

CRISIS



WERKPLAATS

# “Wijsheid van de massa”

## 10 dagen Moerdijk

Een analyse van gebeurtenissen en geleerde lessen  
op het vakgebied van de crisiscommunicatie  
na de brand bij Chemie-Pack in Moerdijk

*5-14 januari 2011*



Samengesteld door Ina Strating en Lydia Vroegindeweij



## Ter introductie

**Crisiscommunicatie is een vak.** Dat is de meest eenvoudige en milde conclusie die getrokken kan worden na '10 dagen Moerdijk'. De berichten in alle soorten media hebben een bonte rij van uitingen laten zien. Sommige mededelingen en verklaringen waren prima qua timing en inhoud, maar er is ook veel gebeurd waar burgers en experts met verbazing en ongeloof naar hebben gekeken.

Dat er tijdens een crisis fouten gemaakt kunnen worden zal niemand ontkennen, maar soms leek het erop dat de deskundigen beslissingen namen en berichten de wereld instuurden die geheel in strijd leken te zijn met de werkelijkheid die iedereen kon waarnemen. En die verbazing is in deze bundeling artikelen bijeen gebracht.

Crisiswerkplaats heeft geprobeerd een actieve bijdrage te leveren aan een goede berichtgeving tijdens de crisis en de dagen erna. Ina Strating bestuurde het twitteraccount @Cwerkplaats en filterde uit alle snippers nieuws de meest bruikbare feiten om mensen op de hoogte te houden. Dat is ook in de pers niet onopgemerkt gebleven (zie het artikel in Trouw 12 januari 2011, 'Overheid zweeg op Twitter').

Lydia Vroegindewij schreef een dag na de brand een eerste artikel met een analyse van de behoeften van burgers tijdens een grote crisis waarbij het waarschuwings- en alarmeringssysteem wordt ingezet (de sirenes). Dat artikel staat op pagina 6.

Toen de publieke discussie over de kwaliteit van de crisiscommunicatie in deze casus groter werd, besloten we dat de inzichten van dat moment behouden moeten worden. We deden een oproep op Crisiswerkplaats aan iedereen die kennis en inzicht, gerelateerd aan deze casus, wilde inbrengen voor de evaluatie van Moerdijk. Zie pagina 8.

Het resultaat van al die gebundelde kennis hebt u met document in handen: veel bruikbare tips om te verwerken in toekomstig beleid, maar vooral veel concrete tips om direct toe te passen in de praktijk. Zie pagina 10 en verder.

Wij hopen met elkaar op een positieve reactie van de ontvangers, maar bovenal hopen we dat de dramatische gebeurtenis in Moerdijk effect heeft op de kwaliteit van de crisiscommunicatie. Zodat deze crisis niet alleen *geld* kost, maar dat dat vooral *leergeld* mag zijn.

Wij wensen u, mede namens de andere schrijvers, heel veel succes met de evaluatie!

Ina Strating  
Lydia Vroegindewij

14 januari 2011



## Colofon

De samenstelling van deze rapportage ‘*Wijsheid van de massa – 10 dagen Moerdijk*’ is afgerond op 14 januari 2011.

‘*Wijsheid van de massa*’ is een initiatief van **Crisiswerkplaats**, de online leeromgeving waarin Ina Strating en Lydia Vroegindewij kennis verzamelen, ordenen en doorgeven over het gebruik van (sociale) media bij crisiscommunicatie. Crisiswerkplaats stelt zich als doel om de professionals, die verantwoordelijk zijn voor een goede communicatie met burgers en getroffen en getroffenen tijdens crisissituaties, te ondersteunen en toe te rusten. Dat doen we door:

- actief een rol te spelen op diverse sociale media zoals Twitter en LinkedIn;
- te observeren hoe de crisiscommunicatie verloopt tijdens een concrete crisis;
- inzichten te verzamelen en te doordenken vanuit onze eigen kennis en ervaring;
- kennis te delen met andere vakexperts en betrokken burgers;
- workshops, trainingen en opleidingen te geven.

**Crisiswerkplaats** is volkomen onafhankelijk en niet gelieerd aan een (overheids)organisatie. De initiatiefnemers Ina en Lydia doen dit onbezoldigd. Wel hopen wij op betaalde opdrachten waardoor wij in ook de toekomst onze bijdrage kunnen blijven leveren aan een veilige samenleving. Voor ons is dat een samenleving waarin de overheden met hart voor hun burgers en getroffen en getroffenen invulling geven aan hun communicatiebeleid tijdens crises. Onze drijfveer? Goede informatie helpt getroffen en getroffenen om een crisis goed te doorstaan en verwerken, of nog korter verwoord in ons motto: “***Geïnformeerd wachten vermindert stress***”.

### Crisiswerkplaats

Postbus 322, 3830 AJ Leusden  
e-mail: [info@crisiswerkplaats.nl](mailto:info@crisiswerkplaats.nl)  
[www.crisiswerkplaats.nl](http://www.crisiswerkplaats.nl)  
twitter: @cwerkplaats

### Auteursrecht

Op de website [Crisiswerkplaats.nl](http://Crisiswerkplaats.nl) hebben wij zelf gepubliceerd en ook anderen uitgenodigd hun kennis te delen. Die verzameling bijdragen is gebundeld in deze uitgave. De auteurs van de bijdragen willen hun kennis delen, maar rekenen erop dat hun auteursrechten gerespecteerd worden door correcte naamsvermelding.

‘*Wijsheid van de massa – 10 dagen Moerdijk*’ wordt uitgegeven onder een Creative Commons Naamsvermelding-Niet Commercieel-Gelijk Delen 3.0 licentie. Lees alle voorwaarden van de licentie via: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/nl/>.



## Na één dag

*Op 6 januari, de dag na de brand, vroegen wij ons af waarom er een kloof bestond tussen de communicatie van de overheid en de informatiebehoefte van de burgers, getroffenen.*

*Die kloof namen wij waar in de vragen en opmerkingen die op Twitter werden geplaatst met de #moerdijk.*

*Onze analyse leidde tot het hierna volgende artikel, geschreven door Lydia Vroegindeweij.*

The screenshot shows a website layout with a navigation bar at the top (HOME, OVER ONS, AANBOD, ANALYSES, TOOLS, BRONNEN, CONTACT) and a search bar. The main content area features the article title 'Waarom moet ik binnen blijven?' with a sub-header 'jan 6, 2011 | Geplaatst door Lydia Vroegindeweij in Actuele lessen'. Below the title is a photograph of a large fire at night. The text of the article begins with 'Op 5 januari 2011 leidde een zeer grote brand bij een chemisch bedrijf in Moerdijk tot een grootschalige inzet van allerlei crisisbestrijders...'. To the right of the article text is a section titled 'Illustratieve tweets' containing several tweets from Twitter users discussing the fire and the 'stay indoors' advice.

# Waarom moet ik binnen blijven?

Op 5 januari 2011 leidde een zeer grote brand bij een chemisch bedrijf in Moerdijk tot een grootschalige inzet van allerlei crisisbestrijders. De brand trok meteen de aandacht van een groot publiek vanwege de enorme rookontwikkeling. De wind zorgde ervoor dat de gevolgen van deze brand zich niet tot de feitelijke locatie beperkte. De coördinatie tussen de bestuurlijke en technisch leidinggevenden vereiste daarom regionale afstemming en dus werd het een GRIP4-crisis.

De sirenes werden ingeschakeld om inwoners het basis-alarmsignaal te geven: “ga naar binnen, houd ramen en deuren gesloten, schakel ventilatie uit en luister naar de regionale zender”.

Tijdens de ontwikkeling van deze grote brand bleek dat de overheid er daarmee nog niet is. De sirenes geven slechts een eerste waarschuwing af: er is iets ernstigs aan de hand. Meteen daarna vragen de inwoners zich af wat er dan aan de hand is. Meer informatie is wenselijk of zelfs noodzakelijk. Een nabeschuiving vanuit de informatiebehoeften van het publiek aan de hand van de woorden uit de centrale vraag: waarom moet ik binnen blijven?

## Waarom?

De basisvraag van iedereen die een signaal opvangt: wat is er aan de hand? Het recht op informatie geldt uiteraard primair voor de direct getroffen. Voor deze mensen is het een belangrijke behoefte (need to know informatie). Bovendien is er een groep, die niet zelf getroffen wordt, maar wel zeer betrokken is. Bijvoorbeeld omdat er familie wel tot de getroffen kan behoren. Hierop is de huidige informatievoorziening van de overheid wel ingericht.

Nieuw is dat door de snelheid van berichten via sociale media er heel snel heel veel mensen gealarmeerd zijn. Ook zij willen graag weten wat er aan de hand is, maar in veel gevallen is dat puur uit nieuwsgierigheid (nice to know informatie). Het probleem is dat er in dat geval een stormloop op de online informatie ontstaat. Zodra de plaats of de regio bekend is, weet iedereen heel snel de website van de gemeente of van de regionale zender te vinden. Met als gevolg: te weinig server-capaciteit om die vraag aan te kunnen. De sites kunnen het niet aan. Voor normale gemeentelijke websites is dat



begrijpelijk. Daarom is er de speciale site crisis.nl om een extreme vraag op te vangen. Maar ook daar bleek op 5 januari de vraag groter dan de technische mogelijkheden. De website van de gemeente Moerdijk en Crisis.nl konden het niet aan. Uit nader onderzoek is wel gebleken dat bij de laatste de techniek niet functioneerde, maar toch... En ook RTV Rijnmond moest zich beperken tot één enkele pagina met de belangrijkste informatie. Omroep Brabant redde het wel, maar de informatie die men van de overheid kreeg was in de ogen van de hoofdredacteur erg weinig om aan de rol van rampenzender goed invulling te kunnen geven: d.w.z. passend bij de informatiebehoefte.

*Leerpunt:*

Besef dat in geval van een crisis er veel meer belangstelling bestaat voor de informatie dan enkel uit de omvang van de directe omgeving te berekenen is. Zorg dat er een noodlijn benut kan worden die wel is toegerust voor grote stromen dataverkeer. De sociale media zoals Twitter kunnen wisselende capaciteitsbehoefte veel beter verwerken dan een webserver voor normaal gebruik. Juist voor korte tussentijdse berichten is dat een zeer geschikt communicatiekanaal, waarmee snel veel mensen bereikt kunnen worden. Geef daar korte informatie en verwijst vooral niet met een link door naar de eigen site. En geef ook een signaal als er nog geen nieuws te melden is (procesinformatie: “als je niks weet, zeg dan gewoon dat je niks weet”)

***Moet of mag?***

“Ga naar binnen en sluit ramen en deuren. Schakel ventilatiesystemen uit.” De boodschap is eenvoudig en helder. Maar is dat een verplichting of is het een vrijblijvend advies? Natuurlijk is de crisisstaf met iets anders bezig, maar deze vraag leeft bij de bevolking. Sommige scholieren hoopten op een bevel om thuis te blijven, zodat ze niet naar school hoefden, terwijl anderen bang waren dat ze daar nu moesten blijven.

En stel dat je nu eigenwijs bent en toch naar buiten gaat, welke risico's loop je dan? En kan dat in een veel later stadium zelfs juridische consequenties hebben (als je toch gezondheidsschade oploopt bijvoorbeeld)? En is de gemeente dan misschien bang aansprakelijk gesteld te worden?

Zoals in de media gemeld: rook van kampvuren of barbecues is ook zeer schadelijk, want rook bevat roet. Iedereen snapt dat het niet verstandig is om in de rook te gaan staan. Op die bestaande ervaring en kennis kan veel beter een beroep worden gedaan om begrip te kweken voor maatregelen, dan op juridische gronden.

*Leerpunt:*

Zorg voor duidelijkheid waardoor de burger zelf afwegingen kan maken. De informatie is nu misschien wel iets te bevoogdend compact (blijf binnen). Wie zelf belangrijke reden heeft om toch naar buiten te gaan neemt een risico, maar welk? Duidelijker informatie kan helpen om de burger zelf verantwoorde keuzes te laten maken. Spreek mensen aan op hun gezond verstand en bestaande kennis om te kunnen handelen. Dit sluit sterk aan bij de zelfredzaamheid-ontwikkelingen. “Red uzelf, wij helpen u”.

***Ik, en wie nog meer?***

Het advies om binnen te blijven is primair gekoppeld aan de officiële alarmering, de sirenes. Dus betreft het een lokale aangelegenheid in die gemeenten waar de alarmering is gegeven. Dat waren er vier in dit geval. Maar uit alles bleek dat de gigantische rookwolk zich niet tot die plaatsen beperkte. Welke plaatsen moeten ook wat extra alert zijn omdat ze onder de rook kunnen liggen? De weermannen op de verschillende zenders gaven wel ongeveer uitleg hoe de windrichtingen zich zouden gaan bewegen die avond, maar echt duidelijke informatie ontbrak.

