

Wanneer is het veilig genoeg?

Risico's? Er is niets nieuws onder de zon: epidemieën en oorlogen zijn van alle eeuwen. Toch ervaren burgers hun directe omgeving als steeds onveiliger. Hoe gaan de overheid en het bedrijfsleven met deze risicobeleving om?

Risico's worden anders beleefd dan vroeger. Door nieuwe technische infrastructuren en apparaten is de maatschappij complexer geworden. Burgers zijn daardoor vaak niet meer in staat om belangrijke risico's zelf waar te nemen. Ze zijn meer afhankelijk van anderen, zoals van de media, om bedreigingen waar te nemen en te beoordelen. De media pakken incidenten op en kunnen zo issues veroorzaken. Deze media-aandacht bepaalt steeds meer de risicobeleving van burgers. Hoe de samenleving risico's ervaart is dus mede afhankelijk van de perceptie.

De burger verwacht van de overheid dat deze hen tegen belangrijke risico's beschermt door het voeren van een krachtig veiligheidsbeleid. De overheid kan deze hoge verwachting niet onder alle omstandigheden waarmaken. Overheden en bedrijven zijn daarom zoekende naar vormen van risicobeheersing en -management.

De overheid wil hierbij vooral de risicopercepties van burgers managen en stuurt aan op het 'nuchter omgaan met risico's'. Zo wil het ministerie van VROM op transparantere wijze in overleg met betrokkenen de risico's van een activiteit wegen tegen de kosten en baten van die activiteit. Ook in het bedrijfsleven speelt risicomanagement een steeds grotere rol. Beursgenoteerde bedrijven dienen de gedragscode Tabaksblatt te volgen. Deze code stelt dat het bestuur van een onderneming een actief risicomanagement moet voeren.

De grootste uitdaging voor de overheid en het bedrijfsleven is om samen risico's te managen. Zij leggen dan samen de lat. Enkele bedrijven en overheden zijn hiermee inderdaad aan de slag gegaan. Zij laten zien dat het mogelijk is. Zo zetten waterbedrijven (zoals VEWIN) en het ministerie VROM onlangs een beveiligingsprogramma op voor het drinkwater. Een ander voorbeeld is het omgaan met grond en bagger. Dat vraagt ook om het nuchter omgaan met risico's.

Dit zijn slechts twee voorbeelden. ORG-ID adviseert het ministerie VROM en waterbedrijven bij bovengenoemde projecten. Vooral de procesbegeleiding en de strategische communicatie over nuchter omgaan met risico's zijn daarbij cruciaal.

Robert de Graaff

Drinkwater beter beveiligd

Na de gebeurtenissen op 11 september 2001 nam de drinkwatersector uit eigen beweging de beveiliging onder de loep. Robert de Graaff, senior-adviseur/partner van ORG-ID, heeft vanaf het eerste begin het project Beveiliging Nederlandse Watersector (Benewater) begeleid. Robert: "In dit project is een risicoanalyse methode van de Amerikaanse drinkwatersector naar de Nederlandse sector vertaald. In een projectgroep namen het ministerie VROM, de AIVD, VEWIN en drinkwaterbedrijven deel. De objecten van de drinkwatersector zijn in het project beoordeeld op risico en kwetsbaarheid. De projectgroep adviseerde vervolgens een basisniveau van beveiliging. Dit advies is eind 2003 door de Algemene Ledenvergadering van VEWIN overgenomen en wordt binnen een afgesproken termijn geïmplementeerd. Het ministerie VROM legt het basisniveau vast in wetgeving. ORG-ID ondersteunt VROM en VEWIN nu verder bij het monitoren van de voortgang."

Grond en Bagger: nuchter omgaan met risico's

Nederland slijt langzaam dicht met bagger. De baggerachterstand wordt steeds groter. Reden is dat de wetgeving te weinig samenhangend, uniform en flexibel is. De regeldruk staat niet in verhouding tot de maatschappelijke perceptie van de risico's. Het ministerie VROM wil daarom binnen twee jaar een Algemene Maatregel van Bestuur opstellen die oplossingen gaat bieden. ORG-ID geeft adviezen aan betrokken partijen over dit proces. Robert de Graaff, senior-adviseur/partner van ORG-ID: "Het speelveld is verkend tijdens een workshop met betrokken partijen en deskundigen. Vier varianten zijn kritisch beschouwd die ieder vanuit andere deelbelangen zijn opgezet. Daarna is een intensieve fase van besluitvorming ingezet. Deze fase moet begin mei 2005 leiden tot een voorkeurvariant die wordt voorgelegd aan maatschappelijke groeperingen."

