

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1071

Vragen van het lid **Berndsen** (D66) aan de minister van Veiligheid en Justitie over *het niet goed functioneren van de rampenwebsite en het speciale telefoonnummer tijdens de brand in Moerdijk* (ingezonden 10 januari 2011).

Antwoord van minister **Opstelten** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 14 januari 2011).

#### Vraag 1

Bent u op de hoogte van de nieuwsberichten en berichten van bezorgde burgers in sociale media dat de communicatie over de brand in Moerdijk chaotisch is verlopen?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Kunt u aangeven hoe het heeft kunnen gebeuren dat juist het voor een crisis bedoelde informatienummer 0800-1351 én de website crisis.nl gedurende enige tijd onbereikbaar waren? Hoe lang deze onbereikbaarheid precies heeft geduurd?

#### Antwoord 2

##### *Informatienummer 0800-1351*

Rond 18.30 uur is om onbekende redenen door de media gemeld dat het nummer 0800-1351 geopend was, terwijl dit toen nog niet het geval was. Het nummer is om 19.20 uur opengegaan en dit is gecommuniceerd door de gemeente Moerdijk. Toen was het aanbod zo overweldigend, dat het zeker is dat er enkele telefoontjes zijn gemist. Het is niet bekend hoeveel. Binnen 10 minuten is opgeschaald, waardoor iedere beller gehoor kreeg.

De officiële opdracht (aanvraag aan het NCC) om het nummer in te zetten is om 17.45 uur gegeven door de gemeente Moerdijk. Om 19.10 uur was de benodigde informatie vanuit de gemeente Moerdijk beschikbaar om het nummer open te zetten.

*www.crisis.nl*

Bij het inzetten van de website moeten door meerdere partijen verschillende technische handelingen worden uitgevoerd. Een menselijke fout bij de

<sup>1</sup> de Volksrant, «Communicatie over brand verloopt chaotisch», 5 januari 2011.

technische ondersteuning is de reden van de storing geweest. Door de storing was de site één uur en een kwartier (18.00–19.15 uur) niet bereikbaar.

#### Vraag 3

Welke maatregelen neemt u om de bereikbaarheid van deze officiële informatie-instrumenten, die naar uw zeggen burgers optimaal in staat stellen zichzelf in crisistijd te informeren, tijdens een ramp of crisis te waarborgen?

#### Antwoord 3

Het Nationaal CrisisCentrum (NCC) onderzoekt nu met de technische partijen wat de oorzaken zijn en hoe deze in de toekomst zijn te voorkomen. Hier wordt de grootste urgentie aan gegeven. De gesprekken met de technische partijen zijn al gestart en alles wordt op alles gezet om dit binnen een week op te lossen.

#### Vraag 4

Wat is de reden dat tijdens de brand in Moerdijk, naast de officiële informatiekanalen en gezien de onbereikbaarheid gedurende enige tijd, geen gebruik is gemaakt van sociale media zoals Twitter of Hyves om het publiek te informeren en op de hoogte te houden van de ernst van de brand en eventuele voorzorgsmaatregelen?<sup>2</sup>

#### Antwoord 4

Zoals in de Wet Veiligheidsregio is vastgelegd, gaat de burgemeester over de crisiscommunicatie bij een ramp. Bij deze specifieke ramp met regio-overschrijdende effecten hebben beide betrokken veiligheidsregio's werkzaamheden verricht met betrekking tot de crisiscommunicatie.

Het NCC heeft continue geadviseerd over inhoud en proces van de crisiscommunicatie. In de advisering is ook de rol van sociale media aan bod gekomen. De beide veiligheidsregio's hebben mij het volgende laten weten:

Binnen de regio Zuid-Holland Zuid is conform het geldende draaiboek crisiscommunicatie ingezet tijdens en na de brand Moerdijk. Daarbij is een breed scala aan instrumenten ingezet. De sociale media zijn gevolgd en, voor zover mogelijk binnen de hectiek van het moment, is er gereageerd op gebruikers van onder andere twitter. Er is op de avond van de brand geen sprake geweest van uitval van hun officiële informatiekanalen.

De primaire focus bij crisiscommunicatie ligt in de veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid bij de calamiteitenzender RTV-Rijnmond. Door de veiligheidsregio is kort na de eerste melding en het besluit tot inschakelen van de sirenes al contact gelegd met de calamiteitenzender die snel is gestart met uitzenden. Gedurende de hele nacht is er in bijzonder goed overleg met de calamiteitenzender continue via deze zender de actuele informatie gecommuniceerd naar de inwoners. Ondersteunende communicatie is er ook op gericht geweest mensen naar deze zender te verwijzen.

In Midden-West Brabant is crisiscommunicatie de gehele tijd ingezet vanaf GRIP 2 (Gecoördineerde Regionale IncidentbestrijdingsProcedure). Daarin is sprake van een door de veiligheidsregio opgesteld en door het bestuur vastgesteld draaiboek. Daarin kwam tot op heden geen actiecentrum sociale media voor. Vanaf zaterdag (8 januari), enkele dagen na het incident, is besloten tot het instellen van een dergelijk actiecentrum en is door de twitteraccounts @ghormwb en later door @brandweermoerdijk actief informatie gegeven.

Het bestuur van de veiligheidsregio Midden-West Brabant heeft mij laten weten dat zij een aanbeveling zal volgen om het actiecentrum sociale media structureel op te nemen in het draaiboek communicatie bij rampen. Tijdens de eerste uren van het incident is voorrang gegeven aan de bestrijding van het incident.

#### Vraag 5

Deelt u de mening dat naast de huidige officiële informatiekanalen en het toekomstige NL-Alert, het gebruik van sociale media in het geval van rampen en crises een nuttig aanvullend instrument kan zijn als informatievoorziening richting burgers?

<sup>2</sup> de Volkskrant, «Sociale media genegeerd bij info over crisis», 6 januari 2011.

#### Antwoord 5

Het NCC is al geruime tijd bezig met sociale media als één van de communicatiemiddelen bij crises. Hier zitten twee kanten aan, namelijk het gebruik van sociale media binnen de media-analyse en het gebruik van sociale media als middel om je boodschap over te brengen.

#### Vraag 6

Bent u voornemens om het instrumentarium van het Nationaal CrisisCentrum en de veiligheidsregio's uit te breiden met sociale media?

#### Antwoord 6

Zie ook het antwoord op vraag 5. In de analysefase wordt al gebruik gemaakt van sociale media. Voor de toepassing door het NCC wordt op dit moment onderzocht hoe dit effectief kan worden gebruikt. Voor wat betreft de veiligheidsregio's is een dergelijk besluit aan hen. Wij zullen daarbij een adviserende rol hebben en houden.

#### Vraag 7

Welke maatregelen neemt u om het bestaan en de inzet van verschillende informatiekkanalen zo helder mogelijk te laten zijn voor het publiek en gedurende een crisis de bereikbaarheid en informatievoorziening overzichtelijk te houden voor burgers?

#### Antwoord 7

Via campagnes zoals voorheen de Denk Vooruit-campagne en de huidige campagne Nederland Veilig onder de vlag van «Goed voorbereid zijn, heb je zelf in de hand», wijzen wij mensen op hoe zij zich kunnen voorbereiden op noodsituaties. Daarbij is ook aandacht voor crisiscommunicatie door een verwijzing naar onder andere de calamiteitenzender en [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl). Zo is helder welke informatiekkanalen er zijn tijdens crisis.