*Leerpunt:*

Duidelijke aanwijzingen met geografische informatie was heel nuttig geweest. De route van de rookpluim aangetekend op een kaart en telkens geactualiseerd moet als mashup met Google maps eenvoudig te realiseren zijn.

### ***Binnen?***

De verwarring wordt groter naarmate het incident langer duurt. Men ziet op tv en internet hoe allerlei bedrijvigheid gewoon doorgaat. De bussen rijden nog. Maar leerlingen worden wel op school gehouden omdat ze nu niet over straat moeten gaan.

Tegelijkertijd ontstaat er de grootste verwarring als de berichtgeving is dat er geen gevaarlijke stoffen zijn vrijgekomen. De zwarte rook spreekt immers andere beeldtaal. Natuurlijk is het officiële bericht dat “de voortdurende metingen aantonen dat er geen gevaarlijke stoffen in de lucht aan de grond komen in zodanige concentraties dat ze een gevaar zouden opleveren voor de volksgezondheid”. Maar die nuancering is voor veel mensen wellicht te hoog gegrepen. (Bovendien past dat niet in 140 tekens). Korte kernachtige uitleg over het verbrandingsproces zou misschien welkom zijn. Dat voorkomt dat er meteen beschuldigingen van complotten en doofpot-cultuur geuit worden.

#### *Leerpunt:*

Denk na over de samenhang tussen beeld en berichtgeving. De huidige burger is erg visueel ingesteld en een beeld zegt meer dan 1000 woorden. Benut de nieuwsgierigheid van het publiek om ze meteen wat te leren. Ze staan er open voor: hoe gaat die verbranding, wat doet rook in combinatie met regen? Hoe werkt een schuimdeken? Maak duidelijk hoe het zit door feitelijke uitleg te geven. Waar kennis zit, krijgt emotie minder kans.

### ***Blijven, maar hoe lang?***

Een kortdurend incident is te overzien voor mensen die uitsluitend getroffen zijn door de boodschap dat ze binnen moeten blijven. Maar dan komt de volgende vraag op: hoe lang gaat dit nog duren? Men heeft andere afspraken en verplichtingen die in het gedrang gaan komen. Honden moeten uitgelaten worden. Vanaf dit moment komt de vraag naar een planning. En daarmee komen allerlei vervolgvragen aan bod. Met name de vragen rond vervoer en bereikbaarheid gingen een rol spelen. Hoe zit het met treinen en bussen, waar rijden die wel of niet? En zijn er snelwegen afgesloten?

#### *Leerpunt:*

De samenhang tussen regionaal verkeer en een plaatselijke brand die veel aandacht vergt lijkt geen hoge prioriteit te moeten krijgen, maar er zijn andere professionele betrokkenen die die informatiebehoefte prima kunnen helpen invullen. Werk samen.

### ***Tot slot: een algemene aanbeveling***

De duizenden tweets die verzonden zijn in de middag en avond van 5 januari bestaan vooral uit veel snippers nieuws die de toeschouwers via de media oppikken. Elke nieuwssnipper wordt meteen doorgegeven via de retweet-functie van Twitter. Het nieuws gaat zo als een lopend vuurtje rond. Benut die communicatiestroom positief door telkens goede informatie door te geven. De ‘crowd’ doet dan de rest.

Maar bovenal: bedenk wat ‘goede’ informatie is. Welk doel heeft crisiscommunicatie voor jou? Imagoschade beperken en juridisch voorzichtig zijn? Of getroffen en andere burgers stimuleren om zich verantwoordelijk te gedragen? Wij (Ina en Lydia) hopen dat het laatste voorrang mag krijgen.

*Lydia Vroegindeweyj, Crisiswerkplaats*





## Na drie dagen

*Op 8 januari, drie dagen na de brand, merkten we dat er veel discussie ontstond over de wijze waarop de communicatie was geregeld. Leken en experts gaven hun mening. Dat bracht ons er toe een oproep te plaatsen en de veel geroemde 'wisdom of the crowds' te bundelen. Nu, in totaal 10 dagen na de brand hebben we meer dan 50 reacties verzameld. Die bieden we hierna aan.*



HOME OVER ONS AANBOD ANALYSES TOOLS BRONNEN CONTACT ZOEKEN...

### Wijsheid van de massa: tips voor de overheid?

jan 8, 2011 | Geplaatst door Lydia Vroegindeweij in Discussies 56 reacties

Home | Wijsheid van de massa: tips voor de overheid?

**Op 5 januari en de dagen daarna leefden vele twitteraars betrokken mee met de brandbestrijding, de getroffen en hulpverleners ter plekke. Ook de daaropvolgende dagen waren de gebeurtenissen in Moerdijk nog volop onderwerp van gesprek. De evaluaties die door verschillende overheden zullen worden uitgevoerd betreffen natuurlijk ook de communicatie.**

**En juist over de communicatie tijdens deze crisis zijn er heel veel meningen geuit op twitter. Soms met veel kritiek, omdat tweeps in het heetst van de strijd andere informatie hadden verwacht. En vaak met nuttige aanbevelingen en adviezen, vooral van de grote groep experts die ons al langer volgen. We zijn een paar dagen verder en vragen jullie nu om nog eens samenvattend te melden hoe je de loop van de gebeurtenissen hebt ervaren, vanuit het oogpunt communicatie.**

**Laten we de overheden nu echt helpen bij hun evaluatie**

Wij willen graag een gebaar maken naar de overheidsdiensten om te laten zien dat twitter veel meer bevat, dan alleen een joelende massa die overbodige drukte maakt. Wij weten dat er heel veel tweeps oprecht goede adviezen hebben over crisiscommunicatie en bovendien de deskundigheid om die ideeën te verwoorden. Het lijkt ons nuttig om dat aan te bieden aan de verantwoordelijken die kunnen stimuleren dat de communicatie bij een volgende crisis weer beter gaat. Daarom deze uitnodiging nu de rook is verdwenen en het bluswater hopelijk snel is afgevoerd.

**Recente reacties**

- Martine de Bas op Wijsheid van de massa: tips voor de overheid?
- Ben van Vliet op Wijsheid van de massa: tips voor de overheid?
- Ben van Vliet op Wijsheid van de massa: tips voor de overheid?
- Gonda Duivendoren op Wijsheid van de massa: tips voor de overheid?
- Yung Lie op Wijsheid van de massa: tips voor de overheid?
- Henk op Wijsheid van de massa: tips voor de overheid?
- Ben Verleg op Wijsheid van de massa: tips voor de overheid?
- Mandy Smits op Wijsheid van de massa: tips voor de overheid?

## Wijsheid van de massa: tips voor de overheid?

Op 5 januari en de dagen daarna leefden vele twitteraars betrokken mee met de brandbestrijding, de getroffen en hulpverleners ter plekke. Ook de daaropvolgende dagen waren de gebeurtenissen in Moerdijk nog volop onderwerp van gesprek. De evaluaties die door verschillende overheden zullen worden uitgevoerd betreffen natuurlijk ook de communicatie.

En juist over de communicatie tijdens deze crisis zijn er heel veel meningen geuit op twitter. Soms met veel kritiek, omdat tweeps in het heetst van de strijd andere informatie hadden verwacht. En vaak met nuttige aanbevelingen en adviezen, vooral van de grote groep experts die ons al langer volgen. We zijn een paar dagen verder en vragen jullie nu om nog eens samenvattend te melden hoe je de loop van de gebeurtenissen hebt ervaren, vanuit het oogpunt communicatie.

### **Laten we de overheden nu echt helpen bij hun evaluatie**

Wij willen graag een gebaar maken naar de overheidsdiensten om te laten zien dat twitter veel meer bevat, dan alleen een joelende massa die overbodige drukte maakt. Wij weten dat er heel veel tweeps oprecht goede adviezen hebben over crisiscommunicatie en bovendien de deskundigheid om die ideeën te verwoorden. Het lijkt ons nuttig om dat aan te bieden aan de verantwoordelijken die kunnen stimuleren dat de communicatie bij een volgende crisis weer beter gaat. Daarom deze uitnodiging nu de rook is verdwenen en het bluswater hopelijk snel is afgevoerd.

### *Oproep om jouw kennis te delen:*

Welke concrete en opbouwende adviezen heb jij voor de overheden en/of de media naar aanleiding van de brand in Moerdijk en met betrekking tot de crisiscommunicatie?

Wees liefst zo concreet mogelijk aan de hand van WAT je hebt gezien of gehoord in de (sociale) media. Blijf niet te algemeen, maar geef gerichte en praktische adviezen. Crisiswerkplaats zal ervoor zorgen dat alle adviezen met naam van de afzender onder de aandacht van de verantwoordelijken komen. De credits zijn dus voor jou, maar wij willen graag helpen om de krachten te bundelen. Anonieme inzendingen worden verwijderd.



Wij houden jullie continue op de hoogte van de ontwikkelingen via ons twitteraccount @cwerkplaats. Zodra de evaluatierapporten verschijnen geven wij dat ook weer aan jullie mee, om te zien hoe jullie opmerkingen, adviezen, etc. in de evaluatierapporten zijn meegenomen (of niet natuurlijk, maar dat is niet aan ons).

Post je advies of evaluatietip hieronder. Wij zijn benieuwd!

## Het resultaat

Het resultaat mag er zijn. Velen hebben zich uitgeput om een artikel bij te dragen waarin zij de overheid vanuit wat zij hebben waargenomen tips en adviezen geven.

Op de pagina's hierna bezorgt Crisiswerkplaats u graag deze verzamelde wijsheid van de massa. E-mailadressen van de inzenders zijn bij Crisiswerkplaats bekend.

Wij hopen met elkaar op een positieve reactie van de ontvangers, maar bovenal hopen we dat de dramatische gebeurtenis in Moerdijk effect heeft op de kwaliteit van de crisiscommunicatie. Zodat deze crisis niet alleen *geld* kost, maar dat dat vooral *leergeld* mag zijn.

Wij wensen u, mede namens de andere schrijvers, heel veel succes met de evaluatie!

Ina Strating  
Lydia Vroegindeweyj

14 januari 2011



## De reacties

**Alle reacties zijn opgenomen in de chronologische volgorde van binnenkomst. Uiteraard zijn links naar URL's van de inzenders handiger te raadplegen via de website <http://www.crisiswerkplaats.nl/wijshheid-van-de-massa-tips-voor-de-overheid>**

8 januari 2011

### **Bas van der Bent**

Zorg dat er speciale woordvoerders voor de rampenzenders beschikbaar zijn. Het mooist is een studio naast de crisiskamer waar ook de deskundigen hun advies aan het crisisteam kunnen toelichten. Rampenzenders die niet meer kunnen melden dan iedereen kan zien zijn snel uitgepraat.

### **Ilse Uijenbroek**

Wees open. Zorg dat er deskundigen zijn die de burgers namens de overheid ter zake doende en heldere adviezen geven, bijv. via lokale omroep en de crisiswebsite. Je weet welke stoffen er opgeslagen liggen, je weet wat die bij brand kunnen doen, wat er kan gebeuren als het waait, regent e.d. Dus kun je de burgers ook informeren.

En wek NOOIT de indruk van: ga maar rustig slapen, we waken over u! Je wordt bij een volgende calamiteit nooit meer geloofd.

Zorg ook dat de media adequaat worden geïnformeerd. Die zijn even belangrijk als de burgers. De media hebben niet altijd de juiste deskundigen paraat en moeten dus ook toegang hebben tot de expertise die voor de burgers klaarzit.

### **Ton Boon**

Hierbij twee artikelen die ik eerder gemaakt heb over rampen- en crisiscommunicatie en de rol van social media. Citeren mag met bronvermelding. Let daarbij wel op dat ik sinds december 2010 werk als woordvoerder bij Nuon Vattenfall en niet meer bij de gemeente Amsterdam.

Social media en crisiscommunicatie:

<https://docs.google.com/document/d/170qUfEPyb5j8Q8G8NSGE1-NfV5liGYqG30KbaHRV6Sw/edit?hl=en&authkey=CNm4o88P>

Rol van voorlichter in het OT:

<https://docs.google.com/document/d/1wb0nsfOpwwDjC7GLtIMFM829x9Fj4i10MK17iXwgmR8/edit?authkey=CNmUsLEB&hl=en#>

### **Henk Daalder**

Zorg dat de media niet uur na uur staan te bazelen dat ze nog geen informatie hebben.

Beoordeel dus wat ze uitzenden, opbellen en in de uitzending vertellen wat er echt aan de hand is, is wel het minste. Ze hebben echt allemaal een bandrecorder o.i.d.

M.a.w. zorg dat altijd een van de professionals ter plaatse wat kan vertellen. Het thuisfront houdt de media in de gaten. De professional ter plaatse belt ter plaatse dat thuisfront “hoe komt het over”.

