

Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
De heer A. Littooi, directeur
Postbus 9154
3007 AD Rotterdam



18INK02304

Ingekomen op

14 MAART 2018

DIV

Referentie: GS/20180312
Betreft: Risico- en crisiscommunicatie
Bijlage: Richtlijn inzet Burgernet bij risico- en crisiscommunicatie

De Bilt, 12 maart 2018

Geachte heer Littooi,

Burgernet heeft haar nut ruimschoots bewezen. Ruim 1,7 miljoen deelnemers en 650.000 appgebruikers leveren dankzij Burgernet een actieve bijdrage aan een veilige buurt.

Naast de inzet bij vermissingen en heterdaadacties vanuit de meldkamer, kent Burgernet ook andere toepassingen. Met de Burgernetmailfunctie worden digitale buurtonderzoeken uitgevoerd door de politieteams. Vanuit gemeenten kunnen via de mailfunctie burgers gewaarschuwd worden en worden preventieadviezen gegeven.

Ook het alarmeren bij een grote brand of crisis maakt onderdeel uit van het Burgernetconcept. Burgers hebben aangegeven deze vorm van alerteren ook zeer op prijs te stellen.

"Ik kijk altijd mee met Burgernet, dan hoop ik dat als er echt iets aan de hand is, Burgernet ook aan mijn directe veiligheid denkt, en me hiervan op de hoogte stelt. Ook al krijg ik een NL-Alert, ik krijg liever vier berichten teveel, dan eentje te weinig." (citaat uit onderzoek deelnemers)

Waarschuwen bij calamiteiten vinden we eigenlijk nog niet zo vanzelfsprekend. De inzet van Burgernet als extra communicatiekanaal, bijvoorbeeld bij een grote brand, wordt op dit moment nog weinig toegepast. Daarom attendeer ik u op de bijgevoegde richtlijn. Hierin wordt beschreven hoe u Burgernet kunt gebruiken als aanvullend risico- en crisiscommunicatiekanaal.

Wanneer sprake is van crisiscommunicatie (tijdkritisch) wordt een tekst- en spraakbericht verzonden dat gelijktijdig automatisch wordt verstuurd via telefoon, sms, twitter, de Burgernetapp en de daarop aangesloten (beheerders van) WhatsAppgroepen.

Wanneer sprake is van risicocommunicatie (niet-tijdkritisch), denk hierbij bijvoorbeeld aan het waarschuwen voor een besmettelijke ziekte of het voorkomen van ramptoerisme, worden Burgernet Facebook en de Burgernetmailfunctie ingezet. Hierin wordt een handelingsperspectief voor de burger meegegeven.

De boodschap kan worden verstuurd door het Operationeel Centrum van Politie of, via een internetapplicatie, door een geautoriseerde medewerker.

Autorisatie kan per email worden aangevraagd bij het landelijk programmabureau Burgernet via informatie@burgernet.nl.

Ik hoop dat u gebruik zult maken van deze mogelijkheid die, gezien het grote bereik van Burgernet, haar nut zeker zal bewijzen.

Hoogachtend,



Drs. H.M.F. Bruls,
Voorzitter Raad van Toezicht Burgernet

Richtlijn Burgernet inzet risico- en crisiscommunicatie

Burgernet wordt met name ingezet om de opsporing te versterken. Hiernaast is Burgernet ook geschikt om burgers (lokaal) te waarschuwen bij een kleiner incident of een ramp of crisis. Burgernet maakt dan deel uit van de middelenmix die ingezet wordt om burgers te informeren.

Deze richtlijn is een leidraad voor communicatiemedewerkers, OvD's van hulpdiensten en bestuurders in de crisisorganisatie.

Inzetcriteria Burgernet risico- & crisiscommunicatie

1. Er is sprake van een acute bedreiging van de veiligheid.
2. Er is sprake van een handelingsperspectief voor de burgers.

Als aan deze criteria wordt voldaan, kan Burgernet ingezet worden in de (communicatie)middelenmix. Het formuleren van de berichten aan de burgers is en blijft een verantwoordelijkheid van de aangewezen gremia.

Het verzenden van berichten kan worden uitgevoerd door medewerkers van het Operationeel Centrum van de Politie, dat over de benodigde middelen hiervoor beschikt. Bij het laten uitvoeren door een medewerker van het Operationeel Centrum Politie voert een politiemedewerker dus de actie uit op basis van informatie die door anderen aangeleverd wordt. Bijvoorbeeld de (gemeentelijke) communicatieafdeling, de stafsectie communicatie (GRIP-situatie), OvD Brandweer of OvD Politie.

Een actie kan ook worden uitgezet via het Burgernetactieportaal (buiten de meldkamer) door een geautoriseerde medewerker van een van de betrokken diensten.

Stappenplan uitvoeren Burgernetactie

Bij Burgernetacties wordt een spraakbericht en een sms-bericht verzonden aan geregistreerde deelnemers van Burgernet in het actiegebied. Het actiebericht wordt vervolgens automatisch verstuurd via de Burgernetapp en via Twitter.

Via het Burgernetactieportaal kan geen spraakbericht worden verzonden. Er wordt dan een sms-bericht verstuurd dat automatisch verzonden wordt via de Burgernetapp en via Twitter.

Stappen:

1. Bepaal actiegebied
2. Maak actiebericht
3. Vervolgactie

1. Bepaal actiegebied

De aard van het incident en de geografische samenstelling van het gebied bepalen de grootte en vorm (cirkel of polygoon) van het actiegebied.

Houd bij het bepalen van het actiegebied rekening met:

- het tijdsverloop;
- de windrichting en -sterkte (bij rookwolken).

Voorbeelden:

Brand met zuidwestenwind: polygoon met doorsnede van xx km. vanaf de brandlocatie in noordoostelijke richting.

Hoogwater: cirkel die (een deel van) het potentiële overstromingsgebied dekt.



2. Maak actiebericht

Algemene uitgangspunten opstellen actiebericht

Bij het opstellen van een actiebericht is het belangrijk zich te verplaatsen in de positie van de ontvanger: de burger. Wees duidelijk: gebruik geen ingewikkelde termen, vaktaal of onbegrijpelijke afkortingen. Het sms-bericht mag maximaal 160 tekens groot zijn.

In een handelingsperspectief wordt aangegeven wat de burger *zelf* kan doen (bijvoorbeeld "Houd ramen en deuren gesloten.").

Elementen actiebericht

Bij het actiebericht altijd vermelden:

- De *aanleiding* (aard van het incident).
- Tijdsindicatie waarop het incident heeft plaatsgevonden.
- *Locatie*.
- Indien relevant: *richting* waarin (rook)wolk trekt.
- Indien er (mogelijk) sprake is van *gevaarstelling*: altijd melden.
- Hoe te handelen door de burger.
- Verwijzen naar nadere informatie over het verloop (bijvoorbeeld de website gemeente, rampenzender).

3. Vervolgactie

Als er aanleiding voor bestaat kunt u een tweede bericht laten versturen. Bijvoorbeeld als het te alarmeren gebied gewijzigd is. Het laatste kan nodig zijn bij bijvoorbeeld een verplaatsing van de dreiging (rookwolk waait een bepaalde kant op).

N.B. Bij de inzet van Burgernet als risico- en crisiscommunicatie is er geen sprake van een afloopbericht. Dit in tegenstelling tot Burgernetacties in het kader van opsporing of vermissingen.