

## 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.

Bij de persberichten op 02-02-95 is de afdeling voorlichting van het ministerie, de hoofddirectie en de regionale rijkswaterstaatsdiensten Oost-Nederland en Limburg geïnformeerd over de inhoud van de berichten. Het betrof een bericht over 'Het voorspellen van waterhoogten bij Kampen' en een bericht over de kwaliteit van het rivierslib.

De persberichten werden door vakdeskundigen opgesteld. Daarna werden ze bewerkt en geschikt gemaakt voor de media.

### 3.3 Berichtgeving via Teletekst

Het Berichtencentrum van het RIZA maakt sinds 1986 gebruik van Teletekst. In dat jaar werden voor het eerst onder de hoofdruubriek Weer en Verkeer pagina 701 de waterstanden op pagina 720 gepresenteerd. Het berichtencentrum maakt thans gebruik van de volgende pagina's:

1. Dagelijkse berichtgeving voor de waterstanden pagina 720 samen met RIKZ (10 rouleerpagina's).
2. Binnenlandse binnenvaart pagina 721 (20 rouleerpagina's).
3. Buitenlandse binnenvaart pagina 722 (15 rouleerpagina's). Op deze pagina's worden stremmingen van een vaarweg en eventuele oponthoud bij objecten 14 dagen voor de ingangsdatum vermeld en daarnaast ad-hoc berichten.
4. Pagina 725 voor de bijzondere berichtgeving o.a bij het voorkomen van ijs, bij hoogwater op de grote rivieren, bij grote calamiteiten en de zwemwaterkwaliteit (15 rouleerpagina's). Deze pagina is niet altijd operationeel. In geval van een hiervoor genoemde situatie wordt deze door tussenkomst van de NOS-redactie in bedrijf gesteld.

Sinds 1992 beschikt het Berichtencentrum over een on-line verbinding. De pagina 's worden door de medewerkers van het Berichtencentrum rechtstreeks gevuld.

Toen op 22 januari 1995 duidelijk werd dat er zeer hoge waterstanden op de Maas en later ook op de Rijn aan de hand van de verwachtingen konden worden verwacht werd verzocht aan de redactie van NOS-teletekst om pagina 725 in bedrijf te stellen.

Op maandag 23 januari werd, in overleg met de directie Limburg het eerste hoogwaterbericht voor de Maas uitgegeven. Dit bericht gaf informatie over de te verwachten waterstand op de diverse lokaties langs de rivier. Tevens werd aangegeven of de waterstand zou stijgen, dalen of stabiliseerde. De informatie werd op 3 rouleerpagina's gepresenteerd, zodat de informatie snel voor het publiek beschikbaar was.

Op dinsdag 24 januari werd ook het eerste hoogwaterbericht voor de Rijn uitgegeven. Het aantal rouleerpagina's was toegenomen tot zes. Dit hield in dat er alleen langere wachttijd ontstond voor het publiek om die pagina te kunnen raadplegen die voor hun van belang kon zijn.

Gedurende de gehele hoogwaterperiode werd er steeds meer aan informatie op deze pagina geplaatst. De informatie werd op verzoek van NOS-teletekst, de Regionale Crisis Centra (RCC's), beheerders van vaarwegen e.d. geplaatst. De informatie werd onder meer toegevoegd omdat het telefoonverkeer in de regio's volkomen was overbelast. Door de uitbreiding van het aantal pagina's tot 15 was de rouleertijd sterk toegenomen. De waterstanden waren niet direct meer voor de kijkers zichtbaar door de enorme hoeveelheid informatie die op deze pagina's was geplaatst. Deze pagina maakte daarom ook een rommelige indruk. Er heeft geen afstemming met de redactie van NOS-Teletekst plaatsgevonden over de wijze waarop de waterhoogten en andere relevante berichtgevingen het beste kon worden gepresenteerd.

Het is van belang om deze pagina bij een volgend hoogwater alléén voor de hoogwaterberichtgeving te gebruiken. Informatie over telefoonnummers van crisicentra etc. dienen op een andere teletekstpagina te worden opgenomen.

### 3.4 Persvoorlichting

Persvoorlichters zijn in eerste instantie niet geselecteerd. Het bleek dat in de beginfase medewerkers zonder enige voorbereiding (afstemming, strategie, welke boodschap brengen we over etc.) werden geïnterviewd. Hierdoor is niet altijd de juiste boodschap naar buiten gekomen.

Later verliep dit beter. Samen met DT-leden en afdelingshoofden werden kandidaten geselecteerd en vond er enige afstemming plaats.

Omgaan met de pers kan van geval tot geval verschillen. Een live uitzending bij het NOS-journaal stelt andere eisen aan een persvoorlichter dan een interview met een journalist voor een artikel in de wetenschapsbijlage van een landelijk dagblad. Een persvoorlichter dient daarom ook in ieder geval een mediatraining te hebben gevolgd. Daarnaast is het zinvol om al in een vroeg stadium duidelijk te hebben wie geschikt en beschikbaar is om de pers te woord te staan. In een klein comité is hier ook over gesproken. Er waren geen duidelijke criteria voorhanden waaraan een voorlichter zou moeten voldoen. Daarnaast blijkt dat het moeilijk is om medewerkers te beoordelen op basis van hun representativiteit of voorkomen. (De een vindt dat een slobbertrui bij een tv-optreden best kan, de ander vindt dit onacceptabel).

Er is onvoldoende stil gestaan bij het coachen van de persvoorlichters. Voordat een voorlichter de pers te woord staat is het van belang dat stil wordt gestaan bij de boodschap die we willen over brengen.

In bijlage 2 is een overzicht weergegeven van de medewerkers die zijn geïnterviewd. Deze hebben in studio's, op locatie langs de rivieren en bij het RIZA plaatsgevonden. Aanvragen voor interviews en filmopnamen kwamen meestal via het BC of de telefoniste bij de perscoördinatoren terecht. De meeste interviews vonden telefonisch plaats. In totaal heeft het RIZA meegewerkt aan 57 interviews (22 radio, 12 tv en 23 dagbladen). Naar aanleiding van enkele laatdunkende uitlatingen van de heer Savenije over de wijze waarop waterhoogten werden voorspeld, is een reactie hierop door Parmet en



Burgdorffer opgesteld. Dit artikel is in 'Forum' van de volkskrant geplaatst. Dit is niet zonder slag of stoot gegaan. Uiteindelijk is bedongen dat de wetenschapsredactie de volgende dag (za.) een artikel plaatste over de wijze waarop het RIZA voorspellingen berekent. Een paar dagen (ma.) later konden de hydrologen in 'Forum' hun gram kwijt.