Corrigeer dat vervolgens, desnoods via de telefoon.



In Moerdijk was de informatie veel te beperkt en misleidend, en totaal ongeloofwaardig  
“Er is geen gevaar voor de volksgezondheid”

De werkelijkheid:

“Onze apparaten meten geen gevaarlijke concentraties naast de pluim. Tot nu toe”  
“Maar blijf uit die rook!”

### **Klaas Eldering**

Gelijktijdigheid in de media is een vereiste; nu was alles asynchroon.

### **Ria Kerstens**

Simpel: eerlijk zijn.

### **Harro Renter**

Goed initiatief deze pagina! Hierbij quick & dirty de adviezen die het eerste in mij opkomen:  
Wat ik in de eerste uren van de brand constateerde was onder andere dat de bereikbaarheid van een aantal websites zeer te wensen overliet. Zo waren crisis.nl en <http://www.veiligheidsregio-rr.nl> niet bereikbaar. Toen crisis.nl eenmaal bereikbaar was werd pas enkele uren na het uitbreken van de brand een berichtje geplaatst. Bovendien bleek onderweg dat crisis.nl niet geoptimaliseerd is voor smartphones (Blackberry in mijn geval). Daarnaast werd (via de sociale media) duidelijk dat er vragen leefden waar geen antwoord op werd gevonden. Dit maakte realtime duidelijk waar de lacunes/verbeterpunten in de communicatie zaten.

#### Advies 1:

Bij een crisis kan een website van een organisatie binnen no time overbelast raken. Wees hier op voorbereid. Maak een landelijke checklist voor organisaties om te kijken hoe de website voorbereid kan worden op een crisis. En hoe te handelen wanneer er een crisis is. Denk hierbij in meer praktische zin aan bv. een homepage altijd snel laadt, en niet bij iedere ‘opvraging’ contact maakt met een content management systeem, database o.i.d.. Zorg voor een snel te wisselen stylesheet zodat je bij een crisis met één druk op de knop kunt omschakelen naar een kalere website zonder afbeeldingen etc.

#### Advies 2:

Koppel je web site nu al met andere sociale netwerken zoals Twitter en Facebook. Of zorg dat je in gezamenlijkheid (bv. provincie, veiligheidsregio etc) alvast een Twitter en Facebook account klaar hebt voor gebruik. Zo spreidt je de druk op de eigen website en kunt iedereen bedienen op een manier die hij of zij het prettigst vindt. Zie voor een casebeschrijving: <http://harro.posterous.com/de-inzet-van-social-media-bij-crisiscommunicatie> Deze case toont aan dat zelfs een kleinschalig gebruik Twitter en Facebook al goed werkte.

#### Advies 3:

Maak een landelijke Crisisapp voor iPhone, Android, Blackberry, aangevuld met een mobiele website voor deze en andere smartphones/mobiele devices. Op die crisisapp verwacht ik concrete informatie: wat is er waar aan de hand en wat moet ik doen? Aangevuld met veelgestelde vragen en een actuele nieuwsfeed. Eigenlijk een verlengstuk van crisis.nl, maar dan specifiek geschikt voor smartphones.

#### Advies 4:

Zorg dat er mensen in de organisatie beschikbaar zijn om tijdens een crisis realtime de (sociale) media te monitoren. Belangrijke signalen kunnen zo worden doorgegeven ter verbetering van de communicatie.



Eenzijds geeft het een aanvullend beeld van de plaats of het gebied van de ramp. Anderzijds maakt het direct duidelijk welke vragen of problemen mensen hebben. Je kunt hier dan sneller op inspelen.

#### Advies 5:

Evalueer. Voer een social media analyse (Twitter, Facebook, Hyves, online foto's, video's, weblogs etc) uit over de brand bij Moerdijk en kijk welke leerpunten daar uit naar voren komen.

Groeten, Harro

#### **Alex**

Ik heb er niet meer (of minder) van meegekregen als gemiddeld, wat mij in Moerdijk opvalt is het volgende:

- Persvoorlichters en openbare gezagspersonen blijken niet allemaal even capabel om in openbaarheid te treden (ik zeg het hier netjes). Dit komt slecht over in de media en brengt mensen aan het twijfelen. Selecteer hier beter op en vraag desnoods assistentie uit bijvoorbeeld Rijnmond gebied die hier veel meer ervaring mee hebben.
- Er wordt gecommuniceerd dat er een voorlichting komt (misschien communiceert de media dit) om "mensen gerust te stellen". Reactie hierop zou kunnen zijn; 'is dat nodig?' en 'waarom?'. Noem het dus gewoon informeren; niet meer en minder.
- Op zo'n informatie wees zo volledig mogelijk. Brief als eerste over de schadelijke gevolgen (uitloop in sloten, roetdeeltjes in de lucht/milieu etcetera). Ga daarna in op volksgezondheid. Ik hoorde zeggen dat er geen kankerverwekkende stoffen zijn gevonden, mijn vervolgvraag zou zijn; 'welke stoffen dan wel?' Vanmorgen las ik in de krant dat maandag pas lab.onderzoek uitsluitsel kan geven hierover....hoe zit dat?
- Komt dus neer op professioneel informeren van pers en burgers en zo volledig mogelijk aangeven wat je wel weet en wat nog in onderzoek is.

#### **Astrid Janssen**

Beste dames, goed initiatief, daar werk ik graag aan mee!

Wat ik gezocht heb en gemist:

Concrete instructies over wat te doen. Ik wist dat de bewoners ramen en deuren moesten sluiten, maar ik kwam zelf net via de A16 de grens over gereden en wist van niets. Moesten we omrijden? Was dat verstandig i.v.m. het feit dat ik hoogzwanger ben?

Daarover doordenkend kwam ik met meer vragen: wat moeten ouders van baby's en kinderen doen (anders dan ramen/deuren dicht houden? Zijn er specifieke instructies voor ouderen of mensen met COPD? Wat als je in de buurt woont en niet thuis bent: is het verstandiger dan weg te blijven of kun je wel gewoon naar huis? Het klinkt misschien erg detaillistisch, maar het zijn op individueel niveau zeer relevante vragen. Er simpelweg vanuit gaan dat iedereen thuis is, is niet realistisch. Mij lijkt dat een lijst met doelgroepen altijd klaar moet liggen, zodat in geval van crisis concrete instructies gemaakt kunnen worden.

Verder vond ik de site crisis.nl (geraadpleegd vanaf de passagiersstoel) zeer onvolledig. Zelfs het telefoonnummer van de informatielijn kon ik er niet op vinden, daarvoor ben ik uiteindelijk naar NOS.nl gegaan.

Tot slot: ik heb er met nogal wat mensen over gesproken en niemand geloofde dat er niks aan de hand was qua gifwaarden. Vertel liever dat er NU nog niks giftigs gemeten wordt, maar dat de overheid de situatie scherp volgt, omdat we niet weten hoe het zich ontwikkelt en de overheid deze meetresultaten ook bijzonder vindt. Zoiets geeft het idee dat ook autoriteiten hun gezond verstand blijven gebruiken. Succes met het onderzoek. Ik ben nu met verlof, maar wil wel graag op de hoogte gehouden worden.

Groet, Astrid Janssen

PS: een aantal collega's van mij heeft een berichtenbank voor hoogwater opgezet- afhankelijk van de water/weersituatie en de perceptie bij de bevolking is het mogelijk voor verschillende media basisberichten te maken, die bewerkt kunnen worden door een communicatie-adviseur. Doel is vooral om duidelijk te zijn en geen informatie te vergeten. Misschien iets om breder toe te passen? Meer info: [kolen@hkv.nl](mailto:kolen@hkv.nl)

### **Mathijs Heuvelman**

Gebruik actieve zinnen. Wees duidelijk wie, wat kan verwachten van wie en waar. Veel gehoord: "...dan zal er over worden gecommuniceerd." Zeg liever: "...dan informeren wij u via de rampenzender en <http://www.crisis.nl>.

Wees niet bang voor het uitbreken van paniek. Wees eerlijk over de risico's. Leg het uit. Mensen nemen geen genoegen met een "ga maar rustig slapen-uitspraak" als "Er is geen gevaar voor de volksgezondheid." Ken je de risico's nog niet, zeg dat dan ook eerlijk. Dat maakt je als afzender betrouwbaarder dan het snel brengen van een boodschap die niet wordt geloofd.

Zelf nu in de praktijk gezien dat het werkt: Maak gebruik van het interactieve karakter van sociale media. Zend niet alleen, maar reageer ook. Dit geeft duidelijkheid en kan onwaarheden ontzenuwen. En het is verrekke snel. Het advies dat ik op de website van Ridderkerk heb geplaatst met het advies om binnen te blijven heeft dankzij sociale media duizenden mensen meer bereikt dan dat zonder sociale media het geval zou zijn geweest.

Matthijs Heuvelman, Communicatieadviseur gemeente Ridderkerk

### **Annet van Betuw**

Op 't moment valt de verschillende berichtgeving over de gevolgen van de verbrande stoffen op, zie bijv. Nieuwsuur van zaterdagavond 8 januari. Hoe kan dit? Ik neem aan dat er een crisisplan en crisisteam voor de regio is, waarin deskundigen als deze hoogleraar zitten. De burgemeester gaat af op zijn deskundigen en bericht op grond daarvan anders. Vergis ik me en bestaan dergelijke teams en plannen niet, of zijn ze gedateerd of zijn mensen wegbezuinigd? Het is dan duidelijk wat er moet gebeuren.

Verder is het nodig bij alle communicatieplannen apart aandacht te besteden aan social media en met name twitter.

### **Kees Tempelaar**

Burgemeesters die zeggen: er is niets aan de hand maar blijf vooral binnen, houdt ramen en deuren dicht.....

En die nu de gifverhalen en lichamelijke klachten loskomen, zwijgen.....

Ik heb dit al vaker meegemaakt: autoriteiten die zwijgen over de gevaren en daarna zwijgen over hun leugens...

Bijvoorbeeld: in Dordrecht was er eerst niets aan de hand en later moest een halve woonwijk worden afgebroken.

Ik vind de argwaan van de Moerdijkers heel begrijpelijk.

Het is allemaal minder een kwestie van communicatie, maar meer een zaak van eerlijkheid en openheid. Daar zijn naast wellicht betere procedures en protocollen vooral cursussen integriteit voor nodig.



9 januari 2011

### Cynthia Leest

Enkele adviezen:

- wat ik gemist heb of niet gezien heb is een kaart van Nederland met daarop de contouren van het gebied waarvoor op dat moment een alarmfase geldt (lees, sirene + ramen en deuren dicht). Als je nu sirene niet gehoord heb of later thuiskomt kun je niet snel nagaan of je in gevarezone zit.
- rampenzender omroep brabant op de radio ok, maar op tv inclusief teletekst zeer slecht, herhalingen van muziekprogramma's terwijl rtl live uitzendt geven geen goed gevoel, een aparte sectie op teletekst met specifieke info heb ik ook gemist

### Gerald Wildenbeest

Tip: een Uploadserver bij Calamiteitencentrum inrichten voor Twit-pics van de ramp.

Deze server kan 24uur standby staan en vele Twit-pics van de ramp opslurpen (capaciteit!).

- Zoek-engines bv gezicht-herkenning maar ook andere patroon herkenning kunnen deze beelden direct en efficiënt tot zinvolle informatie ombouwen voor hulpverleners en familie.
- Een team dat niet direct bij de ramp betrokken is, kan op afstand (Utrecht) de gegevens helpen verwerken, zonder hulpverleners in de weg te lopen. Bedenk wel het kunnen nare beelden zijn!
- Ook is internationale samenwerking mogelijk, bv dienstverlening aan buitenlandse ramp, zoals ook nu gebeurt bij aardbeving (inzet speurhonden)

Reden: het ergert mij dat familie en bekenden bij een ramp (zie bv Turkish Airlines ramp) lang moeten wachten op informatie of hun geliefden betrokken zijn. Terwijl dit familie lid allang door zoek-engines gedetecteerd had kunnen worden in deze Twit-pics database en daaruit al gericht informatie verstrekt had kunnen gegeven worden door betrokken instanties. Ook kan familie dan wel iets doen, namelijk recente pasfoto van potentieel slachtoffer met gegevens uploaden, voelt voor familie beter dan te moeten afwachten.

Twit-pics als moderne Rode Kruis-registratie van slachtoffers. Met alle ICT mogelijkheden van dien (verifiëren van informatie, tijdslijn ed).

Heeft decentraal niet veel voorbereiding nodig, velen hebben mobiel met daarin fototoestel. Centraal kan er van alles geregeld worden (team, ICT-capaciteit, training/oefening/simulatie ed.) Met upload foto van gezicht bv door ambulance broeder of zelfs portier ziekenhuis...kan allerlei informatie gekoppeld worden met reeds bekende gegevens, ook achteraf nog.

