



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Directie

Postadres

Postbus 9154
3007 AD Rotterdam

Bezoekadres

Wilhelminakade 947
Rotterdam

E-Mail

Lindy.Schotman@vr-rr.nl

Ons kenmerk

17UIT16213

Betreft

Evaluatie crisiscommunicatie Shell/Esso

Datum

27 november 2017

Behandeld door

E.M. Schotman

Aan de leden van het Algemeen Bestuur
Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

c.c. OvD Bevolkingszorg,
leden Veiligheidsdirectie

Geachte leden van het Algemeen Bestuur,

Naar aanleiding van de veiligheidsincidenten in de Botlek, bij Shell Pernis van 29 en 31 juli jl. en ExxonMobil (hierna Esso) van 21 augustus jl., informeer ik u graag over de evaluatie en de verbeterpunten die de VRR ten aanzien van de crisiscommunicatie heeft doorgevoerd. U treft achtereenvolgens aan de uitgangspunten van crisiscommunicatie, de wijze hoe de crisiscommunicatie nu is georganiseerd, de inzet van NL-Alert en het verzendgebied, de uitkomsten van de evaluatie en de verbeterpunten. In alle drie de incidenten is een mix aan communicatie instrumenten ingezet om burgers en hulpverleners te informeren en van een handelingsperspectief te voorzien. In alle gevallen is overwogen om NL-Alert in te zetten, echter alleen bij het incident bij Esso waren voldoende argumenten om NL-Alert daadwerkelijk in te zetten.

Uitgangspunten, organisatie en doelstellingen

Onder crisiscommunicatie verstaan we communicatie tijdens een (dreigende) crisissituatie, welke voorziet in een maatschappelijke informatiebehoefte. Crisiscommunicatie is een wettelijk vastgelegde taak van de burgemeester of voorzitter van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR). Om deze taak uit te kunnen voeren is de crisiscommunicatie in Rotterdam-Rijnmond multidisciplinair georganiseerd. De VRR is verantwoordelijk voor de coördinatie van de crisiscommunicatie en communiceert tijdens incidenten en crises om burgers en hulpverleners in de regio te informeren en om hen desgewenst van handelingsperspectieven te voorzien.

NL-Alert

NL-Alert wordt ingezet bij (dreigende) levens-en gezondheidsbedreigende situaties zoals een grote brand, noodweer of het vrijkomen van een toxische stof. Met NL-Alert kunnen burgers worden gewaarschuwd, gealarmeerd of geïnformeerd. NL-Alert werkt op basis van *cell broadcast*. Dit is een techniek om tekstberichten uit te zenden naar mobiele telefoons via de zendmasten van alle providers. Het kan voorkomen dat mensen die zich buiten het geselecteerde uitzendgebied bevinden, toch een NL-Alert ontvangen. Voor het uitzenden van een NL-Alert worden namelijk alle zendmasten geselecteerd die (deels) dekking bieden in het geselecteerde uitzendgebied en in veel gevallen ook daarbuiten.

WIJ ZIJN VERKOZEN TOT


BESTE 2016
OVERHEIDS
ORGANISATIE
VAN HET JAAR

Conclusies

Kijkend naar de drie incidenten bij Shell en Esso kan het volgende geconcludeerd worden. Tijdens Shell 1 (29 juli) is de communicatie conform de binnen de VRR geldende afspraken verlopen. Het eerste informatiebericht over dit incident (van de in totaal 28 berichten) is na 12 minuten op de website rijnmondveilig.nl geplaatst. Er is geen NL-Alert bericht verstuurd omdat er onvoldoende aanleiding was om dit instrument in te zetten (geen emissie buiten bedrijfsterrein). De zichtbaarheid van het incident heeft veel vragen opgeroepen maar er was geen sprake van onrust (voor zover dit kon worden vastgesteld op basis van de verschillende omgevingsanalyses). De VRR heeft in haar communicatie burgers en de media en Shell zowel geïnformeerd als van handelingsperspectieven voorzien.

Tijdens Shell 2 (31 juli) is de communicatie niet conform de geldende afspraken en uitgangspunten verlopen wat tot veel kritiek en vragen heeft geleid. Het eerste bericht op [rijnmondveilig](http://rijnmondveilig.nl) was vertraagd vanwege een software bug, maar is na 15 minuten geplaatst. Er zijn in totaal 15 berichten verzonden. Omdat er geen sprake was van gevaar en er weinig klachten vanuit de omgeving waren is er geen NL-Alert ingezet. Tussen Shell en de VRR zijn heldere afspraken gemaakt over de communicatie naar media en publiek; wie doet wat en wanneer. Echter, buiten de geldende werkafspraken om hebben zowel medewerkers van de politie als van DCMR zelf het initiatief genomen om mensen te waarschuwen voor het vermeende gevaar. Door deze twee communicatie acties is veel onrust ontstaan en werd het stroomlijnen van de communicatie vanuit de VRR belemmerd.