### **3.5. Presentatie- en hulpmiddelen.**

Tijdens het laatste hoogwater is opnieuw gebleken dat het BC niet over audiovisuele middelen beschikt waarmee presentaties kunnen worden gemaakt die voor filmmakers interessant zijn. Vaak gaat hierbij meestal om basale informatie als: maak eens inzichtelijk hoe jullie de waterhoogten berekenen, wat is de actuele situatie, wat is de verwachting voor de komende dagen, hoe ernstig is dit, wat is de hoogste meting die ooit is vastgesteld etc... Het BC zou over middelen moeten kunnen beschikken waarmee met enkele 'pretpakketten' eenvoudig en snel deze informatie kan worden getoond. Hiervoor dient een afgebakende ruimte te worden gecreeerd waar apparatuur staat opgesteld waarmee dit inzichtelijk kan worden gemaakt. Hier kunnen journalisten medewerkers interviewen en kunnen filmers interessante opnamen maken. Het voordeel hiervan is dat medewerkers minder worden gestoord in hun werkzaamheden.

De inrichting van het BC dient grondig te worden aangepast. Het BC vervult voor het RIZA een belangrijke representatieve functie. Dit wordt tot op heden onvoldoende onderkend. Het BC is een van de 'speerpuntlocaties' als het gaat om voorlichting en pr! Daarom zou een binnenhuisarchitect de opdracht moeten krijgen om een nieuw BC te ontwerpen (nieuwe vormgeving waarin technische hulpmiddelen geïntegreerd worden toegepast).

Het bleek dat na verloop van tijd het ANP door verschillende diensten werd bestookt met informatie over waterhoogten. In overleg met de HW is besloten dat het RIZA het ANP zou voorzien van landelijke informatie. Hiervoor zijn enkele kaartjes ontwikkeld (zie bijlage 3).

Het was niet mogelijk om bij elke nieuw berekende voorspelling enkele overzichtskaartjes (per fax) naar het ANP te sturen. De frequentie beperkte zich tot eenmaal per dag. Hierdoor beschikte het ANP niet over actuele gegevens. Dit werd enerzijds veroorzaakt door het feit dat de presentaties nog moesten worden ontwikkeld, daarnaast moesten de hydrologen de tabellen voorzien van informatie en daar hadden ze weinig tijd voor!

### **3. 6. Interne voorlichting**

Aan de interne voorlichting binnen het RIZA te Lelystad is weinig aandacht besteed. Vele RIZANEZEN waren niet op de hoogte van de activiteiten waarmee hun collega's bezig waren. Vaak moest men in de krant lezen wat er gebeurde. Dit kan worden verbeterd door het uitbrengen van een Hoogwater-bulletin, het plaatsen van informatie op publicatieborden en beeldschermen of het organiseren van Hoogwater-briefings zoals die in de vestiging Arnhem hebben plaatsgevonden.

#### 4. Informatie-inwinning

Tijdens het hoogwater is gebleken dat de informatie-inwinning niet altijd vlekkeloos is verlopen. Handgeschreven informatie op faxen werd, waren niet altijd goed leesbaar. Daarnaast bleek dat door overbelasting van het telefoonnet in bepaalde regio's er geen faxverkeer mogelijk was. Voor crisiscentra was het soms alleen mogelijk de actuele waterstanden op te vragen via teletekst. De teletekstpagina's die voor de waterstanden bedoeld waren, werden echter ook gebruikt voor andere berichten over het hoge water, waardoor waren de feitelijke informatie over de waterstanden niet direct opgevraagd kon worden.

Toen de primaire taak van het RIZA (leveren van informatie aan de RWS-diensten) op verzoek van de Hoofddirectie werd uitgebreid met de landelijke informatieverstrekking over het hoogwater, kreeg het RIZA te maken met verschillende doelgroepen die op verschillende wijze geïnformeerd wilden worden over het hoogwater. Op deze taak was het RIZA niet voorbereid. De informatiebehoefte van een bestuurder, een burger of de redactie van bijvoorbeeld het ANP en de redactie van teletekst verschilt van elkaar maar ook de redacties van tv, radio en dagbladen maakten hun specifieke wensen kenbaar. Het RIZA was onvoldoende toegerust (infra-structuur en technische middelen) om adequaat de verschillende doelgroepen snel te voorzien van de gewenste informatie.

##### Proces

De informatiestromen die van belang zijn voor het berekenen van de waterhoogten en de verwerking hiervan tot informatie voor diverse doelgroepen kan als volgt in beeld gebracht worden:

(Plaatje maken.....)

- Input RIZA (gegevensinwinning: faxen, telefoon, online...etc)
- Verwerking RIZA (modellen en interpretatie gegevens)
- Beschikbaar stellen informatie door RIZA (hardware en software: opslag van gegevens)
- Leveren van informatie aan diverse doelgroepen (infra-structuur, technische middelen) softwarepakketten, internet, E-mail etc.)

De wijze waarop de informatiestromen van en naar het RIZA plaatsvinden kan sterk worden verbeterd. Gebleken is dat er onduidelijkheid bestaat over de wensen van de verschillende doelgroepen. Het is dan ook van belang dat er een inventarisatie plaatsvindt naar deze wensen en te onderzoeken welke middelen nodig zijn om de informatie op een snelle wijze te ontsluiten.

## 5. Conclusies en aanbevelingen

### 5.1 Communicatie Rijkswaterstaatsdiensten

Het hoogwater van januari 1995 was voor Nederland extreem, zowel de hoogte als de duur en dan vooral die van de Rijn, zulke hoge waterstanden waren sinds 1926 niet meer voorgekomen.

Ook gedurende dit hoogwater kwam weer naar voren, dat de gegevens vanuit Brussel niet altijd op de door ons gevraagde tijdstippen geleverd konden worden.