PS gelukkig in Moerdijk geen slachtoffers, maar dat weet je van tevoren nooit.

PS2 een Wakker initiatief, Crisiswerkplaats  
mvg, Gerald Wildenbeest.

### Anja Boogaard

Ik woon in Dordrecht, veel mensen praten met mij over hun zorgen, angsten. Sommigen omdat ze weten dat ik in de crisisbeheersing werk, anderen 'gewoon' om te praten. Wat ik hoor is: 'wat houdt de overheid achter? Waarom vertelt men niet meer? Ik hoorde de sirene in de verte, zag bruine pluimen voorbijgaan. Begrijpen 'ze' dan niet dat we bang waren? Waarom geen simpele uitleg?'

Mijn tips:

- Leer een ROT in begrijpelijke taal te vergaderen. Zodat wat in het ROT wordt besproken, direct door de communicatieadviseur worden vertaald naar de communicatiemensen van de gemeenten.
- Train ROT-leden het belang van communicatie.
- Zorg voor gecertificeerde communicatiemensen. Blijf hen scholen. Geef hen mandaat om snel te handelen.





- Verander het sukkelige woord van Voorlichting in Crisiscommunicatie.
- Blijf altijd denken in het perspectief van de gedupeerden. Het is hún calamiteit!

Mvg Anja Boogaard

### **Bartho Boer**

Er zijn al veel verstandige dingen gezegd. Leuk.

Natuurlijk is het achteraf en op afstand makkelijker om te bepalen hoe het moet, dan wanneer je zelf midden in een acute fase aan de slag moet.

Met dat in het achterhoofd een paar punten:

1. Werk in de crisiscommunicatie vanuit een doelstelling: in dit geval bijvoorbeeld de veiligheid van hulpverleners en omwonenden. Belangrijkste vraag: wat kun je in de communicatie doen, of laten, om deze doelstelling te bevorderen.  
Dit kan je enorm helpen, in je adviserende rol aan tafel bij het bestuur. En in je contact met de buitenwereld.  
Het geeft je ook een titel om uit te leggen waarom je iets wel, of niet, communiceert (of kunt communiceren). Laat die doelstelling ook in je communicatie naar voren komen, zodat anderen weten waar je focus ligt.
2. Blijf regie voeren op de informatie die beschikbaar komt. Wees duidelijk, zichtbaar en open. Corrigeer actief en voortdurend wat niet klopt. Anno 2011 betekent dit dat iemand constant alle social media moet monitoren! En rapid response waar nodig. De ideologische discussies over het gebruik ervan kunnen dan later weer.
3. Speculeer als bestuurder niet, maar wees ook niet te stellig. Zeg alleen dingen die 100% zeker vast staan. Onderscheid ook zelf fasen in je communicatie: je kunt onmogelijk alles weten in de eerste uren of dagen. Breng structuur aan. Zo kweek je begrip bij anderen.
4. Doe niet alles zelf! Wat verwacht je van anderen? Geef aan hoe mensen zichzelf kunnen helpen, anderen kunnen helpen en jou als overheid kunnen helpen. Hier kun je de media ook in betrekken. Handelingsperspectief voor betrokkenen, handelingsprotocol en een hulpvraag voor derden.
5. Risicocommunicatie. In veel gebieden waar bepaalde risico's voorzienbaar zijn, kun je als overheid veel meer vooraf aangeven wat mensen en bedrijven kunnen doen als een bepaald type incident optreedt. In dit geval vrij voor de hand liggend gezien de type bedrijvigheid in het gebied. De eerste ervaringen daarmee zijn positief.

### **Stefanie Jansen**

Mijn advies komt overeen met dat van Harro Ranter.

Bij een incident kan het aantal bezoekers van de gemeentelijke website zo hoog oplopen, dat de server dit niet meer aan kan. Ook komt daarbij dat crisis.nl vaak veel te laat wordt ingeschakeld of online is. En ook deze site kan niet altijd het aantal bezoekers aan.

Zorg daarom dat je als gemeente achter de schermen een webpagina zonder de hele content erachter klaar hebt staan, die je in kunt schakelen bij een incident. Deze pagina kan veel meer bezoekers aan en zo kun je toch via je eigen website je inwoners informeren en regelmatig updates plaatsen. Uiteraard dan ook deze updates communiceren via het Twitteraccount van de gemeente.

Bij de brand in Moerdijk merkte ik dat het aantal tweets niet meer bij te houden was. De rol van mediawatcher/omgevingsanalist wordt steeds belangrijker. Ik zou mij kunnen voorstellen dat er een nieuwe rol in de crisiscommunicatie bijkomt, een speciale social mediawatcher. Dus onderscheid maken van het watchen van tv/radio/websites en social media(vooral Twitter).

Groet, Stefanie Jansen



## Bas Douma

Allereerst: complimenten voor dit initiatief en voor de zeer actieve berichtgeving tijdens/na #Moerdijk.

Weinig toe te voegen aan andere reacties, alleen:

1. zorg voor een adequaat aanbod van een paar deskundigen die echt(!) wat kunnen zeggen in de (shoppende) media. Met alle respect voor Ira Helsloot, maar hoe kan hij als crisisdeskundige op afstand tijdens de brand zeggen dat het wel een paar uur kan duren voordat de brand is afgelopen;
2. voer actief regie op alle media en corrigeer direct foutieve berichtgeving.

Voorstel: kunnen Ina Strating en Bartho Boer binnenkort een gezamenlijke presentatie organiseren over hun professionele ervaringen/visie mbt de cases ‘kindermisbruik’ en ‘Moerdijk’?

Bas Douma, Interimmanager Communicatie (Bascommunicatie)

## Susan van der Zwaag

Wat mij opviel was de communicatie vanaf de ramplocatie bij Moerdijk, die zag er goed uit. Erg goed bijvoorbeeld om journalisten mee te nemen op de kraan zodat zij beelden kunnen maken van bovenaf. De plek van de ramp zag er goed georganiseerd uit en gaf de indruk dat de zaak goed onder controle was.

Je ziet dat de journalisten en andere berichtgevers vooral vanaf de ramplocatie berichten. Bij de voorlichters ontbreekt juist vaak de informatie direct vanaf het rampterrein. Journalisten en burgers weten dan meer dan het voorlichtingsteam. Daar zou een betere brug moeten worden geslagen, ogen en oren vanaf het terrein die continu in verbinding staan met het voorlichtingsteam.

## Wim Berkhof

Ik vind dat de rampenzender een prominente en formele rol moet krijgen bij communicatie tijdens crisis. Journalisten hebben doorgeleerd en communiceren is hun vak !

Voor het informeren zijn meerdere typen zenders mogelijk:

- tv en radio: vrijwel 100% bereik;
- sms of cell-broadcast: 90% (?) bereik;
- internet (web pagina's / stream): 90% bereik;
- twitter: 5% bereik.

Ik vind twitter een interessant medium maar het nut is zeer beperkt bij crisis. Twitter.com is een startup en de continuïteit is zeker nog niet gewaarborgd.

In het Regionaal Beheersplan Rampenbestrijding 2007-2011 van Bladel wordt de rampenzender genoemd:

<http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Bladel/38091.html>

Vanuit de Rijksoverheid is een “Convenant Rampenzender” beschikbaar:

<http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/convenanten/2010/02/15/modelconvenant-calamiteitenzender-en-toelichting/modelconvenantcalamiteitenzenderentoeelichting.pdf>

Op internet is te vinden dat een aantal veiligheidsregio's daarmee aan de slag is gegaan al lijkt het wellicht op dit moment nog een lege huls.

Bij een incident zou ik als VR bij het inschakelen van de Rampenzender tevens een journalist toevoegen aan het team dat verantwoordelijk is voor communicatie met publiek. Welk team dat is zal

van incident tot incident verschillen:

[http://nl.wikipedia.org/wiki/Geco%C3%B6rdineerde\\_Regionale\\_Incidentbestrijdings\\_Procedure](http://nl.wikipedia.org/wiki/Geco%C3%B6rdineerde_Regionale_Incidentbestrijdings_Procedure)

In eerste instantie kan dit het COPI zijn, die is waarschijnlijk het eerst actief.

De journalist is de liaison naar de rampenzender. De journalist stelt vragen aan operationele leiding en geeft info door aan rampenzender, etc.. De rampenzender kan natuurlijk “luisteren” via internet/twitter om te zien welke info er nodig is. Er kan een template worden gemaakt met basis info die bij incident beschikbaar moet komen.

De journalist bewaakt ook dat er wordt geïnformeerd. Dat kan zijn na elke COPI/GBT/etc. vergadering maar ook eerder.

Just my € 0,02

## Eric Seugling

### Negen stellingen

De vele kritiek op de communicatie na de zeer grote brand in Moerdijk nodigt uit tot het poneren van een negental stellingen. Met deze stellingen wil ik een bijdrage leveren aan de discussie hoe overheden in crisissituaties zouden moeten communiceren. De stellingen zijn het resultaat van een groot aantal discussies die de afgelopen jaren zijn gevoerd door een groep collega's en mij die het besef dat communicatie van groot belang is in crisissituaties onderkent hebben.

1. Crisiscommunicatie is een vak en dat vraagt om professionals  
Communiceren in crisissituaties vraagt andere competenties van communicatieadviseurs dan die voor het ‘normale gangbare werk’ worden gevraagd. In crisissituaties wordt met name een beroep gedaan op het kunnen inschatten van bestuurlijke implicaties zijn, stressbestendigheid, sterk analytisch vermogen en creativiteit in communiceren.
2. Bij een crisis is communicatie het enige wapen dat een burgemeester zelf in handen heeft, voor het overige is hij afhankelijk van anderen zoals hulpdiensten.  
De burgemeester moet in crisissituaties de rol van ‘burgervader’ naar zijn inwoners oppakken. Communicatie is daar het enige wapen in dat hij ter beschikking heeft. Het is dan ook van groot belang dat een burgemeester getraind is in crisiscommunicatie.
3. Onderken en erken dat bewoners zich ongerust maken en toon daar begrip voor. De duiding van het hetgeen gebeurt is moet een emotionele toon hebben. Daardoor wordt aansluiting gemaakt met de emoties van bewoners. Verstrek zoveel mogelijk informatie over de crisissituatie, daarin mag ook aangegeven worden dat sommige informatie nog niet beschikbaar is. Het bieden van handelingsperspectief is het derde element in de communicatieve drieslag.
4. Organiseer crisiscommunicatie op regionaal niveau pas dan kan je voldoende expertise op de been brengen. Een aantal rollen in het Actiecentrum Voorlichting vraagt om expertise en competenties van communicatieadviseurs die nauwelijks in het dagelijkse werk voorkomt of nog te weinig gebruikt wordt. Op het niveau van de veiligheidsregio moeten afspraken gemaakt worden over samenwerking om tot een regionale invulling van het Actiecentrum Voorlichting te komen waarbij afkomst of plaats in de eigen organisatie ondergeschikt is aan competentie. De beste man of vrouw op de juiste plaats.
5. Geef het hoofd Actiecentrum Voorlichting mandaten om <http://www.crisis.nl>, 0800-1351, rampenzender in te schakelen. Heb als burgemeester vertrouwen in het Actiecentrum Voorlichting, geef ze de ruimte om te twitteren, laat ze communiceren over alles wat iedereen kan waarnemen. Erken dat het professionals zijn die hun werk verstaan.
6. Schaal zo snel mogelijk op, afschalen is makkelijker dan later opschalen. Als bij een eerste inschatting het gevoel ontstaat dat een crisis groot kan worden, schaal dan op met het Actiecentrum Voorlichting. Haal communicatieadviseurs van partners (Hoogheemraadschap, vitale partners ed) en expertise binnen en bepaal een gemeenschappelijke koers.



7. Haal de buitenwereld naar binnen, omgevingsanalyse is een van de belangrijkste onderdelen van een AC Voorlichting. Weten wat er onder bewoners en media speelt, analyseer dat en pas daar de communicatiestrategie op aan.
8. Zorg voor een gelijkwaardige relatie tussen bewoners en overheid bestaat. Een relatie is de basis voor een vertrouwensband die nodig is bij een crisissituatie
9. Paniek bij brand komt niet voor. Dat mensen in paniek raken bij bijvoorbeeld een brand is een mythe. Al sinds 1954 wordt deze mythe door onderzoek ontkracht, toch blijft hij hardnekkig in hoofden van bestuurders en journalisten hangen. In noodsituaties werken mensen juist samen en zijn ze gericht op het helpen van elkaar. (zie onderzoek NIFV, Zelfredzaamheid, tien mythes ontkracht, 2008).

Eric Seugling, senior communicatieadviseur Brandweer Hollands Midden

## Ap van der Pijl

Complimenten voor ook dit initiatief!