Tijdens Esso (21 augustus) is de communicatie evenmin conform de geldende afspraken en uitgangspunten verlopen. Het eerste bericht op [rijnmondveilig](http://rijnmondveilig.nl) verscheen 9 minuten na aanvang van het incident. Er zijn in totaal 22 berichten verstuurd. Omdat er sprake was van een brand met veel roet, grote zichtbaarheid van de brand en een effectgebied, is besloten tot de inzet van NL-Alert. Het eerste bericht is om 22.29 uur vanuit de meldkamer verzonden. Dit bericht was onvolledig (geen locatie, geen incident en geen doorverwijzing) en daarom is om 22.34 uur een gecorrigeerd bericht verzonden. Omdat een groot aantal mensen tegelijkertijd de in het bericht geplaatste link naar [rijnmondveilig](http://rijnmondveilig.nl) gebruikten is de site 45 minuten slecht of niet bereikbaar geweest. De communicatie via Twitter en Facebook verliep wél ongestoord. Ook werden zo'n 150 Direct Messages gelijk beantwoord. Om 1.40 uur is via NL-Alert een 'ontalarmerings-bericht' verstuurd. Dit is conform de afspraken bij een inzet van NL-Alert. Vanwege het grote verzendingsgebied en het late tijdstip is dit bij een aantal mensen niet in goede aarde gevallen. De VRR heeft met haar communicatie de burgers wel geïnformeerd en voorzien van handelingsperspectieven. Het versturen van een onvolledig NL-Alert bericht en daarna het uitvallen van [rijnmondveilig](http://rijnmondveilig.nl), hebben dit proces vertraagd.

Getroffen maatregelen

Naar aanleiding van de evaluatie crisiscommunicatie zijn de volgende technische en organisatorische maatregelen getroffen:

- 1) Ten aanzien van de coördinatie van de crisiscommunicatie tijdens een incident zijn de bestaande afspraken met ketenpartners zoals DCMR en politie aangescherpt. Met de gemeenten worden hernieuwde afspraken gemaakt over de verantwoordelijkheid voor communicatie in de nazorgfase en over het moment waarop de overdracht in het kader van de nazorgfase plaatsvindt.

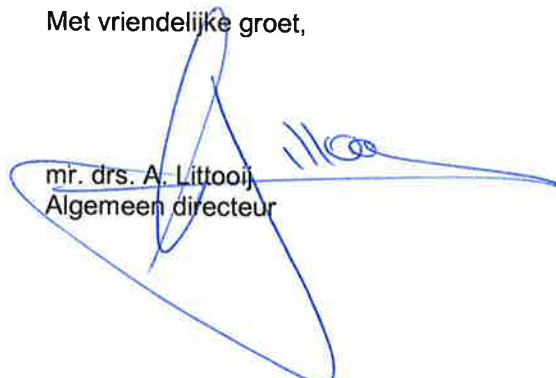
2) Ten aanzien van NL-Alert wordt gebruik gemaakt van een nieuwe inzetprocedure NL-Alert die beter aansluit bij het landelijk vastgestelde beleidskader. Ook is afgesproken dat het verzenden van een NL-Alert bericht altijd samen gaat met het presenteren van een 'lichte' alert-website van rijnmondveilig, waarop een kaartje kan worden geplaatst van het gebied waarvoor het NL-Alert is bedoeld. Omdat ten aanzien van NL-Alert geconstateerd is dat het nog geen afdoende alternatief is voor de het waarschuwings- en alarmeringssysteem (WAS), heeft onze voorzitter bij de minister van Justitie en Veiligheid erop aangedrongen de huidige lichtsirenes/ de WAS voorlopig nog te behouden.

3) Ten aanzien van overige crisiscommunicatiemiddelen is besloten tot het ontwikkelen van een *push app* om burgers te informeren over zaken die zichtbaar zijn maar waarbij geen sprake is van gevaar. (Deze app is vanaf 1-1-2018 beschikbaar). Ook wordt gewerkt aan een instructie (infographic) om burgers uit te leggen wanneer ze via welk communicatiemiddel / kanaal worden geïnformeerd. Er is inmiddels aanvullende informatie hierover op rijnmondveilig geplaatst.

Tot slot is de bezoekerscapaciteit van rijnmondveilig uitgebreid. De gegarandeerde performance die geboden kan worden voor de volledige website is vergroot van 417 naar 4000 bezoekers per seconde. Tevens is een compacte *alert website* ontwikkeld waarnaar verwezen kan worden in een NL-Alert. Deze compacte website kan zelfs 30.000 bezoekers per seconde aan. De volledige website kan dus bijna een factor 10 meer bezoekers aan en kan daarmee ruim een factor 70 meer bezoekers aan t.o.v. de situatie op 21 augustus.

Ik vertrouw er op dat met bovengenoemde verbetermaatregelen voldoende stappen zijn gezet voor een toekomstbestendige crisiscommunicatie bij incidenten in onze veiligheidsregio.

Met vriendelijke groet,


mr. drs. A. Littooi
Algemeen directeur