#### Aanbeveling 1

*De faxen vanuit Brussel waren soms zeer slecht leesbaar. Dit gegeven dient in de evaluatie met Brussel te worden meegenomen om dit te verbeteren. Ook de aanbeveling van het vorige hoogwater, voor het verkrijgen van een PC/modem verbinding, dient zeker aan de orde te worden gesteld. (actie: RIZA)*

Naar aanleiding van het operationeel worden van de WDIJ en de discussie die er ontstond met de Directie Oost-Nederland over de voorspelde waterstand bij Kampen, heeft er toe geleid dat er verwarring in de berichtgeving ontstond.

#### Aanbeveling 2

*Er zal moeten worden gezien of er een apart bericht voor de lokatie Kampen op teletekst moet worden geplaatst.*

Ook zal er naar aanleiding van de discussie over de voorspelling van de derde en de vierde dag voor Lobith nader overleg met de Directie Oost-Nederland moeten plaats vinden.

### 5.2 Informatievoorziening

De informatieinwinning, verwerking en verstrekking kan sterk worden verbeterd. Vooral in crisissituaties is het van belang dat op een snelle wijze verschillende doelgroepen voorzien kunnen worden van specifieke informatie.

#### Aanbeveling 3

*Er dient een onderzoek te worden uitgevoerd naar de wijze waarop de inwinning (input) van informatie kan worden verbeterd. Verder dient te worden onderzocht op welke wijze de informatie over het hoogwater (voorspellingsresultaten, wijze van berekeningen, achtergrondinformatie = output) op een eenvoudige wijze toegankelijk kan worden gemaakt voor de diverse doelgroepen (criscentra, hulpverleners, media, burgers).*

Bij een aantal van onze klanten is naar voren gekomen dat de communicatie niet geheel vlekkeloos is verlopen o.a. door overbelasting van het openbaar telefoonnet ook het noodnet was niet beschikbaar.

#### **Aanbeveling 4**

*Te onderzoeken/inventariseren bij onze klanten om de aanlevering van gegevens m.b.v. datacommunicatie te verbeteren b.v. met vaste faxlijnen of draadloze communicatietechnieken (actie: RIZA).*

#### **Aanbeveling 5**

*Kontakt opnemen met de redactie van NOS-Teletekst om te komen tot afspraken over de wijze waarop de informatie over waterstanden het beste kan plaatsvinden. Voorstel aan NOS-Teletekst om een andere pagina in gebruik te nemen voor de overige informatie.*

### **5.3 Voorlichting**

De keuze om 2 intakers vrij te maken tbv de voorlichting is een succes gebleken. De contacten en de coördinatie met de pers zijn soepel verlopen. Een belangrijke factor hierbij is dat bij de keuze van een voorlichter of bij het uitbrengen van een persbericht constant 2 tot 3 directtieteamleden in de buurt waren waarmee snel overlegd kon worden. Het was niet voor elke RIZAnees duidelijk op welke wijze de coördinatie met de pers plaatsvond.

#### **Aanbeveling 6**

*Het is raadzaam om in een vroeg stadium op basis van eenvoudige criteria enkele persvoorlichters (radio, tv en dagbladen) te selecteren. Het van belang dat voordat medewerkers worden geïnterviewd dat er tijd wordt vrijgemaakt om de persvoorlichters te coachen (boodschap, enkele huisregels, strategie).*

Het BC beschikt niet over audiovisuele hulpmiddelen waarmee populaire plaatjes voor de media kunnen worden gemaakt. Overzichten voor het ANP moesten nog worden ontwikkeld.

#### **Aanbeveling 7**

*Het is raadzaam om in crisisituaties een medewerker vrij te maken die zorgdraagt voor het maken van eenvoudige en actuele overzichten (ontwikkelen, up to date houden, elektronisch verzenden) tbv de pers. Daarnaast dient er een ruimte gecreëerd te worden waar de gegevens gepresenteerd kunnen worden.*

**Aanbeveling 8**

*De inrichting van het BC dient tbv pr en voorlichting te worden aangepast. Geadviseerd wordt om een nieuw BC te ontwerpen.*

De interne voorlichting is nauwelijks van de grond gekomen. Het is raadzaam om een medewerker in crisissituaties hiervoor verantwoordelijk te stellen. Daarnaast lijkt een dagelijkse briefing voor RIZAnezen ook een goede manier om de medewerkers op de hoogte te stellen van de actuele situatie.

## Bijlage. Interviews

## Radio

Datum	Naam	Omroep	Programma	Interview
24-01	Wierenga	Flevoland	actualiteiten	op BC
25-01	Wierenga	Flevoland	actualiteiten	op BC
26-01	P. Huisman	TROS 1	actualiteiten	live, studio
27-01	P. Huisman	Radio West	Vrijdagmiddag	studio
27-01	Leentvaar	Veronica	Nieuwsradio	live, studio
31-01	Hendriks	VARA	Vroege Vogels	telefonisch
31-01	Parmet	ABC *)	nb	telefonisch
31-01	Reitsma	Omroep Flevoland	actualiteiten	telefonisch
31-01	Reitsma	Radio N-Holland	nb	telefonisch
01-02	v. Luin	BBC 4	Actualiteiten	live, telefonisch
02-02	Pakes	Radio Milano	nb	telefonisch
02-02	Pakes	Franse radio	nb	telefonisch
02-02	v.d. Guchte	Omroep Gelderland	actualiteiten	live, telefonisch
03-02	v.d. Guchte	Radio 3	Breakfastclub	live, telefonisch
08-02	v.d. Guchte	Wereldomroep	nb	bij RIZA
09-01	Reitsma	Omroep IJsselmond	actualiteiten	bij RIZA
10-02	v.d. Guchte	Radio Utrecht	actualiteiten	telefonisch
15-02	P. Huisman	Wereldomroep	nb	bij TUD
21-02	Parmet	Wereldomroep	science...	RIZA Arnhem
22-02	P. Huisman	Wereldomroep	nb	bij RWS ZH
22-02	Wierenga	Wereldomroep	nb	op BC
dagelijks	Sprokkereef	Sky Radio	nieuwsbulletin	telefonisch