VERDER IN DEZE NIEUWSBRIEF

Doaune leert van risico's

2

Veiligheid: Prioriteiten van burgers in zicht

3

Nieuwe partners
Voor de fijnproevers

4

Douane leert van risico's

Wie een pakje sigaretten of een flesje wijn teveel in de koffer meeneemt, smokkelt. Smokkelen als ontduiking van de wet- en regelgeving gebeurt helaas ook in het groot. De douane is echter altijd alert. Met behulp van een nieuw risicomodel en daarop toegesneden instrumenten kan de douane nog effectiever handhaven.

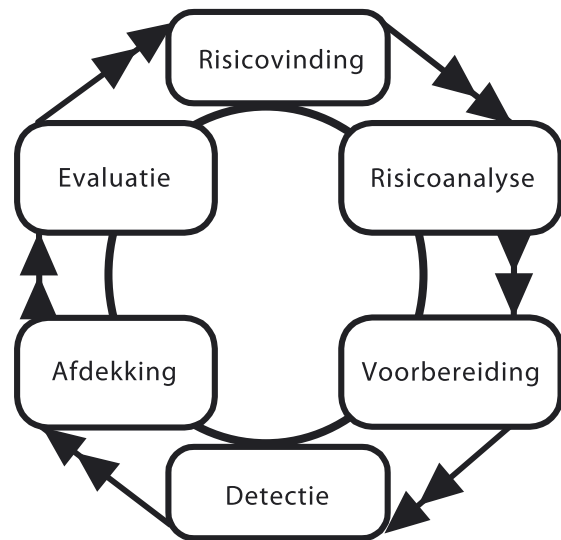
In het -sinds enkele jaren bestaande- 'rechtshandavingsmodel' van de douane staat risicobeheersing centraal. Het model bestaat uit een aantal onderdelen, namelijk: risicovinding, analyse, voorbereiding, detectie, afdekking, evaluatie. Deze delen vormen samen een cirkel, genoemd de 'risicomangementencyclus'.

Het is een 'leer'cirkel omdat risico's kunnen veranderen, evenals de frequentie daarvan. Ook kan het optreden van de douane effect hebben. Dit betekent dat risicobeheersing dynamisch moet zijn. Voortdurend moet worden ingespeeld op veranderende omstandigheden. Dit noodzaakt tot continu leren. Via de leercirkel is dit mogelijk.

Een andere belangrijk onderdeel in het model is de detectie van de risico's. De douane selecteert tijdens een landelijke risicomangementtafel de aan te pakken risico's en beslist over de inzet van mensen en middelen daarbij. Vooral de werkwijze van medewerkers luistert nauw. Marnix Trouwborst (voorzitter kennisgroep Risicobeheersing Douane) van de douane: "Goede controles zijn in het model noodzakelijk. Essentieel daarbij zijn de medewerkers die zich bezig houden met aangiften en toezicht. Zij verrichten immers de feitelijke controles."

Daarnaast moeten medewerkers hun ervaringen en kennis beter toegankelijk maken. Daarvoor is een risicodatabase ontwikkeld. Zodoende kan de individuele douaneambtenaar signalen voor mogelijke risico's doorgeven aan de gehele douane. De medewerker kan zelf ook vragen wat er mee is gebeurd. Marnix: "De voordelen zijn groot. Deze nieuwe database helpt de douane om slimmer te worden en het maakt het werk van de individuele ambtenaar leuker. Bovendien kan de dienst zo beter worden ingezet op plaatsen en op onderwerpen die dat echt vereisen."

Jack Jansen en Vera Dam



Trainen van medewerkers

De Douane maakt deel uit van de Belastingdienst. De Belastingdienst wil bevorderen dat belastingplichtigen vrijwillig hun wettelijke verplichtingen nakomen. Goede voorlichting, verbetering van de publieksdiensten, vergroting van de bereikbaarheid en vermindering van de administratieve lasten zijn daarbij belangrijk. Centraal staat het bestrijden van 'non-compliance', ofwel diegene aanpakken die hun verplichtingen niet nakomen. Risicobeheersing richt zich op deze non-compliance. Via een analyse van kansen en te treffen maatregelen wordt een risico-analyse gemaakt. Dit vormt samen met de gemaakte keuzen en de uitvoering het risicobeheersingsproces.

