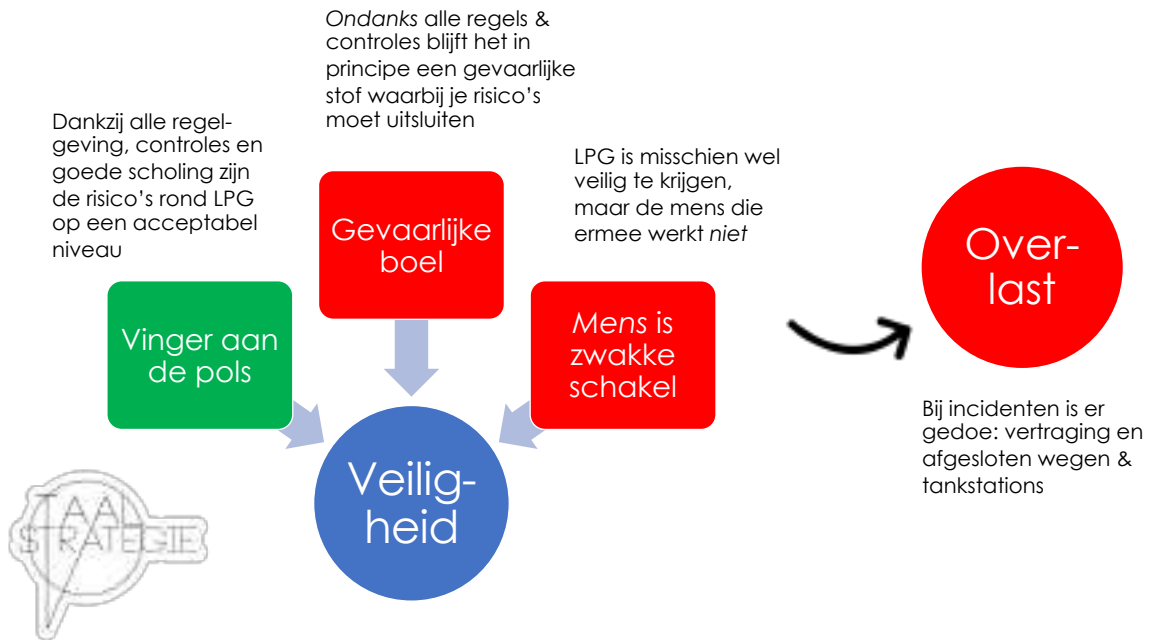
Stap 3: frames benoemen & rapporteren

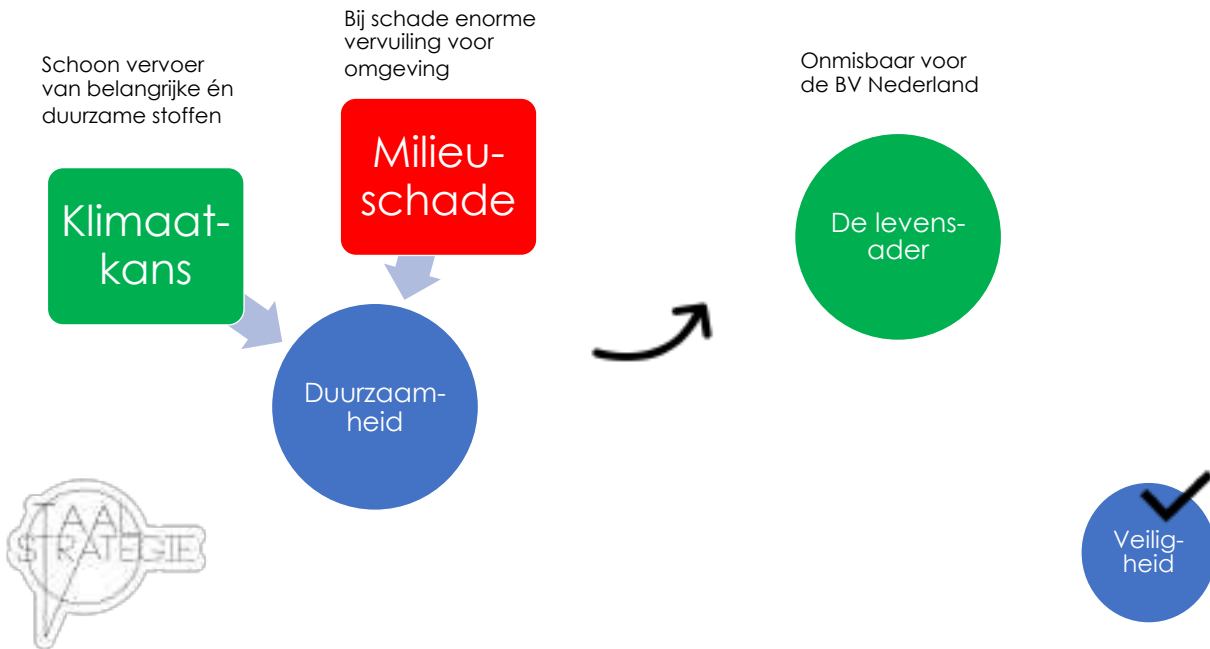


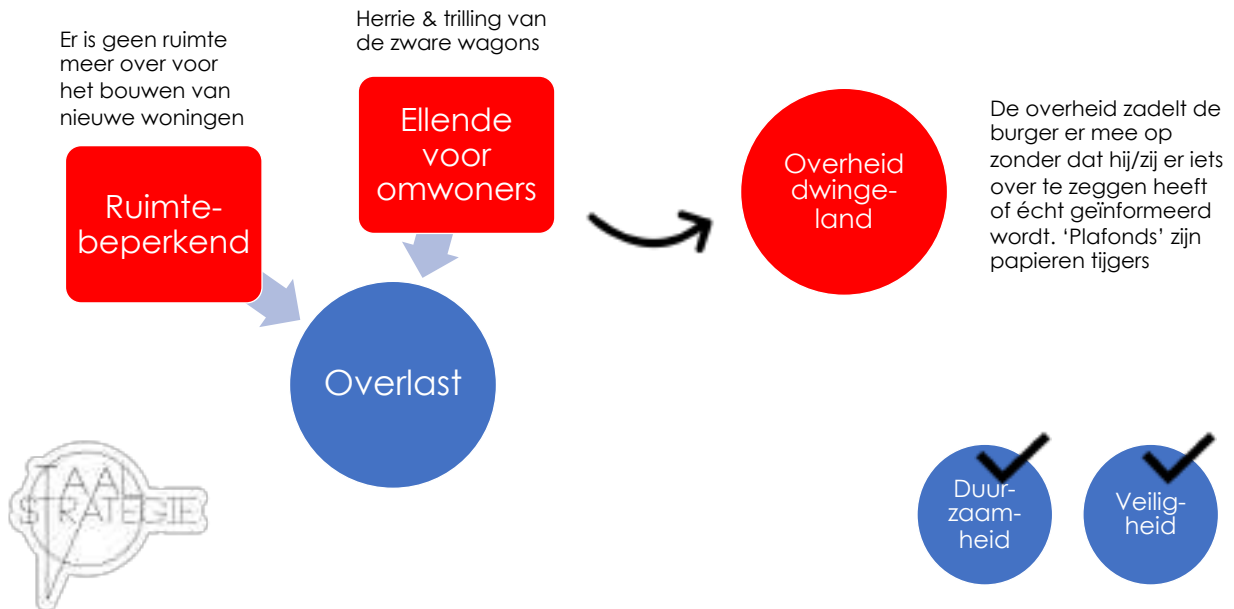
Stap 2: analyse in aantal onderzoeksfases











Wat valt op als je de framing vergelijkt?



Er lijkt de *minste* vrees bij het vervoersmiddel waar iets *meer* risico aanwezig is

Dat is tenminste te verklaren met 1) het is oud nieuws en 2) je ervaart (deels) net wat meer controle.

Geframed vanuit veiligheid of duurzaamheid kan het glas zowel halfvol of halfleeg zijn

Gebruik liever een nieuwe route om te reframen, dan dezelfde waarde

De overheid als beschermer/besliser komt er niet altijd goed vanaf

Je wil voorkomen dat er een gevoel van wantrouwen gaat broeien





6 framingtips bij risicocommunicatie

Tip 1. Focus niet alleen op **risico**, maar ook op het **waarom***



*Laat daarbij voordeel voor de burger zien of welk probleem we gezamenlijk krijgen je als je het risico *niet* wilt nemen

Basisnet vervoer gevaarlijke stoffen

Brabant.nl

Het vervoeren van gevaarlijke stoffen (chemische producten, brandstoffen, aardgas, lpg) kan risico's opleveren voor mens en milieu. De provincie probeert de gevaren zoveel mogelijk te beperken.