\*) Austrian Broadcasting Corporation

## TV

Datum	Naam	Omroep	Programma	Interview
26-01	Parmet	NOS NL1	Journaal	op BC
26-01	Dollee	NOS	Journaal	bij RIZA
31-01	Parmet	Veronica	2-vandaag extra	live, studio
31-01	Dollee	AVRO	Televizier	bij RIZA
31-01	P. Huisman	Veronica	2 vandaag-extra	live, studio
01-02	Parmet	NOS NL3	NOS-actueel	live, studio
01-02	v.d. Guchte	NOS NL3	NOVA	live, studio
01-02	Parmet	NOS NL3	NOVA	locatie NOB
02-02	Parmet	NOS NL3	NOS-actueel	live, studio
03-02	Sprokkereef	RTL +	Spiegel TV	op BC
05-02	Sprokkereef	Frankrijk	Documentaire	op BC
05-02	Silva	Frankrijk	Documentaire	op locatie bij rivier

## Dagbladen

Datum	Naam	Dagblad	Interview	Opmerkingen
24-01	Wierenga	Flevoland	op BC	
27-01	Dollee	Trouw	telefonisch	
27-01	v.d. Kamer	Trouw	telefonisch	
28-01	v.d. Kamer	Volkskrant	telefonisch	
30-01	v.d. Kamer	Volkskrant	bij RIZA	
30-01	Parment *)	Volkskrant	ingezonden artikel	Forum
01-02	P. Huisman	Trouw	telefonisch	
01-02	Wierenga	Zweeds persburo	telefonisch	
02-02	P. Huisman	GPD	bij TUD	
02-02	Wierenga	Fins persburo	telefonisch	
02-02	Wierenga	Limburgs Dgb	op BC	
02-02	Hendriks	VNU-regio	telefonisch	
02-02	Sprokkereef	Telegraaf	gegevens via fax	
03-02	v.d. Guchte**)	ANP	telefonisch + fax	
04-02	v.d. Guchte **)	NRC	bij RIZA	
04-02	v.d. Kamer	Volkskrant	telefonisch	
04-02	P. Huisman	Volkskrant	bij TUD	
04-02	P. Huisman	Telegraaf	bij TUD	
07-02	v.d. Guchte	Dgb N-Limburg	telefonisch	
07-02	v.d. Guchte	De Limburger	telefonisch	
10-02	v.d. Guchte	De Limburger	telefonisch	
18-02	v.d. Kamer	GPD	telefonisch	

In maart verschijnt artikel in de ingenieur, telefonisch interview met v.d. Kamer  
Opmerkingen : Telefonische interviews door regionale kranten zijn niet allemaal verwerkt

\*) samen met Burgdorffer

\*\*\*) samen met Stortelder en Hendriks

## Achtergrond informatie voor de Pers

### 'HOE VOORSPELT RIZA WATERHOOGTEN'

Lelystad, 27 januari 1995

Medewerkers van het Rijksinstituut voor Integraal Zoetwaterbeheer en Afvalwaterbehandeling (RIZA) houden zich de laatste dagen intensief bezig met het voorspellen van de waterstanden in de Maas. Het RIZA voorspelt dat de waterstand bij Borgharen langzaam zal stijgen tot NAP+45.70 m. Deze waterstand wordt aan het begin van de avond bereikt. De verwachting is dat de Rijn bij Lobith de komende dagen een waarde zal bereiken van NAP +16.20 m. De berekeningen van het RIZA zijn van essentieel belang voor de autoriteiten en hulpverleners in de getroffen gebieden. Ook voor burgers is het belangrijk omdat een stijging van enkele centimeters kan betekenen dat er meer bewoners geëvacueerd moeten worden.

#### HET RIZA

Het RIZA houdt zich al 75 jaar bezig met het Nederlandse oppervlaktewater. Het RIZA heeft zich ontwikkeld tot het onderzoeks- en adviesinstituut van Rijkswaterstaat op het gebied van Nederlandse zoete wateren en is een nationaal kenniscentrum voor integraal waterbeheer. Het Berichtencentrum van het RIZA geeft dagelijks informatie over waterstanden van de Rijn, de Maas en het IJsselmeer. Bij hoogwater, ijs, waterverontreinigingen, scheepsongevallen en stremmingen op de vaarwegen is het Berichtencentrum het landelijke informatie- en coördinatie punt. Het RIZA voorspelt bij een dreigend hoogwater met behulp van rekenmodellen de waterhoogten in de Rijn bij Lobith en de Maas ter plaatse van Borgharen. De resultaten worden direct ter beschikking gesteld aan de crisiscentra van de regionale directies van Rijkswaterstaat. Deze zorgen er op hun beurt voor dat de gegevens bij de provinciale en gemeentelijke overheden belanden.

#### DE MAAS

De Maas is een typische regenrivier die gevoed wordt door regen uit België en Frankrijk. Via vele riviertjes stroomt het regenwater af naar de Maas. De rivier heeft een grillig en moeilijk voorspelbaar afvoerpatroon doordat in de Belgische Ardennen weinig regenwater wordt vastgehouden (beperkte berging) en de zijrivieren erg steil naar de Maas aflopen (groot verhang). Bij intensieve neerslag in de Belgische Ardennen neemt de waterstand te Borgharen dan ook binnen 12 uur sterk toe. De voorspelling voor de waterstand bij Borgharen-Dorp gebeurt met behulp van een *neerslag-afvoermodel* en een *stromingsmodel*. Het neerslag-afvoer-



del rekent de verwachte neerslag in het Belgische en Franse deel van het stroomgebied om naar een afvoer van de Belgische zijrivieren. Het stromingsmodel herleidt deze afvoeren tot een waterstand bij Borgharen-Dorp.

De neerslag in de Belgische Ardennen en Noord-Frankrijk is van groot belang voor de afvoer van de Maas. Daarom wordt vier maal per dag de neerslag die daar is gevallen door het KNMI aangeleverd. Verder geeft het KNMI dagelijks een neerslagvoorspelling uit. Deze gegevens worden in het neerslag-afvoermodel ingevoerd. Uit België (het Waals Ministerie van Verkeer en Waterstaat) ontvangt het RIZA drie tot viermaal daags afvoeren van de Belgische zijrivieren. Uit Frankrijk tot slot worden de waterstanden van de Maas in Frankrijk naar het RIZA gestuurd.

Op basis van al deze gegevens kan het RIZA een voorspelling doen van de waterstanden voor de komende 12 uur.