ORG-ID trainde de afgelopen jaren diverse medewerkers van de Belastingdienst op het vorm geven aan het begrip 'non-compliance' in het eigen werk. Jack Jansen, senioradviseur/partner: "De Belastingdienst werkt serieus aan resultaatgerichte risicobeheersing. De medewerkers vormen hierbij vaak de sterkste, maar ook de zwakste schakel. Medewerkers van Risicokennisgroepen zijn in de gelegenheid trainingen planmatig werken te volgen."

VEILIGHEID:

Prioriteiten van burgers in zicht

Wetten en regels regelen onze samenleving. Maar soms gaat er iets mis. Zo bleek bij een nieuwbouwflat ineens de balkons af te breken. Of een wagon met gevaarlijke stoffen blijkt onverwachts verkeerd gerangeerd. De VROM-inspectie treedt bij dit soort calamiteiten op. De inspectie wil haar agenda beter afstemmen op de wensen en verwachtingen van burgers. Hoe doet zij dat?

Onlangs presenteerde VROM de uitkomsten van een onderzoek naar de onderwerpen die burgers het belangrijkste vinden op de terreinen milieu, ruimte en wonen (zie kader). Chiel Bovenkerk, hoofd van de afdeling 'handhaving afval' bij de VROM-inspectie Zuid: "We willen meer van 'buiten naar binnen' kijken. Onderzoeken naar de agenda van de burger zijn daarom belangrijk. Dit onderzoek laat zien dat burgers sterk hechten aan betaalbaar wonen en een groene en veilige woonomgeving. Dat vind ik opvallend. Kleine ergernissen, zoals hondenpoep, vindt men van minder belang."



Chiel Bovenkerk

Vervolgens selecteerde een aantal burgers in regionale bijeenkomsten de belangrijkste aandachtspunten voor een veilige woonomgeving. Chiel: "Voor het thema handhaving koos men drie prioriteiten. Een van de belangrijkste daarvan is geluidsoverlast, zoals van jongeren, burens, wegverkeer en vliegtuigen. Ook voldoende groen in de wijk scoort hoog, omdat burgers vinden dat teveel groene plekken verdwijnen uit woonwijken. Verder vinden burgers risico's die kleven aan de productie en het transport van gevaarlijke stoffen belangrijk."

Een opvallend geluid tijdens de regioessies vindt Chiel dat burgers veel verwachten van centrale regie en sturing van de overheid voor een veilige woonomgeving. Chiel: "Dit geluid staat echter haaks op het ingezette overheidsbeleid van de afgelopen jaren. Blijkbaar is er minder vertrouwen in het decentrale gezag. Wellicht moeten we gemeenten en provincies beter faciliteren bij het uitoefenen van hun handhavingstaak. Of moeten regels eenvoudiger worden.

Daarnaast willen burgers een duidelijker aanspreekpunt, zoals één informatieloket."

Levert overleg met burgers nu ook een beter beleid op? Chiel: "Het biedt vooral een mogelijkheid om een stap te zetten in het herstel van het vertrouwen van de burger in de overheid. Aan de andere kant verwachten we ook wat van de burger terug. De burger wil dat de overheid heel veel regelt. Dat is te gemakkelijk. Het kabinet wil dat wij de burger beter faciliteren, zodat zij ook weer meer eigen verantwoordelijkheid gaat nemen voor bijvoorbeeld de eigen woonomgeving."

De VROM-inspectie stelt dit jaar samen met de geselecteerde burgers voorstellen op voor een betere handhaving van wetten en regels in de woonomgeving. Chiel: "Na de zomer zal ons advies klaar zijn. Dit voorstel bieden we vervolgens aan aan de Minister."

Hans Nuiver en Vera Dam

Nationale VROM-enquête

Beleid dat aansluit op wat burgers beweegt is realistischer en effectiever. VROM onderzocht onlangs onder 7.000 burgers wat voor hen belangrijke onderwerpen zijn, via de Nationale VROM-enquête. Betaalbaarheid van een woning, groen in de buurt, omgang met mensen in de buurt en voorzieningen als winkels en scholen scoorden hierbij hoog. Naast onderwerpen dichtbij huis, bleken burgers ook een thema als klimaatverandering belangrijk te vinden.