„Toch is het spoor nog steeds een van de veiligste transportmethoden”, zegt Blokpoel, die het belang van de vervoerde chemicaliën benadrukt. „Zonder deze stoffen heb je geen samenleving: ze zijn nodig om ons voedsel te verpakken en auto's te maken. Het wordt pas een gevaarlijke stof als het uit de verpakking is. We doen ons best om ze niet uit die verpakking te laten komen.”

RTLnieuws

In de meeste SVB straken liggen al leidingen met gevaarlijke stoffen. Nieuwe straken zijn o.a. de verbinding tussen Helmond en Geleen. De chemische clusters in Noord-West Europa kunnen alleen concurreren op de wereldmarkt als de chemie zich efficiënt onderling verbindt. Dit door betere benutting grondstoffen en halfproducten, betere benutting productiecapaciteit en betrouwbare aanvoerlijnen. Daarnaast is transport via buisleidingen een veilige en energiezuinige manier.



Welke interpretaties kan deze tekst oproepen?



De meest vervoerde gevaarlijke stof is LPG, dat via de havens van Vlissingen, Rotterdam en Antwerpen op de Brabantroute terecht komt. LPG is een autogas dat ook gebruikt wordt om plastic producten van te maken: van voedselverpakkingen tot handschoenen voor de supermarktedewerker in coronatijd.



Tip 2. Wees waar mogelijk **concreet** in de maatregelen & handelingsperspectief



Scenarioboek Externe Veiligheid



Zomerserie: Wat als een giftrein ontploft op station Tilburg? De kans is vrij klein, maar de mogelijke gevolgen zijn enorm



Een man koopt een mondkapje bij de AKO op het station in Tilburg, checkt in en neemt de roltrap omhoog. Over tien minuten arriveert de Intercitytrein die hem naar Den Bosch zal brengen. Een goederentrein komt voorbij. Net als de laatste wagons het perron voorbij zijn, ontsporen zij met oerverdovend gekraak. Dan de explosie: een vuurbal van 80 meter schiet alle kanten op. De man verbrandt levend; evenals alle wachtenden op het perron.

Sarah weet dat er verderop een tankstation is dat LPG verkoopt:
"Als ik allerlei sirenes hoor langskomen, dan weet ik dat ik in mijn huis op voldoende afstand zit om bij een incident veilig te zijn. Het is onwaarschijnlijk, maar bij ontploffingsgevaar ben ik in de badkamer veilig tegen rondvliegend glas en kan ik het nieuws volgen om te weten wanneer de dreiging voorbij is.

Overigens maak ik me hier niet echt druk om, want ik weet dat het tankstation zelf een noodknop heeft waarmee de gastoevoer afgesloten kan worden als er wat gebeurt en dat het personeel ook jaarlijkse trainingen heeft om snel bij incidenten op te treden".



Sarah (35), omwonner





Tip 3. Pas op met zeggen
wat het *niet* is



Andermans concrete invullingen

**“SOMMIGE MENSEN
DENKEN DAT...”**

Mythes & misverstanden

**“HET GROOTSTE
MISVERSTAND
OVER X IS ...”**

Herhalen van framende termen

**“ER IS GEEN
SPRAKE VAN EEN
GIFTREIN...”**



Noodkreet gemeenten: risico op ramp met giftrein groter

De Telegraaf

Staatssecretaris Stientje van Veldhoven (Infrastructuur) ontkent dat via haar woordvoester met klem. „De veiligheid is niet in het geding. De normen voor het vervoer van gevaarlijke stoffen worden niet zomaar versoepeld. We werken aan verschillende manieren om treintroutes voor deze goederen door stadscentra te beperken.“

**SPOOR
PRO**
VAKBLAD VOOR
DE SPOORSECTOR

De regeling Basisnet vervoer gevaarlijke stoffen is woensdag in werking getreden door een wetswijziging. Het Basisnet verhoogt de veiligheid van mensen die wonen of werken in de buurt van onder andere spoortrajecten waarover gevaarlijke stoffen worden vervoerd. In de regeling ligt vast wat de maximale risico's voor omwonenden mogen zijn. Die begrenzing was er tot nu toe niet. Het Basisnet zorgt ervoor dat gevaarlijke stoffen tussen de belangrijkste industriële locaties in Nederland en het buitenland vervoerd kunnen blijven worden.