Woon/werk zelf in de desbetreffende regio en heb e.e.a. ook vakmatig intensief gevolgd. Reageer wel met enige schroom omdat al snel het gevoel ontstaat van makkelijke praten 'door die stuurder aan de wal'. Ik weet ook uit eigen ervaring hoe lastig het is en waardeer de grote inzet en betrokkenheid van alle partijen zeer.

Maar.. dat er enige communicatieve steken zijn gevallen lijkt mij wel duidelijk. En daar kunnen we wellicht ons voordeel mee doen.

Er zijn vele grote en kleine zaken te melden. Ik wil vooral even inzoomen op een aantal 'structuur-elementen'. Bijvoorbeeld:

- Waarom wordt de communicatie bij incident van dergelijk omvang (GRIP 4 is zeer uitzonderlijk) niet volledig **gecentraliseerd**?  
Als inwoner van Rotterdam kreeg ik woordvoerders (en journalisten) te zien/horen vanuit: Moerdijk (ter plaatse), Dordrecht (coördinatiecentrum) en Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. Minimaal 3 officiële woordvoerders op 3 verschillende plaatsen. Ruis en ruimte zijn dan onoverkomelijk. Bijvoorbeeld over 'de mate van ernst' of 'giftigheid'. Minimale verschillen in benamingen en gevoelens. De media zoomt in en de burger ervaart vervolgens onrustmakende signalen. Centraliseren.
- Waarom nog steeds **permanent** woordvoeren?  
Het lijkt erop of de live-verbinding van de media bepalend is of er wel of niet een woordvoerder informatie komt brengen. Dat moet je m.i. in zo'n geval volledig zelf in de hand houden. Bijvoorbeeld elk uur een keer tenzij je *zelf* nieuwe informatie moet brengen.
- GRIP 4 is het waard om een **nationale zender** permanent bij te schakelen. Met alle respect voor de regionale zenders (veel goed werk gedaan) maar in mijn regio had ik berichtgeving van publieke zenders, commerciële zenders, Radio Rijnmond en Dordrecht (laatste twee als rampenzenders). Ook weer 3 kanalen te veel wat mij betreft bij zo'n niveau ramp.
- Klassiek vraagstuk en probleem... de verslaglegging van de rampenzenders gebeurt (uiteeraard) door de eigen journalisten. Al dan niet ervaren, al dan niet deskundig. Bovendien zijn deze journalisten (terecht!) geschoold in nieuwsgierigheid. Ik weet dat ze ook voor de rol als rampenzender getraind worden. Maar journalistiek zit in het DNA. En dus vragen ze door, interpreteren ze, kiezen ze soms eigen focus. En eigenlijk past op zo'n moment geen journalistieke benadering. Zodra de 'brand meester' mogen ze weer helemaal los maar tijdens een dergelijke ramp is '**neutraal doorgeven**' al mooi (en moeilijk) genoeg. Journalistiek zijn er mooie dingen gebeurd (hulde!) maar of het voor de kwaliteit van de informatievoorziening zo positief was waag ik te betwijfelen...
- Sommige lessen moeten helaas weer overnieuw geleerd worden. Wat mij betreft is dat ook van toepassing op de keuze van de woordvoerders namens de overheid. Vooraf moet je m.i. hele duidelijk afspraken over 'de **juiste vrouw/man** op de juiste plaats'. En daarmee bedoel ik niet de persoon in hiërarchische zin of bestuurlijke zin op die plaats zit maar de persoon die het beste (toon/inhoud/gezag/impressie etc.) de boodschap kan overbrengen. Soms valt dat samen en heb je



geluk. Anders kiezen voor de beste vertegenwoordiger. Lees de lessen van Bijlmerramp er nog eens op na...

- Een klassiek en zeer lastig probleem is de **definiëring** van de situatie. Ernstig? Giftig? Schadelijk voor de Volksgezondheid? Naar mijn mening kan je dit soort inschatting niet of nauwelijks ter plaatse maken. Je weet het gewoon niet... En als een journalist dan vraagt of het schadelijk voor de volksgezondheid is... wat moet je dan als burgemeester?

Misschien moeten we ook hier wel naar een nieuw domein van begrippen. Of naar een kleurenpalet van situaties. Iedereen die zulke vlammen op de TV ziet, en de zwarte rook ziet en ruikt, die gelooft echt niets van een uitspraak 'geen gevaar voor de volksgezondheid'. Maar heeft waarschijnlijk wel begrip dat er op dat moment geen glashelder eindoordeel kan komen.

Ik heb nog een aardig lijstje met kleinere concrete punten en ben graag bereid die nog eens toe te lichten.

In ieder geval waardering voor de inzet van alle betrokkenen en laten we zoveel mogelijk lessen leren!

Ap van der Pijl

10 januari 2011

### Annet

Ook al is iets nog zo waar, het kan toch ongeloofwaardig zijn. Ook al zijn er geen stoffen in de lucht gevonden, het is ongeloofwaardig voor mensen die een fabriek met chemische stoffen in rook op zien gaan dat er geen enkel risico aan kleeft.

Het lijkt automatisch of je dingen mooier wilt voorstellen dan ze zijn. Zorg dus dat je ook wat negatieve dingen benoemt of aangeeft dat de zorgen niet volledig weg zijn.

### Tanja Jans

Hoi,

Sluit me helemaal aan bij de adviezen van Harro met zijn goed lijkende avatar! 😊

Met nog dit:

Ik denk echt dat er vanuit de crisisprofs in NL een duidelijk signaal (bv een open brief of adviesrapport) moet komen aan de centrale overheden, omdat tot nu toe bij elke ramp blijkt dat de lokale overheid te weinig voorbereid is en kennis heeft om adequaat crisiscommunicatie te kunnen bedrijven. Even toespitsend op online communicatie:

Volgens mij is het nu nog nodig dat er een team komt dat direct ingezet kan worden bij rampen en ervoor zorgt dat crisis.nl adequaat wordt gebruikt en er een twitterkanaal wordt ingesteld (evt een bestaande) om het publiek te informeren. Dat team moet, liefst ter plekke, zorgen voor een vitale plek in de communicatievoorziening. Dus niet zoals nu pas achter aan de rij als sluitpost ook iets op de website zetten. Online communicatie en twitter zijn naast lokale verslaggevers de primaire comm. bronnen bij een crisis. Het online crisisteam zou dit kunnen monitoren en zelf ook zorgen voor adequate info via internet en social media. Ik denk dat er een duidelijk signaal naar het veiligheidsberaad of een ander gremium moet komen, dat het nu nog nodig is dat er bepaalde centrale bemoeienis in de vorm van een crisisteam nodig is.

Tenslotte: plaats ook op crisis.nl een twitterstream over de ramp. Ervaring en literatuuronderzoek (oa van BZK) leert dat informatie van burgers vaak waarheidsgetrouw is en zichzelf reguleert. Maar maak op crisis.nl wel onderscheid: links de officiële en bevestigde berichten en rechts de twitterstream.

### Jasper van Voorst

Leuk initiatief!



Vanochtend kwam ik de Coveritlive tegen van omroep Brabant, zie

[http://www.coveritlive.com/index2.php?option=com\\_altcaster/task=viewaltcast/altcast\\_code=4fec7c2153/height=385/width=340](http://www.coveritlive.com/index2.php?option=com_altcaster/task=viewaltcast/altcast_code=4fec7c2153/height=385/width=340)

Dit soort initiatieven zou de gemeente/VR/NCC moeten nemen om zo hele concrete vragen te beantwoorden. Communiceer duidelijk, ook als je het niet weet. Het potentieel van mediums als Twitter is enorm en kan zeker bijdragen aan de crisiscommunicatie. Wees pro-actief en reactief. Bereid een site voor met antwoorden op standaard vragen die altijd naar voren komen als; kan ik naar buiten, wat betekenen de sirenes. En pas deze antwoorden realtime aan n.a.v. het incident. En zorg voor een gevalideerd Twitter account vanuit een overheidsinstantie tbv de crisiscommunicatie en laat mensen de informatie retweeten. Het is niet handig als dit account een veredelde RSS feed is waar verder geen concrete reacties op vragen worden geplaatst. Verder is het monitoren van Twitter een prima manier om erachter te komen welke vragen er leven zodat hier op gereageerd kan worden door een rampensite/-zender.

Succes met jullie werkzaamheden 😊.

### **Eveline Heijna**

Hallo,

Allereerst de complimenten! Ik denk dat er al een heleboel is gezegd door de anderen. Op het gebied van crisiscommunicatie is er veel input te vinden. Wat ik alleen een beetje mis is de risicocommunicatie. Door als overheid en bedrijven in te zetten op risicocommunicatie kun je mensen ook informeren over wat er wordt bedoeld als de sirenes gaan en er wordt gevraagd om naar binnen te gaan en ramen en deuren te sluiten en te luisteren of te kijken naar de rampenzender. Ook kun je inzetten op handelingsperspectieven

Risicocommunicatie is natuurlijk niet dé oplossing. Er is vanuit de maatschappij weinig vraag naar deze informatie, maar door over risico's te communiceren heb je in geval van crisis direct een heleboel informatie tot je beschikking als bedrijf, overheid en burgers. Door informatie te delen over risico's, handelingsperspectieven en wat de burger mag verwachten van wat de overheid kan en doet, denk aan handhaving en vergunningverlening. En door inzicht te geven in de crisisbeheersing door de overheid zijn omwonenden etc. sneller en beter te informeren. Ook bedrijven hebben hierin een verantwoordelijkheid.

Natuurlijk is het ook zo dat je als "burger" ook een eigen verantwoordelijkheid hebt om je te informeren over je woon- en leefomgeving. Als je gaat verhuizen naar een nieuwe omgeving of stad, kijken de meeste mensen welke voorzieningen er in de buurt zijn, of er goede scholen zijn voor de kinderen of het een goede buurt is. Waarom zou je je dan niet ook informeren over mogelijke risico's?!

### **Frank Vergeer**

Mooi, dit platform, complimenten daarvoor. Toch lees ik nog veel zaken over 'regie houden', 'alleen als je 100% zeker bent, dan pas info naar buiten brengen' en meer dat soort schijnzekerheden. Een ding staat vast: regie heb je niet meer en zal je ook niet meer krijgen. Een plekje verdienen en behouden in het complexe communicatiespeelveld is al moeilijk genoeg.

Ten tweede een opmerking over de maatschappelijke informatiebehoefte die ontstaat bij een dergelijke ramp: die behoefte is groot en daar zul je als overheid wat mee moeten doen om het vertrouwen van het publiek / getroffen en op te bouwen en te behouden in de aanpak van de ramp. En daar kun je wel wat mee, want je beschikt als overheid als enige over informatie die in hoge mate kan bijdragen aan de voorziening in die enorme behoefte aan info.

Dat begint voor mijn gevoel op Copi en binnen het ROT en daarnaast vanuit de communicatiehoek met GBV, oftewel: Gezond Boeren Verstand! Je kunt voor elk type ramp op voorhand al teksten maken die een bijdrage leveren aan de infobehoeft die gaat ontstaan. De eerste 10-20 Q/A's kan ik





met behulp van GBV zo formuleren. Waarom duurt het dan altijd zo lang voordat er een zinnig stuk tekst op een site staat? Waarom wachten we zo lang met ‘geautoriseerde’ info? Als je bij een ramp met enige omvang alleen al twitter volgt ben je in no-time op de hoogte van de meeste details. Hoezo dan de term ‘geautoriseerde info? Wie heeft in dit tijdperk nog de wijsheid en waarheid in pacht? En juist daar ligt op de oplossing: de overheid moet volwaardig interacteren door het ontzenuwen van geruchten, voldoen aan de infobehoeftte en het geven van zinnige handelingsadviezen. Als burgemeesters dan ook nog in staat blijken te zijn om op juiste wijze betekenis te geven aan dat incident (en dat is meer dan alleen te zeggen dat er ‘geen gevaar is voor de volksgezondheid’), dan zijn we zeker op de goede weg. Maar: die weg is nog wel lang, vrees ik...

## Hendrik-Jan

Ik zag in de gebeurtenis de reden om 5 tips te formuleren; niet volledig, maar een begin:

<http://bit.ly/hswPE3>

Samengevat:

1. Informeer burgers
2. Zeg het als je het niet weet
3. Ga online
4. Publiceer (alles)
5. Neem burgers serieus (juist voor de ramp)

Moerdijk demonstreert dat er snel iets moet gebeuren wil de overheid aan gezag en vertrouwen (terug)winnen.

Toch wil ik benadrukken dat mijn 4e punt, publiceer alles, zeer breed moet worden opgevat; zie verder: <http://bit.ly/hswPE3> Waarom presenteert de website niet de gegevens van de metingen met daarnaast de normen? Dan kunnen burgers en journalisten zelf zien of er inderdaad geen gevaar voor de volksgezondheid is. Hetzelfde geldt voor het bluswater en de lijst met stoffen op de plek waar de brand was. Transparantie levert uiteindelijk meer winst op.