De Nationale VROM-enquête is onderdeel van een groter project, geheten 'de publieksagenda en burgerparticipatie'. Hans Nuiver, directeur/partner van ORG-ID, was betrokken bij de opzet en uitvoering van dit project. Hans: "Burgers die samen met beleidsmakers oplossingen bedenken voor belangrijke VROM-onderwerpen. Daar gaat het om in dit project. Het project wordt afgesloten met vijf adviezen aan de minister. Een daarvan is een advies over een veiliger woonomgeving en een betere handhaving."

Eerder verrichtte ORG-ID de 'burgertoets herijking VROM-regelgeving'. De conclusies uit dat onderzoek komen overeen met de aanbevelingen uit de regioessie handhaving.



Hans Nuiver
senior adviseur

“Verbinden met vertrouwen.”



Jack Jansen
senior adviseur

“Symbiose tussen mens en organisatie vraagt om een duurzame ontwikkeling van beide.”



Robert de Graaff
senior adviseur

“Omgaan met risico's doe je samen!”



Vera Dam
adviseur/trainer

“Samenwerken biedt inspiratie en meer resultaat.”



Henk J. Eggink
adviseur/trainer

“Zoeken naar wat het beste is om te doen, niet wat het meest gebruikelijke is.”



Johan van der Spoel
adviseur/office manager

“Prettig werken in een 'kloppende' omgeving.”



Lies Rookhuizen
senior adviseur/freelancer

“Onderzoek je ervaringen, verbeter je intuïtie.”



Annelies de Jong
senior adviseur/freelancer

“Wat kleur in de organisatie biedt nieuwe mogelijkheden.”

Nieuwe partners

Sinds dit voorjaar wordt ORG-ID aangestuurd door het driemanschap, Hans Nuiver, Jack Jansen en Robert de Graaff. Door hun inbreng versterkt ORG-ID zo haar positie op de markt.

Hans is al weer vijftien jaar werkzaam bij ORG-ID. Hij is vooral actief op het terrein van strategische beleids- en organisatieontwikkeling. Jack is ook al langer als senior-adviseur verbonden aan ORG-ID. Zijn specialismen zijn organisatieonderzoek en -verbetering, verandermanagement, interim- en projectmanagement en begeleiding van trainingen en workshops.

Robert was tot voor kort (mede)directeur van CEA (communicatie- en adviesbureau over duurzaamheid). Hij was daar actief als procesbegeleider bij overheden, de energiesector en de drinkwatersector. Hij richtte zich vooral op ontwerp, uitvoering en verantwoording van milieuoctiviteiten bij organisaties. De laatste jaren kwam zijn inbreng meer te liggen op het gebied van beveiliging, risicomangement, crisisbeheersing en issuemangement.

Voor de fijnproevers

Een (management)team bespreekt regelmatig haar werkzaamheden en planning. ORG-ID biedt hiervoor, samen met Lies Rookhuizen (senior-adviseur en freelancer), een unieke werkvorm: het 'diner-pensant'. Uw overleg vindt plaats onder het genot van een heerlijke maaltijd in een prettige ambiance (de bibliotheek van huize Rookhuizen). We koken voor u én programmeren en begeleiden inhoudelijk uw bijeenkomst, zoals een reflectie op uw strategie, de werkplanning, het teamfunctioneren, een review of evaluatie. Meer info: Hans Nuiver.

ORG-ID, advies en training voor:

- effectief beleid
- professionaliseren van organisaties
- competente medewerkers

Colofon

Redactiecommissie: Hans Nuiver, Vera Dam

Oplage: 1000 ex.

Grafische vormgeving: Bureau Vrij Blikken, Breda

Vorige nieuwsbrief gemist? Zie www.org-id.org

ORG-ID organisatie & beleidsontwikkeling

chipholweg 86, 2316 XD Leiden ■ postbus 256, 2300 AG Leiden ■ www.org-id.org
telefoonnummer 071 52 17 846 ■ faxnummer 071 52 33 405 ■ e-mail info@org-id.org