Door het grillige verloop van de afvoer van de Maas hebben de berekeningen van het RIZA een bepaalde onnauwkeurigheid. Regen valt nu eenmaal niet tegelijkertijd op alle plaatsen in het Maasstroomgebied met dezelfde hoeveelheid en intensiteit. De gebieden waar het heeft geregend, de periode waarin de neerslag viel en de hoeveelheid regen die is gevallen, hebben een grote invloed op de ontwikkeling van de waterstand bij Borgharen-Dorp. Dit maakt het voorspellen van zeer nauwkeurige waterhoogten in de Maas ook zo moeilijk. De uitkomsten van de modelberekeningen zullen daarom altijd met de nodige voorzichtigheid behandeld moeten worden.

## DE RIJN

De Rijn is in tegenstelling tot de Maas niet zozeer een regen- maar een smeltwaterrivier. Dit betekent dat de Rijn een basisafvoer kent ten gevolge van smeltende sneeuwkapen in de Alpen, waar eventuele neerslag in het stroomgebied bij komt. Het stroomgebied van de Rijn is ongeveer zes keer zo groot als dat van de Maas. De kans dat het in het gehele stroomgebied van de Rijn tegelijkertijd veel neerslag valt is daarom ook kleiner. Daarnaast hebben de Rijn en zijn zijrivieren een veel minder steil verloop dan de Maas. Dit alles heeft tot gevolg dat de waterstanden bij Lobith een veel minder grillig patroon vormen dan de waterstanden bij Borgharen.

De voorspelling van de waterstand bij Lobith gebeurt met behulp van een *statistisch model*. Aan de hand van gevallen en verwachte neerslag en de waterstanden in het bovenstroomse gebied (Duitsland) kunnen de waterstanden te Lobith berekend worden. Door de genoemde eigenschappen van het stroomgebied is de voorspellingstermijn van de waterstanden te Lobith 48 uur.

Voor meer informatie:

Berichtencentrum RIZA telefoon: 03200-44011.



## Achtergrondinformatie voor de pers

### Voorspellen van waterhoogten bij Kampen

RIZA

Lelystad, 2 februari 1995

Het voorspellen van de waterstand van de IJssel bij Kampen hangt af van de volgende factoren:

1. De afvoer van de hoeveelheid water bij Kampen
2. De waterstand op het IJsselmeer
3. De wind op het IJsselmeer.

De afvoervoorspelling voor Kampen wordt berekend aan de hand van de afvoer van de Rijn bij Lobith. Een hoge afvoer van de Rijn bij Lobith is pas een tot twee dagen later op de IJssel bij Kampen waar te nemen. Dit is afhankelijk van de duur en de top van deze afvoer.

De waterhoogte bij Kampen hangt ook samen met de waterstand op het IJsselmeer. Door de hoge afvoer en de spuwmogelijkheden naar de Waddenzee (afhankelijk van de wind) varieert de waterstand op het IJsselmeer van dag tot dag. De waterstand op het IJsselmeer stuwt als het ware de waterhoogte van de IJssel op. De wind kan dit effect nog verder versterken. Dit gebeurt vooral bij wind uit west tot noordwestelijke richtingen.

Bij de berekening van de waterhoogten bij Kampen worden al deze factoren betrokken. Het blijkt echter dat door snel veranderde omstandigheden (bijvoorbeeld de windsterkte of de windrichting) het niet altijd is mogelijk de waterstand bij Kampen enkele dagen vooruit precies te voorspellen.

### Toelichting bijlage overzichtskaartje Kampen.

Rond Kampen wordt met name gewaarschuwd voor de dijkvakken 38A (Kampen Molen) en 38C (Kampenkade). De IJssel kent ter hoogte van Kampen een verval van ca. 20 cm per kilometer. Hierdoor wordt voor dijkvak Kampen Molen een ca. 20 cm hogere waterstand verwacht dan voor dijkvak Kampenkade.

Het meetpunt Kamper Bovenhaven ligt tussen de beide dijkvakken in.

Bron: Berichtencentrum RIZA: 03200-44011



## Achtergrondinformatie voor de pers

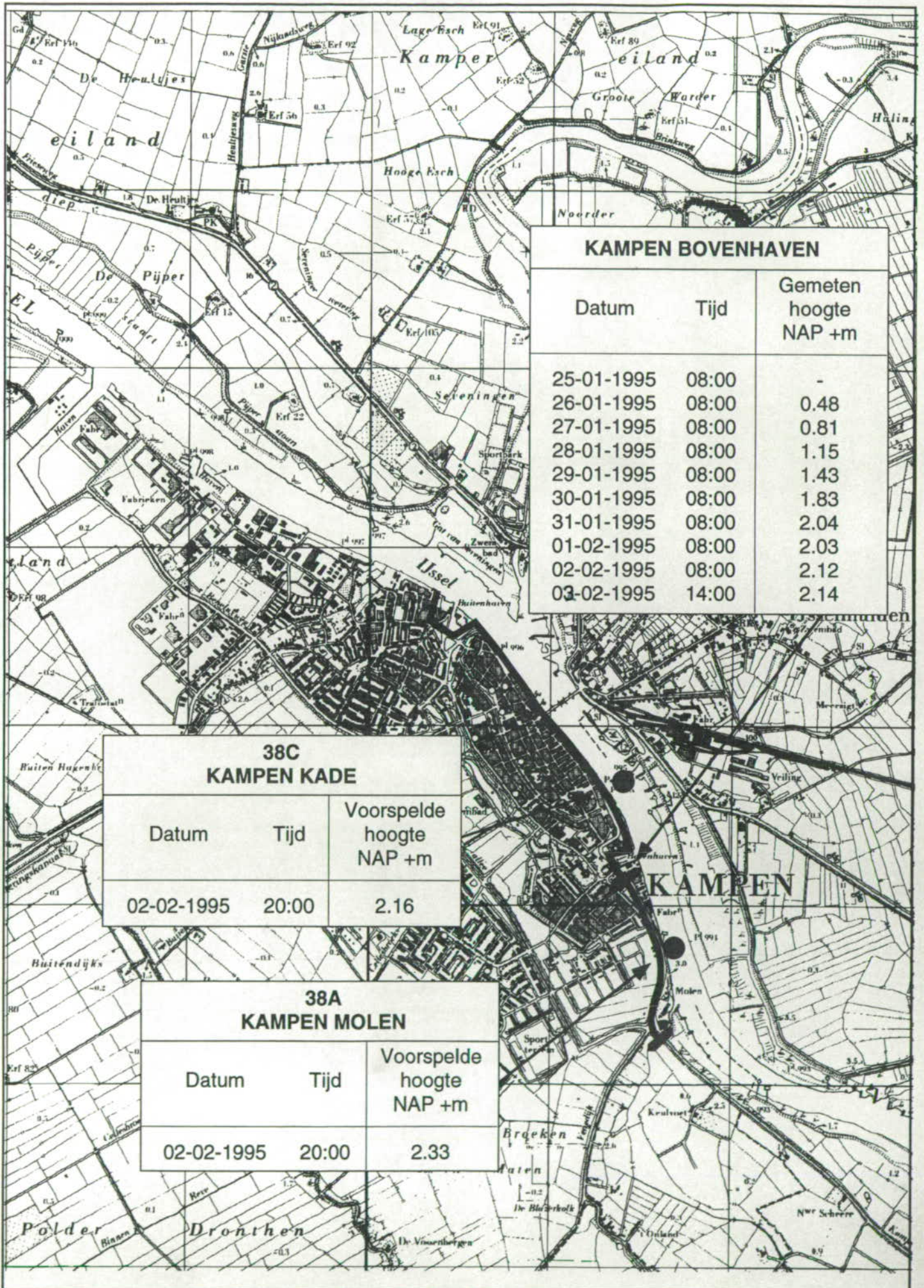
### Kwaliteit slib vergelijkbaar met voorgaande jaren