## Wouter Jong

### Brand in Moerdijk en crisis.nl

Afgelopen week kreeg de website crisis.nl van de Rijksoverheid de nodige kritiek te verduren na de grote brand op het industrieterrein in Moerdijk. Het feit dat de site enige tijd onbereikbaar was, leidde tot terechte kritiek. Zoals minister Opstelten zelf na de ministerraad ook aangaf: “De website is bedoeld om burgers te informeren tijdens grote rampen. Het is daarom van belang dat de site voortaan niet meer uitvalt. ‘Dat gaan wij gewoon verbeteren’”.

Daarnaast kreeg de site kritiek omdat media en burgers vonden dat de website in de eerste uren na de brand weinig nieuws bracht. Hierbij kwam de Rijksoverheid onder vuur te liggen, omdat die immers de website beheert. Het is echter goed om te realiseren dat de website crisis.nl weliswaar wordt beheerd door het ministerie van Veiligheid en Justitie, maar moet worden gevoed met informatie uit het crisisteam. Komt het crisisteam niet met nieuwe informatie, dan valt er ook op crisis.nl weinig nieuws te lezen.

Bij een grote crisis verwacht het publiek dat crisis.nl in de lucht is en de feiten over een crisis bijeenbrengt. Want bezoekers zijn linksom of rechtsom op zoek naar nieuwe informatie op de crisisportal van de Nederlandse overheid. Zij hebben geen boodschap aan het feit dat een voorlichter op dat moment blijkbaar geen tijd had om teksten voor een website in Den Haag aan te leveren. En dat de Haagse redacteuren niets op de site mogen zetten totdat zij akkoord krijgen uit de getroffen regio.



Om dergelijke praktische problemen te voorkomen, zouden twee mandaten moeten worden overwogen.

#### Mandaat I: Mandaat aan NCC/Cluster Crisis- en Risicocommunicatie (NCC/cRC)

Allereerst lijkt het wenselijk om zo snel mogelijk met feitelijke informatie op crisis.nl te komen. Veel informatie is publiekelijk bekend en zou zonder voorafgaande toestemming al op de site kunnen worden gezet. Aangezien de website mede wordt beheerd door experts van het voormalige Expertisecentrum Risico- en Crisiscommunicatie, zouden overheden erop mogen vertrouwen dat het NCC/cRC weet weten welke informatie zij zonder nader overleg alvast op de website kan plaatsen. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan:

- feitelijke informatie die elders door een overheidsinstantie al is bevestigd (bijv. in persconferenties of statements op radio en/of tv),
- procesinformatie waarin wordt beschreven wat op dit moment wordt gedaan om de crisis te beteugelen,
- informatie van een toelichtend karakter (bijv. uitleg van rampentermen als GRIP en Veiligheidsregio)

Veiligheidsregio's zouden in een convenant met het NCC kunnen vastleggen dat het NCC vrij is om zelfstandig de bovenstaande informatie op crisis.nl te publiceren, vooruitlopend op nieuwe informatie van het regionale crisisteam.

#### Mandaat II: Mandaat aan voorlichter in de regio

Om de snelheid er binnen de veiligheidsregio in te houden, is het ook wenselijk wanneer voorlichters in de regio mandaat krijgen om naar eigen professioneel inzicht informatie vrij te geven. Het mandaat zorgt ervoor dat communicatieprofessionals sneller in staat zijn om bepaalde (feitelijke) boodschappen naar buiten te brengen. Men kan sneller in de media communiceren en het beleidsteam hoeft niet alles te accorderen. Dit type mandaat is niet nieuw, maar was ook te vinden als aanbeveling in 'State of the art: bestuurlijk leiderschap in crisissituaties (2007) van het Landelijk Beraad Crisisbeheersing. In sommige regio's wordt dit al toegepast.

9 januari 2011, NGB/Wouter Jong

Deze blog is ook geplaatst op <http://www.burgemeesters.nl/weblog>

#### **Eric Seugling**

Kan er op <http://www.crisis.nl> een rubriek gemaakt worden waarin alle generieke vragen rond crises worden opgenomen. Te denken valt aan een uitleg van het coördinatiemodel GRIP, wat is CoPI, ROT, RBT etc, wanneer wordt het waarschuwings- en alarmeringssysteem (WAS, de sirenes) in werking gesteld, wat doet de rampenzender, wanneer wordt die ingeschakeld, wie heeft nou welke verantwoordelijkheid etc.

Een andere vorm van risicocommunicatie.

#### **Lydia Jumelet**

Uitstekend initiatief, complimenten. Wel een waarschuwing: onderzoek deze casus grondig en deskundig voordat 'gezond-verstand'-conclusies worden getrokken.

Het lectoraat Overheidscommunicatie (HU) is vrij nu Bert Pol is vertrokken: misschien moet dat omgevormd worden naar een lectoraat Crisis- en risicocommunicatie in het publieke domein waarbij wetenschap en praktijk samenwerken (is niet mijn originele idee, zeg ik eerlijk, maar ik ben er wel steeds meer voorstander van). Of maak er een apart lectoraat van, ergens. Dit is typisch een onderwerp voor lectoraten, de combi van wetenschap en praktijk.

Apart onderzoek waard: de wijze waarop de (massa-)media framen: wat is hun rol, hun belang, hoe te reageren, etc? En hoe krijgen we de discussie over de rol van de (massa-)media op de kaart (m.n. binnen het vakgebied Journalistiek)?

Aandachtspunt: communicatie vanuit RIVM (info over schadelijkheid stoffen etc) en afstemming met communicatie vanuit gemeenten: wie is verantwoordelijk voor RIVM-info, wie formuleert uiteindelijk de kernboodschappen daarover etc?

Ander aandachtspunt: we zijn als vakdiscipline niet in beeld bij nabeschouwingen over crisiscommunicatie e.d. We missen een spokesman/woman.

## Shira van der Werf

Wat mij opviel aan de persconferentie van vanavond, is het wollige / omslachtige / langdradige taalgebruik van de sprekers. Zo te zien van tevoren geschreven, want voorgelezen van papier. Mijn advies zou daarom zijn: herschrijf de teksten naar eenvoudige, korte zinnen. En start met wat voor de doelgroepen de belangrijkste informatie is. Dit draagt naar mijn mening bij aan de doelstelling 'openheid' die zo gepropageerd werd, bovendien kan je als communicatieadviseur bij het herzien/opstellen van de tekst gelijk al inschatten welke informatie nog mist of waar onduidelijkheid over kan ontstaan bij publiek.

## Louis

Perfekte adviezen worden er tot nu toe gegeven. Ik hoop dat er veel worden overgenomen. Veel advies aan de overheden, ik mis echter nog tips voor de journalisten/media. Zijn er professionals die hier nog wat over kunnen adviseren?

## Johan

Allereerst complimenten aan Cwerkplaats (de dames) en allen die hun opbouwende tips en kritiek delen!

In 't kort:

- Korte, eenvoudige teksten (mijn oma van 81 moet het begrijpen)
- praktische info (wat te doen, wanneer, volgorde, etc)
- what if-scenarios al de revue laten passeren en zo sneller anticiperen en de burger reactietijd geven
- bijvoorbeeld werken met standaardcrisiscards per omgeving, type ramp.

More to follow!

Succes.

*12 januari 2011*

## Ed Sabel

Het belang van <http://www.crisis.nl> wordt zwaar overschat is mijn idee. Zorg dat je de sociale media op orde hebt. Daarmee ga je naar de bevolking i.p.v. dat 'de burger' naar jou moet komen. Tijdens de laatste DOS-aanval van hackers op <http://www.politie.nl> en <http://www.om.nl> werkte de nieuwsvoorziening op de site niet. De ge-embedded (gratis!) Twitteraccounts werkten echter prima door. Ook nu weer zie je bij de ramp in Australië (floods) dat de overheid veel meer baat heeft bij communicatie via Twitter en Facebook, simpelweg omdat ze de mensen (ja ook journalisten) opzoekt waar ze zijn ipv dat men mensen verzoekt om te gaan naar sites waar 'de overheid' zit. Men twitterde vandaag b.v. dat er een negende slachtoffer is gevallen bij de overstrooming. Een evt. persbericht of persconferentie komt wel later. Blijf me verbazen dat managers hier in Nederland best meegaand zijn in social media, totdat er een crisis is en men verkrampt en plotseling alles vergeet en terugvalt op ouderwetse procedures.



Aanvullend: uiteraard is Twitter te kort om goed te informeren, dus nadere info zal men moeten plaatsen op Facebook/hyves oid. ipv het dure <http://www.crisis.nl> waar honderden mensen voor moeten worden opgeleid.

En wat Twitter betreft, gaat mijn voorkeur uit naar dit soort tweets: “Onze apparaten meten geen gevaarlijke concentraties naast de pluim. Tot nu toe.” “Maar blijf uit die rook!”

In plaats van “Er is geen gevaar voor de volksgezondheid” als een chemisch bedrijf met tig-onbekende stoffen in vuur en vlam staat, maar dit terzijde... met dank aan Jan Daalder 😊

## Bert van den Ham

Onderstaand protocol kan als basis dienen bij een crisis/ramp. Natuurlijk bepaalt het karakter daarvan de de precieze invulling.

AAP (Acht Acties Protocol)

Vanaf GRIP 2 komt het Hoofd Regionaal Actiecentrum Communicatie in actie. Bij aankomst in het MICK (Haarlem) of op Triport 2 (Schiphol) binnen 30 minuten, en 30 minuten eerder dan de communicatieadviseur BT (vanaf GRIP 3), is het gewenst dat de volgende acht communicatieacties worden gestart / voorbereid:

Met mandaat:

1. Opstellen en verzenden eerste persverklaring (holdstatement) naar de media. Via direct mail naar media, plaatsing op de homepage van de website en via Twitter (met URL website). De inhoud lijkt op een sitrap met wie, wat, waar, wanneer en hoe.
2. Inzetten rampenzender RTVN Noord-Holland (volgens convenant uit 2006).
3. Openen publieksinformatienummer (door hoofd LSC betrokken gemeente).
4. Start omgevingsanalyse en opstellen Q&A.

Na besluit BT:

5. Inrichten van gemeentelijk call-center of 0800-1351.
6. Activeren gemeentelijke website of <http://www.crisis.nl>.
7. Opstellen vervolg-persbericht met uitgebreidere sitrap, aangevuld met informatie over 2, 3, 5 en 6, eventueel inclusief aankondiging eerste persconferentie (opnieuw via mail, website en Twitter).
8. Opstarten inrichting persruimte

Concept 1, Bert van den Ham, 260608. Aangepast 131009 en 281010.

## Madelon Noordover

Bijzonder interessant om te lezen hoe iedereen de brand heeft ervaren. Zoveel mensen, zoveel interpretaties, zoveel reacties. En dat is volgens mij precies het knelpunt. In de basis vind ik dat voorlichters sneller moeten (kunnen) communiceren, dus het mandaat verhaal dat door verschillende mensen is genoemd, sta ik volledig achter.

Daarnaast vind ik dat de inzet van social media niet zaligmakend is, er zijn nog veel te veel mensen die daar geen gebruik van maken. Ik vind wel dat er veel sneller gereageerd moet worden op de omgeving (mediawatching, omgevingsanalyse): vanuit crisisbeheersing kan er wel gevonden worden dat er geen gevaar is, als mensen vinden dat dat wel zo is, dan praat je tegen doven als je zegt dat er geen gevaar is. (En elk zelfdenkend mens gelooft niet dat er geen vreemde stoffen zijn vrijgekomen bij een bedrijf dat Chemie-Pack heet). Dus, volgens mij gaat niet alleen om de middelen, maar vooral om de snelheid en inhoud (zeg nou gewoon wat je bedoelt!) van de informatie. Het heeft te maken met vertrouwen hebben in je voorlichter/woordvoerder. Heb je dat als bestuurder niet, dan moet je je denk ik wat dingen gaan afvragen. Daarnaast lijkt het wel of de overheid bang is te vertellen dat er risico's zijn in de leefomgeving: ze heeft toch zelf de vergunningen afgegeven, waarom die geheimzinnigheid?



Wel denk ik dat de samenwerking tussen overheid, bedrijven en calamiteitenzenders heel anders kan. Ik heb zelf gemerkt dat dit proces verre van goed geregeld is (een uitzondering daar). En, ik vind ook dat andere RTVs hiervoor mogen worden ingezet, als doorgeefkanaal. Ik geloof niet dat veel mensen naar de regionale zender luisteren, ook niet bij een ramp, tenzij ze daar actief op gewezen worden (Denk aan muziekgenders en radio 1). Hier liggen grote kansen! Maar, dat hangt wel weer samen met het vertrouwen in de voorlichter/woordvoerder.

