

Crisiscommunicatie bij aardbevingen

Uitgangspunt - Proces Crisiscommunicatie

Bij de crisiscommunicatie over aardbevingen is het recent vastgestelde proces Crisiscommunicatie met bijbehorende taakkaarten leidend.

Scenario's en organisatie:

Voor de structuur en werkwijze ten aanzien van crisiscommunicatie na aardbevingen is het goed om onderscheid te maken in een drietal scenario's.

- 1. Een aardbeving waarbij geen hulpverlening van brandweer/politie nodig is (en dus alleen niet acute materiele schade kan ontstaan).**
 - a. In dit geval wordt er niet actief door de hulpverleningsdiensten/Veiligheidsregio gecommuniceerd. Persvragen kunnen in dit geval worden doorverwezen naar de instanties zoals genoemd bij punt b.
 - b. Woordvoering kan worden gedaan door KNMI (over de magnitude), de NAM (als 'veroorzaker' en afhandelaar van de schade) en eventueel de burgemeester (via zijn/haar woordvoerder als burgervader/moeder)
 - c. Afspraak is dat de voorlichter van de brandweer vanaf een beving met magnitude 2 telefonisch of via SMS wordt geïnformeerd door de NAM.
 - d. Er is in dit geval indien nodig wel collegiaal contact tussen de voorlichters van brandweer, politie, NAM en gemeente en de MKNN)
- 2. Een aardbeving waarbij beperkte hulpverlening nodig is (om een enkele acute situatie te kunnen afhandelen) en de maatschappelijke impact aanzienlijk is.**
 - a. In dit geval geldt hetzelfde als bij scenario 2, maar omdat er wel inzet is van brandweer, politie of ambulance wordt de communicatie vanuit de eigen kolom gedaan (op de manier zoals gebruikelijk is bij andere incidenten)
 - b. Vanuit de Veiligheidsregio (de taakorganisatie Crisiscommunicatie) wordt wel hulp aangeboden aan de betreffende gemeente. Met name vanuit het oogpunt van de impact op de bevolking. Indien gewenst kan dit leiden tot een a-synchrone opschaling van de taakorganisatie crisiscommunicatie (los van de vaste GRIP-opschaling).
- 3. Een aardbeving waarbij uitgebreide en gecoördineerde hulpverlening nodig is en eventueel uitval van vitale infrastructuur is. In dit geval wordt er opgeschaald in GRIP-structuur.**
 - a. In dit geval wordt de communicatie gecoördineerd en georganiseerd vanuit de taakorganisatie Crisiscommunicatie met als centrale afzender de Veiligheidsregio Groningen, naast de kolommen en partners die elk hun eigen verantwoordelijkheid in de communicatie houden.
 - b. Zoals gebruikelijk binnen de vaste structuur wordt de crisiscommunicatie in dit geval voor een belangrijk deel uitgevoerd vanuit de taakorganisatie communicatie in het Operationeel Team aan de Sontweg. Een GBT-voorlichter is verantwoordelijk voor het communicatieadvies in het BT en fungeert als persoonlijk adviseur van de betreffende burgemeester.
 - c. De voorlichter in het COPI wordt geleverd door de brandweer. De piketvoorlichter van de politie komt indien nodig wel ook ter plaatse voor woordvoering vanuit de politie.

- d. In dit scenario vormt het vervolg van dit document uitgangspunt voor de crisiscommunicatie.

Doelen en strategie

Uitgangspunt is: open en actieve communicatie. Betrokken partners (Waterschappen, Enexis, Waterbedrijf, Defensie etc.) behouden hun eigen rol/verantwoordelijkheid in de communicatie maar stemmen zoveel mogelijk af – waar mogelijk – bij de uitingen van de Veiligheidsregio Groningen. KNMI geeft indicatie van de zwaarte van de beving, NAM pakt rol als ‘veroorzaker’ en organiseert de afhandeling van de schade.