Het RIZA heeft samen met andere Rijkswaterstaatsdiensten onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van het Rijnslib bij Lobith en het Maasslib bij Eijsden tijdens het huidig hoogwater. Uit de eerste analyseresultaten blijkt dat de kwaliteit vergelijkbaar is met de normale kwaliteit. De gehalten aan verontreinigingen in het slib zijn voor de meeste stoffen in dezelfde orde van grootte als de gehalten in de afgelopen paar jaren. De gehalten zijn ook vergelijkbaar met de gehalten in het slib tijdens het hoogwater in 1993. De slibmonsters zijn op een groot aantal verontreinigingen geanalyseerd, waaronder zware metalen als cadmium en organische verbindingen als PCB's.

Het slib in de Rijn is minder verontreinigd dan in de Maas. Het slib in de Maas kan gekarakteriseerd worden als matig verontreinigd. De gehalten zijn duidelijk lager dan bijvoorbeeld 15 jaar terug. Dit geldt zowel voor de Rijn als voor de Maas.

Deze eerste indruk is nog slechts gebaseerd op één monster van de Rijn en één van de Maas. Verder onderzoek is nog aan de gang.

Bron: RIZA Lelystad  
Tel: 03200-44011



**KAMPEN BOVENHAVEN**

Datum	Tijd	Gemeten hoogte NAP +m
25-01-1995	08:00	-
26-01-1995	08:00	0.48
27-01-1995	08:00	0.81
28-01-1995	08:00	1.15
29-01-1995	08:00	1.43
30-01-1995	08:00	1.83
31-01-1995	08:00	2.04
01-02-1995	08:00	2.03
02-02-1995	08:00	2.12
03-02-1995	14:00	2.14

**38C  
KAMPEN KADE**

Datum	Tijd	Voorspelde hoogte NAP +m
02-02-1995	20:00	2.16

**38A  
KAMPEN MOLEN**

Datum	Tijd	Voorspelde hoogte NAP +m
02-02-1995	20:00	2.33

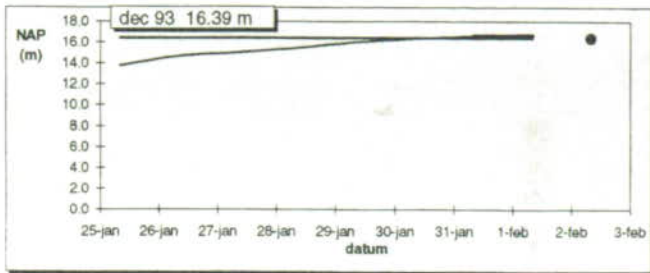
214825

# OVERZICHTEN ANP

Bron: Rijkswaterstaat  
Datum: 2-feb 8:19

## RIJN / WAAL

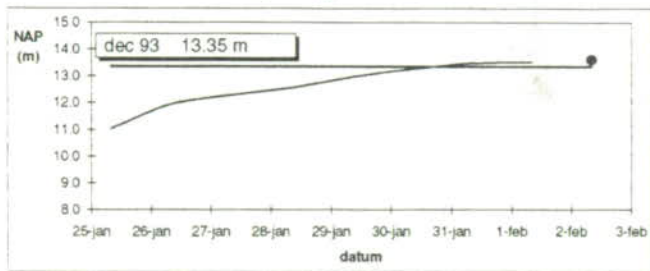
### Lobith



### Lobith

datum	hoogte NAP (m)	voorspelling NAP (m)
25-01-95 8:00	13.73	
26-01-95 8:00	14.68	
27-01-95 8:00	15.02	
28-01-95 8:00	15.42	
29-01-95 8:00	16.02	
30-01-95 8:00	16.37	
31-01-95 8:00	16.63	
1-02-95 8:00	16.65	
2-feb (ochtend)		16.35

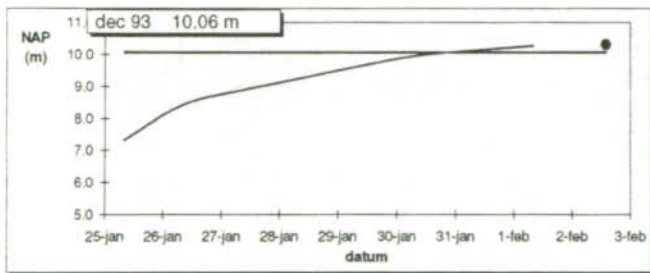
### Nijmegen



### Nijmegen

datum	hoogte NAP (m)	voorspelling NAP (m)
25-01-95 8:00	11.02	
26-01-95 8:00	11.94	
27-01-95 8:00	12.27	
28-01-95 8:00	12.55	
29-01-95 8:00	12.96	
30-01-95 8:00	13.26	
31-01-95 8:00	13.47	
1-02-95 8:00	13.52	
2-feb (ochtend)		13.60