Al jaren bestaat er het idee dat een ingebouwde LPG-installatie auto's veranderen in een rijdende bom.

Sommige vooroordelen zijn zeer wat dat betreft zeer moeilijk de wereld uit te krijgen.



Tip 4. Counter een **worst case scenario** met een reëler scenario

1 Een concreet, maar kleiner incident waar je bij kunt laten zien wat je al doet om het te voorkomen en wat om het op te lossen

2 Hoe lang gaat het al goed? Ons brein focust erg gretig op uitzonderingen



Zijn er weleens incidenten met gevaarlijke stoffen op het spoor?

We proberen incidenten met gevaarlijke stoffen zoveel mogelijk te voorkomen. En gelukkig gaat het vervoer in het overgrote deel van de gevallen ook vlekkeloos. Grote incidenten zijn zeldzaam – en gelukkig tot nog toe altijd zonder dodelijke slachtoffers geweest. Heel soms is er sprake van een zogenaamde 'druppellekkage'. Er lekt dan een kleine hoeveelheid vloeistof uit de afsluiter van de ketel waarin een vloeistof vervoerd wordt. Dit kan overigens ook bij transport over de weg of het water gebeuren. Een druppellekkage is meestal snel verholpen. ProRail heeft speciaal getrainde teams die zulke onregelmatigheden direct kunnen oplossen.



Kenniscentrum InfoMil



NOS

Als het misgaat, vallen er honderden doden - van wie de helft nooit meer terug te vinden is.

— Hans de Boer, inwoner Oudenbosch

Hans de Boer woont in Oudenbosch op een steenworp afstand van de spoorlijn. "Mensen denken dat het allemaal wel goed gaat met die treinen, maar ik heb in België gezien hoe het misgng. Dat kan hier ook gebeuren. Er kan een wissel verkeerd staan of een stuk rails wegbreken. Dat is niet te voorkomen of te voorspellen. Als het misgaat, vallen er honderden doden - van wie de helft nooit meer terug te vinden is."

Tip 5. Mijd abstractie en kille taal waar dat lukt



NOS

De regels rondom het vervoeren van gevaarlijke stoffen zijn sinds 2015 vastgelegd in de wet basisnet. In het basisnet zijn routes vastgelegd die zijn aangewezen voor het vervoeren van gevaarlijke stoffen. Op de grote routes in het basisnet zijn risicoprotocolen vastgelegd. Er mogen geen woningen staan op plekken waar het risico op het overlijden door een ongeluk met een goederstrein groter is dan één op een miljoen. Aan deze norm wordt volgens het ministerie in heel Nederland voldaan.





Tip 6. Communiceer liever **proactief** over risico's dan reactief



FF oefenen!

Hoe zou jij deze tekst schrijven? En welk beeld zou je toevoegen?

1. Toon altijd het *waarom* bij risico's
2. Wees concreet bij de maatregelen en handelingsperspectief
3. Zeg wat het *wel* is, niet wat het *niet* is
4. Counter een worst case scenario met een reëler scenario
5. Mijd abstracte & kille taal
6. Communiceer waar dat kan proactief

Rijden op autogas (LPG) is gevaarlijk.

Fabel | Rijden op LPG is niet gevaarlijker dan rijden in een auto op benzine of diesel. Misschien is het nog wel veiliger. Een auto op autogas (LPG) moet aan allerlei strenge veiligheidseisen voldoen. Zo ondergaan de onderdelen van het LPG-systeem, inclusief de tank, allerlei testen, waaronder hoge druk en moeten ze voldoen aan diverse officiële richtlijnen. De auto moet door een officiële instantie (RDW of door RDW goedgekeurd bedrijf) gekeurd worden voordat deze de weg op mag. De tank heeft allerlei veiligheidsmechanismen waardoor ontloffingsgevaar vrijwel nihil is. Ook is een tank sterk genoeg dat deze bij auto-ongelukken vrijwel nooit scheurt.





Bedankt!

Nog een vraag of een prachtig frame te delen? Graag! Mail me 

Sarah@taalstrategie.nl

www.taalstrategie.nl