Ik hoop echt dat de adviezen van hierboven leiden tot een nieuwe aanpak, want er was, en blijft, mij 1 ding duidelijk: zo kan het niet (meer).

## Davied

Het viel mij op dat er zoveel mis was met de 1.0-communicatie, dus gewoon via internet. Wellicht noem ik dingen die hierboven al genoemd zijn, maar bij deze de punten die mij opvielen:

- de internetsites van de lokale zenders (ik heb gekeken bij Omroep Brabant en en TVwest) verwezen niet naar crisis.nl;
- uiteindelijk aangekomen op crisis.nl had ik niet de indruk op een overheidssite te komen. De site zag er onbetrouwbaar uit, geen herkenbare overheidsvormgeving en het gemeentelogo had iedereen erop kunnen plakken;
- de usability van de site is belabberd. De knop 'home' staat rechtsboven i.p.v. linksboven en in zeer kleine letters. Webrichtlijnen?
- de kolommenstructuur was onduidelijk. De voorpagina bood de meeste informatie, gerangschikt in de middelste kolom. Maar door op de kolom te klikken verscheen andere informatie in diezelfde kolom. Het terugvinden van die eerste informatie was erg moeilijk;
- inhoudelijk bood de site niet veel informatie en liep achter op wat de burgemeester op tv zei. Veel tegensprekende berichten, de toon op de site was sussend, etc. Allemaal niet vertrouwenwekkend. Dit was duidelijk niet een site om op terug te vallen voor betrouwbare informatie;
- de site van de gemeente zelf was vervangen door een informatiepagina die meer en duidelijker informatie bevatte dan crisis.nl, terwijl daar het logo van de gemeente boven stond. Onverklaarbaar;
- rook is altijd gevaarlijk, maar de informatievoorziening ging alleen over giftige stoffen, niet over algemene maatregelen die mensen konden nemen tegen rook, roetdeeltjes, etc.;
- op televisie werd informatie geboden voor doelgroepen, bijv. veetelers die hun vee binnen moesten halen. Op crisis.nl zou je die doelgroepinformatie (bijv. ook voor jonge kinderen) apart en herkenbaar neer moeten zetten;
- andere sites hadden meer informatie en bruikbare visualisaties, waar vanaf crisis.nl best naar verwezen had kunnen worden. Dat had burgers aanvullende informatie kunnen geven en de positie van crisis.nl als ijkpunt kunnen versterken;
- er stond geen enkele link op de site. Is dat beleid of technisch te moeilijk? Ik had de indruk dat het een bewuste keuze was om links te vermijden.

Tot zover mijn punten. Ik was vooral zeer teleurgesteld dat bij een ramp in een risicogebied, waar men toch echt wel geoefend zal hebben hierop, de informatievoorziening zo slecht functioneerde. Ik heb de indruk dat de brandweer enorm goed werk heeft gedaan, maar daaromheen valt nog heel wat te verbeteren.

## Rein Jonkman

Wat ik vooral miste is dat niet expliciet werd gemaakt wat we nog niet weten en wat we aan het doen zijn om daarachter te komen. Geen gevaar? op grond waarvan? gooi naar buiten, die informatie!



Mijn punt is dat we ons te eenzijdig hebben gericht op het dempen van onrust, ten koste van een onbetrouwbaar imago voor de overheid.

### **Viola van Baardwijk**

Wat een goed initiatief van Crisiswerkplaats (alweer)! Zo te lezen wordt door iedereen een goede bijdrage geleverd om de crisiscommunicatie goed te evalueren. Hopelijk wordt er ook daadwerkelijk iets mee gedaan!!

Waar ik het in ieder geval volledig mee eens ben zijn de volgende punten:

- Mandaat voor de communicatieadviseurs.
- Actief inzetten van sociale media (zoals twitter) naast de andere communicatiemiddelen.
- Wees eerlijk en doe geen uitspraken die (achteraf) niet geloofwaardig zijn en het vertrouwen van inwoners kunnen schaden.
- Goede mediatraining voor bestuurders.
- Goede beschikbaarheid en bereikbaarheid van crisis.nl en zorg voor actuele informatie.
- Zorg voor goede afspraken tussen overheid en rampenzender en oefen regelmatig met elkaar!

Succes met het verwerken en aanbieden van alle reacties en nogmaals complimenten voor het goede werk!!

### **Mark van Woezik**

Tips:

1. Open een tijdelijk multidisciplinair netcentrisch crisiscentrum t.b.v. hulpdiensten/ ziekenhuizen/ huisartsen/ bestuur/ etc...
2. Zorg dat de informatie (lijsten gevaarlijke stoffen per bedrijf) netcentrisch beschikbaar zijn.
3. Vertaal de gevolgen van ontsnapping en verbranding in Jip en Janneke taal (Wat te doen).
4. Gebruik de beschikbare kanalen SMS-alert, Twitter, etc., voor het distribueren van de gevolgen (Wat te doen).
5. Open <http://www.crisis.nl>, Hulplijn, SMS alarmnummer, social-media accounts etc...
6. Monitoren en prioriteren van de uit de bevolking ontvangen reacties en hulpvragen.
7. Pinpoint mogelijke risico's via opensource- mapping zie <http://www.usahidi.com/>
8. Informeer betrokken ketenpartners via het crisiscentrum (ziekenhuizen, hulpverleners, huisartsen, etc...)
9. Blijf open en transparant communiceren.
10. Luister naar de bevolking en operationele hulpverleners.

### **Mandy Smits**

Mooi initiatief inderdaad! Al mijn punten zijn inmiddels al genoemd zie ik, dus die zal ik niet herhalen.

Ik heb me wel opgewonden over het feit dat er in mei 2010 al een positief advies lag over het inzetten van twitter als crisiscommunicatiemiddel (onderzoek in opdracht van BZK:

<http://www.scribd.com/doc/33210469/Twitter-in-Crisiscommunicatie>), maar dat de adviezen klaarblijkelijk nog niet zijn opgepakt. Zonde!





## Ben Verleg

Wat een mooie bijdragen!

Mijn suggestie is dat degenen die de leiding hebben actief de wijsheid van de massa inroepen. Maak dat tot routine. Zoals deze verzameling laat zien draagt dat bij aan zowel de oplossing als de betrokkenheid. En dat wekt vertrouwen.

## Henk

Goed initiatief. Al veel bruikbaar genoemd.

Mijn bijdrage:

- wees bij gezondheidsrisico's open en eerlijk juist vanwege het wantrouwen naar de overheid (die zullen wel weer bezig zijn met het afdekken van eigen fouten of risico's of verwijtbaarheid, etc)...
- zorg dat je bij dit soort grip-situaties een draaiboek bij de hand hebt die inderdaad ook in risicocommunicatie opschaaft. En steek direct bovenregionaal of nationaal in ipv kostbare tijd te verdoen om het "zelf" te regelen.
- wees eerlijk en open in de communicatie en laat dit verzorgen door een bovenregionaal ervaren en geschoold professional. Risicocommunicatie is een vak!  
En juist in het Rotterdamse veel expertise!

En afsluitend met een glimlach relativerend de verwijzing naar de column van Youp van t Hek hierover in de NRC:

<http://weblogs.nrc.nl/youp/2011/01/08/oogje-toeknijpen/>

## Yung Lie

In aanvulling op eerdere, prima bijdragen;

1. Eens met Ap vd Pijl om bij een GRIP4 situatie nationale zenders in te schakelen. Laat een redacteur daarvan de social media afzoeken naar het nieuws.
2. De nieuwshonger is enorm bij een gebeurtenis als de brand in Moerdijk. Als je deze honger weet te stillen helpt dat om eventuele opschaling in onrust te voorkomen. Twitter bleef overeind. Iedereen, ook zonder twitteraccounts, kan via een website tweets raadplegen, wijs mensen wel de weg naar deze twittersites, bv via postbus 51.
3. Laat crowdsourcing toe, wees wel duidelijk welke berichten geautoriseerd zijn. Kan je in de profielinformatie zetten. Crisis.nl is een voorbeeld hoe het niet moet. Geen rijkslogo, rommelige opbouw, zie reactie Davied.

Goed idee van jullie! Hoop dat er een mooie berg ideeën komt die we kunnen toepassen.

## Gonda Duivenvoorden

Wat goed om alle opbouwende meningen hier te lezen (briljant initiatief). Ik vind het heel interessant als de film zou worden terug gedraaid en dat gekeken wordt naar welke beslissingen waarom zijn genomen. Mijn ervaring is dat bij crisiscommunicatie het essentieel is hoe de verantwoordelijken zich (laten) adviseren. Het is ook goed om te overwegen of iedere gemeente moet trainen in wat te doen bij of dat je moet kiezen voor landelijk team dat voor de overheden klaar staat. Het C-team. In ieder geval ben ik ongekend blij met de mogelijkheden om ervaringen te delen. De les voor de toekomst is dat het onmogelijk is om 'tijd te kopen'. Oude crisiscommunicatiewetten zijn niet meer toereikend. We moeten weer gaan leren hoe we hiermee omgaan, maar met dit soort initiatieven leren we sneller dan ooit. Thanks allen.



13 januari 2011

## Ben van Vliet

Een serieus goed initiatief om vanuit de crisiscommunicatiehoek nu eens de krachten en expertise te bundelen. Veel collega's hebben al hun best gedaan en goede suggesties gedaan. Wellicht kan ik nog iets zinvol toevoegen of steun betuigen.

Vanuit professionele nieuwsgierigheid zat ik 'de avond van Moerdijk' geboeid achter mijn laptop voor de snelle twitter-informatie en journaal 24, met de televisie op de achtergrond voor de ingelaste nieuwsbulletins. Er vielen mij heel veel dingen op waarvan de meeste beter kunnen. Hierbij mijn bloemlezing die hopelijk kan bijdragen tot betere aanpak van crisissituaties. Vooral praktisch.

- Op de gebrekkige werking van crisis.nl is – terecht – veel kritiek geleverd. Ik ga ervan uit dat dit een incident is geweest. Volgende keer werkt-ie weer als vanouds.
- Niet elke calamiteit vereist de inzet van crisis.nl. Vaak kan een gemeente dat af met haar eigen website. Het is handig om daarvoor een aparte schaduwsite klaar te hebben staan, die je in de plaats van de normale site kunt zetten, zodra de situatie daar om vraagt. Verergert de situatie en gaan veel mensen voor informatie naar crisis.nl, dan zou als (tijdelijke) tussenoplossing crisis.nl kunnen doorlinken naar de gemeentelijke 'rampensite'. Zodra de situatie escaleert of de gemeentelijke site overbelast raakt, en crisis.nl de rampensite wordt, neemt die over en linkt de gemeentesite (als die nog/weer werkt) door naar de landelijke site.
- Voor een snelle nieuws-/informatievoorziening is het absolute noodzaak dat communicatieadviseurs/voorlichters in actiecentrum ruim mandaat krijgen in de berichtgeving. Autoriseren van informatie over zaken die iedereen kan waarnemen kost onnodig veel tijd, en is volslagen overbodig. Onbegrijpelijk dat dit nog steeds voorkomt. Een goede communicatieadviseur met inlevingsvermogen en beide benen op de grond kan best een goede inschatting maken van zaken waarvoor geen autorisatie nodig is. Het bespoedigt de informatiestroom en belemmert de voortgang in het GBT niet onnodig.
- In crisissituaties is het wenselijk dat een burgemeester als boegbeeld, burgervader of autoriteit in het openbaar optreedt. Hij/zij moet duiding geven aan het incident, meelevend en laten zien dat hij de zaak in de hand heeft. Datzelfde geldt voor wethouders, die als locoburgemeester aan de bak moeten. Helaas is niet iedere bestuurder daarvoor capabel. Alle burgemeesters en wethouders zouden voor dergelijke situaties getraind moeten zijn. Verplichte kost. Waarbij de relatie met de inwoners van groter belang is dan de reputatie van de bestuurder.
- Houd je als overheid aan de afspraken die je maakt. Als je aankondigt dat je om half 10 een persconferentie houdt, houd hem dan ook op die tijd. Moerdijk presteerde het om vier keer uit te stellen, uiteindelijk tot half 11. Dat wekt niet alleen wrevel bij journalisten, maar ook vermoedens dat er toch iets ernstigs aan de hand is. Dat leidt tot onnodige speculaties en ongewenst zoekgedrag van de media.
- Instrueer hulpdiensten ten overvloede dat de woordvoering is voorbehouden – afhankelijk van de situatie – aan de speciaal opgeleide woordvoerders van brandweer, politie of gemeente. Sterker nog, verbied ze om met de pers te praten en laat ze verwijzen naar die woordvoerders. Moerdijk was hierin niet het beste voorbeeld. Een brandweerman staat ontspannen voor een brandweervoertuig met op de achtergrond het vuur en de enorme rookwolken. Bijna grijnzend, "Wat een geweldige prachtfik!" Niet (helemaal) zijn woorden, maar hij genoot er zichtbaar van, bijna handenwrijvend, zoals waarschijnlijk iedere brandweerman zou doen bij het zien van zo'n vuur. Het beeld dat hij hiermee opriep stond in schril contrast met de ernst van de situatie. Dit moet je zien te voorkomen.
- Over de berichtgeving. In dergelijke situaties nooit melden: er is geen gevaar voor de volksgezondheid. Beter: we weten niet of er gevaar is voor de gezondheid. Dat onderzoeken we. Uit voorzorg raden we aan ... Zodra we meer weten ....