De doelen van de crisiscommunicatie zijn (zoals gebruikelijk):

- **Informereren**
 - o Wat is er gebeurd?
 - o Welke maatregelen zijn/worden genomen?
 - o Waar kunt u terecht voor meer informatie?
- **Schade beperken/handelingsperspectieven**
 - o Wat dreigt er, welk risico is er?
 - o Wat kunt u doen (eventueel per doelgroep/locatie)?
 - Direct getroffen
 - Verwanten (familie en bekenden)
- **Betekenisgeven**
 - o Verwoorden van de sfeer
 - o Duiden van de situatie

Vaste cyclus met een omgevingsanalyse als basis¹

Een vaste cyclus vormt het uitgangspunt van de crisiscommunicatie. De cyclus bestaat uit: analyse, advies en aanpak. Oftewel luisteren naar de omgeving, analyseren wat er daar gebeurt, een aanpak ter advies aan de verantwoordelijken en vervolgens de uitvoering. Waarna de cyclus weer van voor af aan begint.

De omgevingsanalyse vormt de basis voor de crisiscommunicatie. De omgevingsanalisten maken deze analyse op basis van:

- berichtgeving in de media
- berichten op sociale media (met name Twitter en Facebook)
- publieksvragen en –reacties die binnenkomen via de verschillende kanalen

Daarnaast vormen de berichten in LCMS belangrijke input als het gaat om de voortgang van de hulpverleningsoperatie.

¹ (Dit is nog niet structureel georganiseerd binnen de Taakorganisatie crisiscommunicatie van de VR-Groningen; indien nodig wordt ondersteuning gevraagd aan CCT-Politie en/of Real Time Intelligence Centre Politie)

Boodschappen

Vanuit de drie doelstellingen binnen crisiscommunicatie, kunnen een aantal concept-boodschappen worden gegeven. Deze zijn uiteraard volledig afhankelijk van het verloop van het incident en de gevolgen die de bevingen heeft.

Informereren

- *De omgeving van ... is getroffen door een [zware] aardbeving. Voor zover wij nu weten ligt het episch centrum in de buurt van ...*
- *Volgens de eerste waarneming van het KNMI had de beving een kracht van ... op de schaal van Richter (beschikbaar na ongeveer een uur)*
 - o *Noot: ook andere instituten geven (soms afwijkende) indicaties van de magnitude)*
- *De exacte gevolgen van de beving zijn nog niet duidelijk. Wat wel bekend is, is dat (opsomming van de grootste calamiteiten en eerste 'beelden'/reacties)...*
- *Hulpverleners van politie, ambulance en brandweer zijn in gezet om ... Zij krijgen hulp van....*
- *Ook is er schade aan ... (vitale infra gas/water/elektra/dijken etc.)*
 - o *De gevolgen hiervan zijn.../worden geïnventariseerd*
- *Informatie over slachtoffers (wel of geen slachtoffers, waar zijn ze nu, geen exacte aantallen en ernst van de verwondingen noemen!)*
- *De verwachting wat er de komende uren gaat gebeuren is dat...*
- *Naschokken of nieuwe bevingen zijn niet uit te sluiten, aangezien we nog niet eerder een beving van deze omvang hebben gehad.*

Handelingsperspectieven

- *Mensen in het getroffen gebied adviseren wij zo goed mogelijk een eerste inschatting van de schade die ze hebben aan bijvoorbeeld muren, binnenwanden en schoorstenen.*
- *Bel met 112 als u acute hulp nodig heeft.*
- *Maak zo weinig mogelijk gebruik van mobiele telefoons om te zorgen dat het netwerk niet onnodig belast wordt en de hulpdiensten hun werk kunnen blijven doen.*
- *Twijfelt u over de veiligheid in uw huis of een ander gebouw? Blijf dan buiten of zoek tijdelijk onder dak bij burens. Meld dit bij [112/0900-8844/gemeente]*
- *Hebt u schade die uw veiligheid niet in het geding brengt, meld dit dan bij NAM, via het online schadeformulier op www.namplatform.nl. Hier vindt u informatie over de afhandeling van uw schade. Ook kunt u bellen met NAM op telefoonnummer (0592) 36 21 00*
- *Getroffenen kunnen voor meer informatie terecht bij ...*
- *Bent u op zoek naar een bekende in het getroffen gebied, neem dan contact op met...*
- *Opvang wordt geregeld in [locatie buiten aardbevingsgebied]...*
- *Geef hulpverleners de ruimte hun werk te doen en voor de mensen in het gebied: kijk of u zelf mensen in uw directe omgeving kunt helpen.*
- *Kunt u geen contact krijgen met 112, ga dan naar de dichtstbijzijnde brandweerkazerne of meld u bij een politieagent op straat.*
- *Controleer de gasleiding. Als u gas ruikt, sluit dan onmiddellijk de hoofdgasaansluiting af.*
- *Controleer de elektriciteitsvoorziening, sluit bij schade de stroom af met de hoofdschakelaar in de meterkast.*