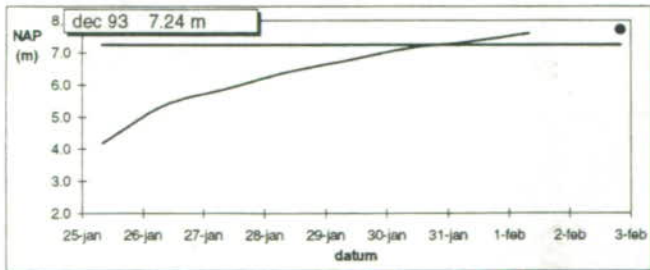
### Tiel



### Tiel

datum	hoogte NAP (m)	voorspelling NAP (m)
25-01-95 8:00	7.31	
26-01-95 8:00	8.42	
27-01-95 8:00	8.87	
28-01-95 8:00	9.24	
29-01-95 8:00	9.61	
30-01-95 8:00	9.95	
31-01-95 8:00	10.13	
1-02-95 8:00	10.27	
2-feb (middag)		10.30

### Zaltbommel



### Zaltbommel

datum	hoogte NAP (m)	voorspelling NAP (m)
25-01-95 8:00	4.17	
26-01-95 8:00	5.35	
27-01-95 8:00	5.86	
28-01-95 8:00	6.37	
29-01-95 8:00	6.74	
30-01-95 8:00	7.12	
31-01-95 8:00	7.34	
1-02-95 8:00	7.60	
2-feb (avond)		7.70

### OPMERKINGEN:

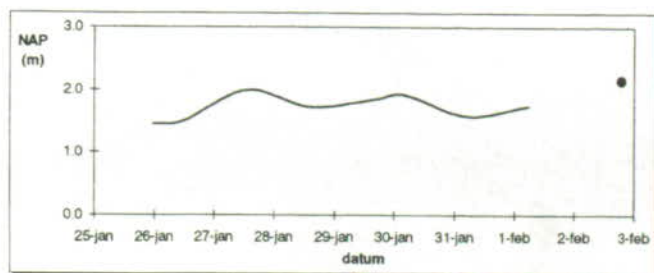
Rijn Lobith: 31 - 1 - 95 hoogste punt bereikt  
De waterstand daalt nu langzaam

opgesteld door: RIZA tel: 03200 - 44011

# OVERZICHTEN ANP

Bron: Rijkswaterstaat  
Datum: 1-feb 17:48

## Dordrecht

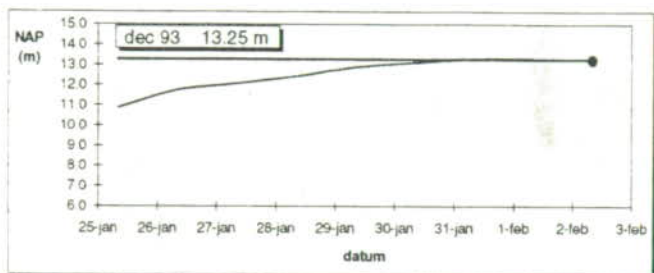


## Dordrecht

datum	hoogte NAP (m)	voorspelling NAP (m)
25-01-95 23:30	1.45	
26-01-95 11:50	1.50	
27-01-95 13:00	1.99	
28-01-95 14:00	1.72	
29-01-95 15:20	1.84	
30-01-95 4:00	1.92	
31-01-95 4:50	1.58	
1-02-95 5:40	1.74	
2-feb (avond)		2.15

## NEDER-RIJN / IJSSEL

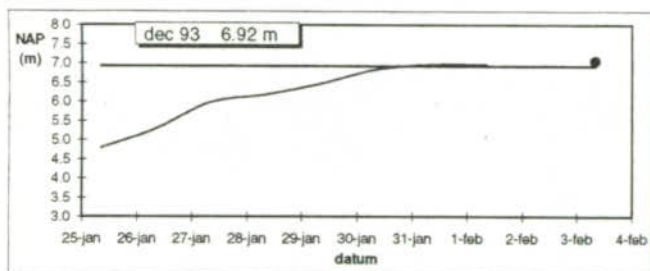
### Arnhem



### Arnhem

datum	hoogte NAP (m)	voorspelling NAP (m)
25-01-95 8:00	10.86	
26-01-95 8:00	11.74	
27-01-95 8:00	12.05	
28-01-95 8:00	12.40	
29-01-95 8:00	12.87	
30-01-95 8:00	13.10	
31-01-95 8:00	13.27	
1-02-95 8:00	13.31	
2-feb (ochtend)		13.21

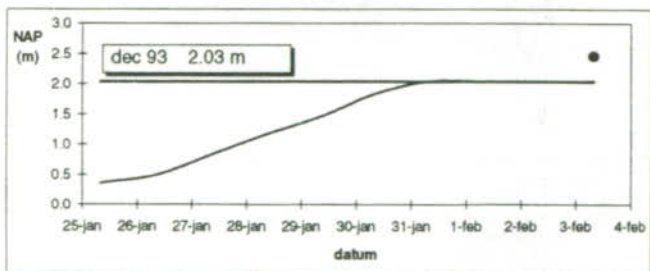
### Deventer



### Deventer

datum	hoogte NAP (m)	voorspelling NAP (m)
25-01-95 8:00	4.79	
26-01-95 8:00	5.28	
27-01-95 8:00	5.98	
28-01-95 8:00	6.18	
29-01-95 8:00	6.46	
30-01-95 8:00	6.84	
31-01-95 8:00	6.96	
1-02-95 8:00	6.96	
3-feb (ochtend)		7.05

### Kampen



### Kampen

datum	hoogte NAP (m)	voorspelling NAP (m)
25-01-95 8:00	0.35	
26-01-95 8:00	0.48	
27-01-95 8:00	0.81	
28-01-95 8:00	1.15	
29-01-95 8:00	1.44	
30-01-95 8:00	1.83	
31-01-95 8:00	2.04	
1-02-95 8:00	2.03	
3-feb (ochtend)		2.45

#### OPMERKINGEN:

Situatie Kampen is zorgwekkend.  
Bij krachtige wind uit W kan situatie bedreigend worden.