- De rampenzender. Zodra het incident de regio overstijgt en meer regionale omroepen in actie zouden moeten komen, lijkt het verstandig om op te schalen naar de landelijke publieke omroep. Ter voorkoming van verschil in berichtgeving en ruis.
- Ik zie veel voordelen in de mogelijkheden van twitter als aanvullend medium, maar ik zie ook beperkingen.

Het is voor mediawatchers een zinvolle snelle informatiebron. Met de omvang van een calamiteit als in Moerdijk is het voor een mediawatcher nauwelijks te doen om twitterstreams en de berichten te volgen. Allereerst: welke hashtag volg je? #Moerdijk, #brandmoerdijk, #moerdijknl of #grotevuurbal van de New Kids? Keus te over. Ik probeerde in eerste instantie #Moerdijk maar door de snelheid van de berichtenstroom was daar geen touw aan vast te knopen. Mogelijk hadden zelfs drie mediawatchers hun handen meer dan vol gehad om de berichten te volgen en de zinvolle informatie daaruit te destilleren. Ik denk dat dit een punt van aandacht is.

In dit specifieke geval bleef ik via crisiscommunicatietweeps als Cwerkplaats en CrisisNed20 overigens prima op de hoogte.

Als overheid actief twitteren tijdens crises is een must. Als aanvulling op andere middelen; het bereik blijft immers (nog) beperkt. Het maakt snel kort en krachtig reageren mogelijk, om onjuistheden te corrigeren, te verwijzen naar nieuwe informatie, noem maar op, wat je aan zinvols maar kwijt wilt. Het effect van je tweetinspanningen hangt echter sterk van de situatie af. Als een tweet van een gezaghebbende overheid een hardnekkige onjuistheid in het twitterverkeer wil rechtzetten, en het komt terecht in een vergelijkbare berichtenstortvloed als op #Moerdijk, dan lijkt dat vergeefse moeite. Neemt niet weg dat elke geslaagde poging er een is.

- Risicocommunicatie. Je kan eigenlijk niet zonder. Onderzoek wijst echter uit dat inwoners daar (nog steeds) niet op zitten te wachten en er absoluut niet ontvankelijk voor zijn. Totdat een risico ineens omslaat in een acuut gevaar. Als je nu bevolkingsonderzoek naar risicocommunicatie zou houden, zou het me niet verbazen als de ontvankelijkheid bij bewoners van gebieden met chemische fabrieken wel eens flink hoger zou kunnen zijn. Lijkt me voor veiligheidsregio's en gemeenten zinvol om incidenten elders in het land aan te grijpen om de inwoners over dat specifieke risicotype – zo dat daar voorkomt – te informeren en handelingsperspectieven aan te reiken.

Aanvullend schieten me nog twee dingen te binnen.

- Lange tijd kwamen berichten voorbij over GRIP 4 situatie. Toen ineens afgeschaald naar GRIP 0, even later weer GRIP 4. Heel verwarrend. Mogelijk golden de GRIP-situaties voor verschillende regio's. Dat was niet duidelijk, dus verwarrend. Tip: voeg in de berichtgeving voortaan duidelijk de locatie toe.
- Besluitvorming in GBT wekte ook verwarring en gaf tegenstrijdige signalen af. Beslissing: 'gecontroleerd laten uitbranden' gaf het idee dat de situatie onder controle was, maar brand meester was nog niet afgegeven. Even later besluit tot schuimdeken en waarschuwing voor extra rook. De zaak was dus niet onder controle. Probeer dergelijke situaties te voorkomen.

Ben van Vliet, Communicatieadviseur gemeente Leidschendam-Voorburg

14 januari 2011

## Martine de Bas

Ben, wat een goede en constructieve bijdrage!

Een paar aanvullingen: zeker in de beeldvorming is de rol van burgervader – in ieder geval in ZHZ – ondergesneeuwd geraakt in het coördinerend-burgemeester-geweld. Dat fenomeen is misschien in hulpverleningsland bekend, maar gewone burgers hebben daar geen boodschap aan. Die willen gewoon hun eigen burgemeester zien, spreken en aan het werk zien. Belangrijk om ook voor de andere rollen dan die van opperbevelhebber aandacht te hebben.



Verder is het ook erg belangrijk om de taal van de man op straat te spreken. Niet onmiddellijk beginnen over allerlei ingewikkelde scheikundige processen en procentuele kansen op kankerverwekkende stoffen, maar de situatie relateren aan iets waar mensen zich iets bij voor kunnen stellen. Bijvoorbeeld: de lucht die er nu hangt is te vergelijken met oud en nieuw, maar dan 3x zo erg. (Dan staan we namelijk ook allemaal zonder te verblijken of te verblozen zware metalen en roet te snuiven..) Het is maar een voorbeeld, het punt is dat we les 1 in de communicatie steeds missen: weet tegen wie u spreekt. Ik maak me er zelf ook schuldig aan hoor, maar af en toe is het wel goed je daar ook van bewust te zijn. En op (de vertaling van) dergelijke boodschappen kun je je prima vooraf voorbereiden.

Jij noemt ook het mandaat, daar zit qua snelheid van communicatie de bottleneck. Bestuurders willen zeker weten dat hetgeen ze zenden, geverifieerd is. Dat moet ook, want de informatie die zij zenden wordt (hopelijk) voor waarheid gehouden. Anderzijds vind ik dat bestuurders dan wel vertrouwen moeten leren hebben in communicatiemensen dat die echt wel onderscheid kunnen maken tussen geverifieerde feitelijke informatie en duidingsinformatie. Zolang iedereen over elkaar heenbuitelt om 'de communicatie' de schuld te geven, zullen bestuurders dat vertrouwen ook niet echt ontwikkelen.

Waar ik me oprecht over verbaasd heb de afgelopen dagen: wat is er gebeurd met het gezond verstand van mensen? Waarom zegt iedereen te wachten op instructies van de overheid? De overheid besteedt veel geld aan risicocommunicatie (wat te doen bij..), maar kennelijk is dat niet besteed aan mensen, of leggen mensen de verantwoordelijkheid voor hun eigen veiligheid liever bij de overheid dan dat ze er zelf verantwoordelijkheid in nemen. Dat je niet meteen tekst en uitleg krijgt bij het afgaan van de sirene, betekent niet dat je dan de instructie, "naar binnen, ramen en deuren sluiten en de rampenzender aan" niet op hoeft te volgen. Die verwachting leeft wel, maar realistisch is 'ie niet. In verwachtingenmanagement hieromtrent is m.i. ook nog wel wat te winnen..

Dat mensen zich na enkele uren beginnen te storen aan het gebrek aan informatievoorziening, is echter niet meer dan logisch. Dat moet de overheid zich zeker aantrekken. Mensen worden onzeker van crisissituaties, willen weten wat ze moeten doen en daar moet je dus als zorgende overheid zo snel als mogelijk mee in contact treden. Daarbij geldt ook: als je niks te melden hebt: meldt dat dan. Zeggen dat je nog niks weet, is óók communicatie. En als je het wel weet: ga er dan geen uren over vergaderen.

Uit eigen ervaring weet ik dat het op het moment zelf gewoon hartstikke moeilijk is: zoveel wensen, vragen, belangen en overtuigingen. Iedereen bemoeit zich ermee, wil vooraan staan of trekt zich juist op cruciale momenten terug. Pas op het moment dat er zoveel druk op zit – in crisistijd, weet je of jouw bestuurder de leider is die men zo graag ziet en iemand is die met de druk om kan gaan. Maar is het niet juist die menselijke factor die het crisisvak zo spannend en aantrekkelijk maakt?

## Harmieke Paters

Ik wil een aantal zaken die me opvielen graag delen.

- Vier burgemeesters die kriskras over de verschillende nieuwsprogramma's verschijnen. De een nog technischer spreken dan ander. Ik miste duidelijk een sterk boegbeeld, een warme burgervader die zijn zorg uitsprak naar zijn inwoners, hen betekenis gaf van de feiten en handelingsperspectief bood. Delen wat je weet, neem je inwoners mee in het proces, geef ook aan dat je nog iets niet weet en blijf af van technische en juridische onderwerpen. Dat is ook belangrijk maar niet in de aquate fase.
- De website van Moerdijk was verre van 2.0 de eerste twee dagen. Ik schrok hiervan – gaf mij geen vertrouwen dat ze de boel onder controle hadden. De boodschap an sich (QenA) was op zich prima. Maar ik miste ook hier een burgervader, boegbeeld die echt wat betekende voor de inwoners.
- Ik weet dat je met een goede communicatie-inzet geen brand blust. Maar de hulpverleners als brandweer verstaan hun vak. Dat communiceert zichzelf. Maar juist die betekenis aan de brand voor de omgeving is essentieel. Qua inspanningen bestaat een ramp uit 90% communicatie.

- Ken je bestuurders in vreedestijd. Ik heb het idee dat dat niet het geval was. Burgemeesters die wereldvreemd ogen voor de camera... waar zijn hun adviseurs? Hoe is de verhouding in vreedestijd met hun communicatieadviseurs. Hebben deze burgemeesters last van het RodeLopersyndroom in de dagelijkse praktijk? Dan is het in crisistijd dit syndroom lastig te doorbreken – advisering slaat niet aan en adviseurs gaan direct in de uitvoering. Logisch je wordt plat gebeld, er is paniek en regie ontbreekt dan. Ik weet niet of dat zo is gegaan – dat gevoel bekruipt me.
- Sociale media. Als je daar als overheid niet in meegaat (lastig, nieuw, iedereen doet maar wat) dan heb je geen aansluiting meer bij je doelgroep. Dat is hier duidelijk gebeurd. Dan gaat een ander voor jou communiceren.
- Op woensdagavond liet RTL Nieuws bij het weerbericht de weerman uitleggen wat het effectgebied kon zijn. Waar was de overheid om dit te weerleggen of te beamen?
- Ik lees in het bericht van Ben dat er misschien wel drie mediawatchers nodig zijn. In Drenthe praten we over omgevingsanalisten. Een vak apart waarbij facilitering als netcentrische werken, grote schermen met tweetdecks, tv's etc. een must is. En drie? Maak er maar minstens vijf van. Deze moeten de informatie brengen richting Coördinator Actiecentrum Voorlichting die hier zelf al duiding aangeeft in afstemming met Communicatieadviseur van de burgemeester.
- Mandatering berichtgeving. Er is geen enkel moment aan de orde geweest dat er echt sprake van slachtoffers was. Dat scheelt want daar gaat het vaak de mist in, aantallen dalen en stijgen. Dit moet ook geautoriseerd worden vanuit het beleidsteam. Was nu niet aan de orde, dus de snelheid had van berichtgeving kon sneller.

Ik werk als communicatieadviseur in de gemeente De Wolden. Bij verschillende crises in Drenthe actief geweest. Kan me goed voorstellen dat de mensen achter de schermen dan ook keihard gewerkt hebben en ik hoop dat de lessen die hieruit getrokken worden met elkaar gedeeld kunnen worden. Landelijk. Want geen enkele crisis loopt foutloos maar met uitgangspunten hoe de burgervader te communiceren worden veel fouten en verkeerde beeldvorming voorkomen.

Als laatste: iedere burgemeester of loco moet getraind zijn hierin. Een enkele bestuurder heeft het niet in zich. Iemand in zijn werkomgeving moet het lef hebben om de bestuurder te vragen: Voel je je er voldoende voor toegerust. Kun jij deze taak aan? De gemeente / overheid kan het immers maar een keer goed doen. De publieke opinie geeft je meestal maar een kans. Alle communicatiemensen en bestuurders rondom Moerdijk wens ik veel sterkte toe.

Harmieke Paters  
Communicatieadviseur Gemeente De Wolden (Drenthe)

\_\*\_\*\_

**Tot slot:** wellicht komen er ook na 14 januari 2011 nog waardevolle aanvullingen binnen. Een goede reden om bij een evaluatiemoment nog eens een bezoekje te brengen aan [www.crisiswerkplaats.nl](http://www.crisiswerkplaats.nl) voor de meest actuele stand van zaken.