- *Als er waterschade is, sluit de hoofdaansluiting van het water af.*
- *Pas op bij het openen van uw kasten, er kunnen voorwerpen uitvallen die verplaatst zijn.*

Duiden

- *Omschrijving van de situatie (ravage, sfeer, reacties, beelden)*
- *Begrip tonen voor de gevoelens en de zorgen die er zijn [benoemen, aansluiten, meenemen].*
- *Discussie over de oorzaak (namelijk de gaswinning) is op dit moment niet gepast, al snappen we de woede van degenen die boos zijn. Op dit moment gaat de hoogste prioriteit uit (het organiseren van de) hulpverlening aan degene die dat nodig hebben.*
- *Hulpverleners doen er alles aan om hulp te bieden waar dat nodig is, daarom is het belangrijk om goed overzicht te krijgen van de situatie*

Communicatiemiddelen

De gebruikelijk crisiscommunicatiemiddelen kunnen worden ingezet voor een aardbevingen. Het gaat dan onder andere om:

- NL-Alert: waarbij het bericht bestaat uit:
 - o Datum en tijd (automatisch)
 - o Incident/risico:
 - Aardbeving omgeving [locatie].
 - Uitval van gas/water/elektra.
 - o Handelingsperspectief:
 - Bel 112 voor acute hulp.
 - Indien van toepassing: Bel alleen (!) 112 voor acute hulp.
 - Blijf waar u bent.
 - Check gasleiding/waterleiding of elektra
 - Voor opvang en meer info ga naar de [opvanglocatie]
 - Ga naar buiten en blijf buiten!
 - Kijk of u zelf hulp kunt verlenen.
 - Volg de aanwijzingen van hulpverleners op.
 - o Vervolg:
 - Meer info via RTVNoord²
 - Nieuw bericht volgt.
- Twitter
 - o Eerste informatie via de operationele diensten (@polgroningen en @brwgroningen)
 - o Vervolgens de belangrijkste informatie via @VRGroningen (zo mogelijk wordt deze informatie geretweet door de account van de verschillende partners)
 - o Specifieke informatie via de accounts van de verschillende kolommen (brandweer politie, maar ook Enexis, waterschappen etc.
- Geluidswagens (politie?)
- Website Veiligheidsregio Groningen (evt. crisis.nl³)
- Publieksinformatienummer en verwantencontactinformatie (PIN via HTOC).

² Inzet RTV Noord als calamiteitenzender (= overheidsboodschappen): mandaat ligt bij Operationeel Leider en/of Hoofd Taakorganisatie Communicatie.

³ Voor Crisis.nl geldt: mandaat bij Operationeel Leider en/of Hoofd Taakorganisatie Communicatie

- Voorlichting in de opvanglocatie (publieksvoorlichter aanwezig, indien mogelijk ondersteund door leider van de opvanglocatie van de gemeente)
- Persconferenties en persvoorlichting: Sontweg (bij GRIP-4 of incidentgemeente (tot en met GRIP 3))
- Woordvoering in het gebied vanuit het Copi: vanaf GRIP-2 afstemming met het hoofd van de Taakorganisatie Crisiscommunicatie
 - o Goede persbegeleiding op de plaats incident: taak Copi; ondersteuning te regelen door HTOC. Bij toegangsverbod rampgebied: terughoudend met opleggen van journalistieke beperkingen (vanwege belang actieve communicatie en vrije nieuwsgaring)
 - o Voor een goede informatieuitwisseling tussen de communicatievertegenwoordigers in het COPI, OT en BT is het belangrijk om besluiten, acties en woordvoeringslijnen in LCMS te laten opnemen.
- Burgervader voor inwoners (bezoek opvanglocaties, interviews ter plaatse, bezoek hulpverlening; kortom zichtbaar zijn). Begeleiding/advies: BT-adviseur.