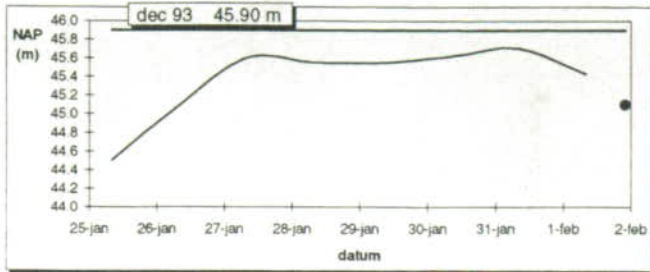
opgesteld door: RIZA tel: 03200 - 44011

# OVERZICHTEN ANP

Bron: Rijkswaterstaat  
Datum: 2-feb 8:19

## MAAS

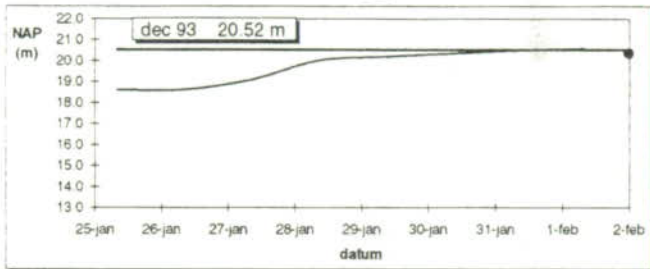
Borgharen - dorp



Borgharen - dorp

datum	hoogte NAP (m)	voorspelling NAP (m)
25-01-95 8:00	44.50	
26-01-95 8:00	45.09	
27-01-95 8:00	45.60	
28-01-95 8:00	45.55	
29-01-95 8:00	45.55	
30-01-95 8:00	45.62	
31-01-95 8:00	45.71	
1-02-95 8:00	45.43	
1-02-95 22:00		45.10

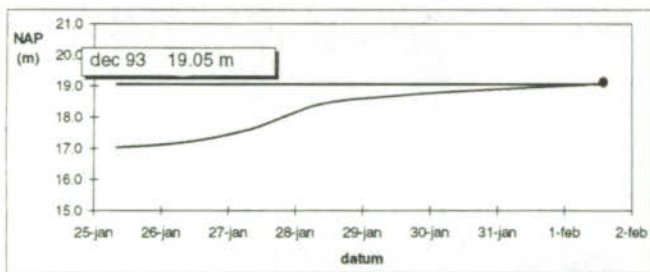
Roermond - Buggenum



Roermond - Buggenum

datum	hoogte NAP (m)	voorspelling NAP (m)
25-01-95 8:00	18.60	
26-01-95 8:00	18.62	
27-01-95 8:00	19.08	
28-01-95 8:00	19.99	
29-01-95 8:00	20.19	
30-01-95 8:00	20.35	
31-01-95 8:00	20.49	
1-02-95 8:00	20.57	
2-feb (nacht)		20.35

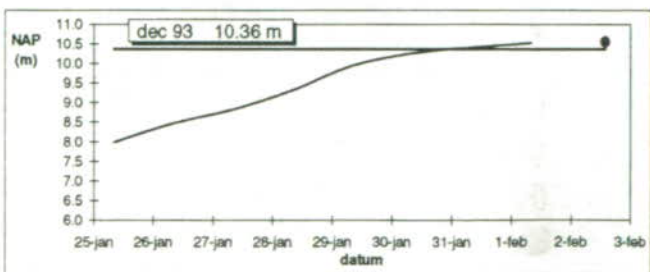
Belfeld - beneden



Belfeld - beneden

datum	hoogte NAP (m)	voorspelling NAP (m)
25-01-95 8:00	17.02	
26-01-95 8:00	17.19	
27-01-95 8:00	17.61	
28-01-95 8:00	18.39	
29-01-95 8:00	18.66	
30-01-95 8:00	18.81	
31-01-95 8:00	18.93	
1-02-95 8:00	19.03	
1-feb (ochtend)		19.10

Grave - beneden



Grave - beneden

datum	hoogte NAP (m)	voorspelling NAP (m)
25-01-95 8:00	7.98	
26-01-95 8:00	8.47	
27-01-95 8:00	8.82	
28-01-95 8:00	9.32	
29-01-95 8:00	9.95	
30-01-95 8:00	10.26	
31-01-95 8:00	10.41	
1-02-95 8:00	10.52	
2-feb (nacht)		10.55

### OPMERKINGEN:

Waterstanden van Roermond - Buggenum en benedenstrooms hiervan zullen slechts zeer langzaam dalen.

opgesteld door: RIZA tel: 03200 - 44011

## Memo



Ministerie van Verkeer en Waterstaat  
Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat  
Hoofddirectie van de Waterstaat

Aan  
de Hoofdingenieur-Directeuren in  
de directies Oost-Nederland, Fle-  
voland, Utrecht, Zuid-Holland,  
Noord-Brabant en Limburg en bij  
RIZA en RIKZ

cc: De Jong  
Sprong  
Dolbe  
Huysen  
Berheij  
Vhuin

Van  
Ale van der Hoek  
Datum  
30 januari 1995

Doorkiesnummer  
070 374 4102  
Bijlage(n)

Onderwerp  
Gedragslijn m.b.t. landelijke informatieverstrekking

Geachte collega,

Gebleken is dat er enige onduidelijkheid bestaat over wie er voor de buitenwacht aanspreekpunt is voor de verstrekking van landelijke informatie over opgetreden en verwachte waterstanden. Ik stel voor dat voor deze hoogwaterperiode de rol van centraal aanspreekpunt op dit punt door het RIZA wordt vervuld (tel. 03200 44011). Bij de informatieverstrekking gaat het RIZA uit van de door de regionale directies aan het RIZA verstrekte gegevens.

Het RIZA is van plan via meer aansprekende informatievormen (kaartjes, grafieken e.d.) instanties als het ANP van berichten te voorzien. Voor zover daarbij gebruik gemaakt wordt van gegevens die niet uit de regio afkomstig zijn, zal het materiaal ter verificatie aan de regionale directies worden voorgelegd.

De berichtgeving van de SVSD zal, voor zover dat nodig is, via de gebruikelijke kanalen plaatshebben.

Met vriendelijke groet,

Ale van de Hoek.

Postadres postbus 20906, 2500 EX Den Haag  
Bezoekadres Koningskade 4

Telefoon 070-3745745  
Telefax 070-3744335