

## PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/111926>

Please be advised that this information was generated on 2017-12-06 and may be subject to change.

## ARTIKELEN

# Twitter tijdens flitscrises

## Een onderbenut potentieel?\*

*Jelle Groenendaal, Martine de Bas & Ira Helsloot*

*Het massale gebruik van Twitter door burgers tijdens crises heeft in kringen van communicatiedeskundigen geleid tot de stellingname dat ook de overheid actief gebruik moet maken van Twitter tijdens crises. Deze stellingname lijkt echter nog onvoldoende empirisch gevalideerd. In dit artikel willen wij empirische bouwstenen aandragen voor een gefundeerde visie op het gebruik van Twitter door de overheid. Wij analyseren hiertoe de tweets over de grote brand in Moerdijk (2011) die burgers en overheden hebben verstuurd. De resultaten laten zien dat verreweg de meeste tweets geen nieuwe en relevante informatie voor overheden bevatten en dat de tweets van overheden raakten ondergesneeuwd in de enorme stroom van tweets van burgers. We concluderen dat de casus Moerdijk geen aanleiding geeft om een actieve(re) rol van de overheid op Twitter te bepleiten.*

### Inleiding

Tijdens de grote brand bij Chemie-Pack in Moerdijk op 5 januari 2011 werden ongeveer 20.000 tweets (140 tekens tellende tekstberichten die met andere gebruikers gedeeld worden middels het medium Twitter) *per uur* over de brand op het wereldwijde web geplaatst. Tussen 5 januari en 8 januari 2011 werden er ten minste 118.000 tweets over de grote brand gedeeld ([www.twetrics.nl](http://www.twetrics.nl)). Volgens media waren de hoofdrolspelers bij de brand, de gemeenten Breda en Moerdijk, nagenoeg afwezig op sociale media zoals Twitter (*de Volkskrant*, 6 januari 2011). De gemeenten en veiligheidsregio verkozen de klassieke top-down manier van communiceren, waarbij betrouwbaarheid van de berichtgeving centraal staat en primair geredeneerd wordt vanuit de zender (wat willen we kwijt?) en niet vanuit ontvanger (wat willen mensen weten en hoe kunnen we hen het beste bereiken?) (Onderzoeksraad voor Veiligheid 2012, 126; Palen & Liu 2007, 728). De websites van de gemeente en de calamiteitenzender waren door de grote aantallen bezoekers slecht bereikbaar (Onderzoeksraad voor Veiligheid 2012, 17). Pas vijf uur na het uitbreken van de brand was de landelijke website [crisis.nl](http://crisis.nl) toegankelijk voor het publiek (Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (IOOV) 2011, 117). Deze

\* Wij danken Harro Ranter van [www.twetrics.com](http://www.twetrics.com) voor het beschikbaar stellen van zijn dataset met tweets over de brand in Moerdijk. Daarnaast danken wij de drie referenten en de redactie van TvV voor hun waardevolle commentaar op eerdere versies van dit artikel. De dataset met de geanalyseerde tweets van de brand in Moerdijk is te downloaden van de website [www.crisislab.nl](http://www.crisislab.nl).

Jelle Groenendaal, Martine de Bas & Ira Helsloot

trage en klassieke manier van communiceren heeft geleid tot felle kritiek vanuit de politiek en samenleving op de informatievoorziening door 'de overheid'. Het zou voor burgers moeilijk zijn geweest om tijdig informatie te krijgen over de brand en de gevolgen ervan. Ook was er kritiek op de afwezigheid van overheden op Twitter. Terwijl crisis.nl en de gemeentelijke website platlagen, verspreidden overheden geen informatie via Twitter en gaven ze geen antwoorden op de vragen die via dit medium gesteld werden (*Trouw*, 12 januari 2011). Geruchten op Twitter, bijvoorbeeld over het gevaar van de rookkolom of een vermeende evacuatie in Zwijndrecht, werden niet ontzenuwd (Onderzoeksraad voor Veiligheid 2012). Dit leidde naderhand tot de volgende reactie van de burgemeester van Breda, die vanaf de opschaling naar het hoogste coördinatieniveau (GRIP 4) verantwoordelijk was voor de crisiscommunicatie tijdens de grote brand:

'De wereld is veranderd. De rol van sociale media is geweldig groot en direct. Er is kort na het ontstaan van de brand intensief getwitterd. Ik maak me zorgen om de geloofwaardigheid en beschikbaarheid van informatie. Wie moeten mensen geloven bij wisselende berichten in al die media? De crisiscommunicatie moet daarom ingrijpend worden aangepakt. We moeten dat anders gaan organiseren.' (*NRC Handelsblad*, 14 januari 2011)

Vaak met de grote brand in Moerdijk ter illustratie hebben communicatiedeskundigen en onderzoekers gesteld dat de overheid tijdens een crisis meer en beter gebruik moet maken van sociale media waaronder Twitter (Onderzoeksraad voor Veiligheid 2012; Bos, Van der Veen & Turk 2010). Aannames die hierbij gedaan worden, zijn: mensen kunnen door Twitter sneller worden gewaarschuwd en geïnformeerd, weten (daardoor) beter waar ze aan toe zijn, weten wat ze moeten doen (en doen dat dan ook) en het maakt tweerichtingsverkeer mogelijk, zodat tijdig kan worden ingegrepen bij het ontstaan van geruchten. Bij veel van deze aannames gaan communicatiedeskundigen uit van de gedachte dat de overheid aanwezig moet zijn op Twitter, omdat ze anders het contact en de voeling met burgers en wat hen beweegt verliest (Veil e.a. 2011, 118). Bovendien suggereren onderzoekers dat de aanwezigheid van de (lokale) overheid op Twitter kan leiden tot een betere crisisbeheersing, doordat de overheid dankzij de informatie uit tweets van direct betrokkenen haar beeldvorming kan verbeteren (Terpstra, Hartman, De Vries & Paradijs 2011) en haar crisisbeheersing beter kan afstemmen op lokale behoeften (Sutton, Palen & Shlovski 2008; Sutton 2009). Al deze veronderstellingen zijn echter nog beperkt empirisch onderzocht en daarmee blijft het de vraag in hoeverre overheden daadwerkelijk meer en beter gebruik moeten maken van Twitter (bijvoorbeeld Van Duin 2011b).

In dit artikel willen we een bijdrage leveren aan de kennisontwikkeling op het terrein van Twitter in relatie tot crisiscommunicatie tijdens flitscrises, dat wil zeggen acute, kortdurende crises die zonder waarschuwing optreden. We analyseren daartoe de tweets die burgers en overheden hebben gedeeld bij een recente flitscrisis, namelijk de grote brand in Moerdijk. Het doel hiervan is om meer inzicht te krijgen in de huidige betekenis van Twitter voor het optreden van overheden en

hulpdiensten, zodat overheden een gefundeerde visie kunnen ontwikkelen op het gebruik van Twitter tijdens flitscrises. De centrale vraag die we in dit artikel willen beantwoorden, luidt: wat was de betekenis van Twitter voor de crisiscommunicatie door de overheid tijdens de grote brand in Moerdijk? De drie deelvragen waarmee we deze centrale vraag willen beantwoorden, zijn: welke informatie deelden burgers op Twitter tijdens de brand in Moerdijk, en in welke mate en op welke wijze waren overheden actief op Twitter?

Voor ons is het niet op voorhand vanzelfsprekend dat de overheid tijdens een flitscrisis een actieve rol moet spelen op Twitter. De vermeende (informatie)waarde van tweets voor het optreden van overheden is volgens ons discutabel. Een door ons uitgevoerde tentatieve analyse van 498 tweets die verstuurd zijn naar aanleiding van een grote brand bij worstenfabriek Stegeman in Deventer op 9 april 2010 was de directe inspiratie voor het uitvoeren van het voorliggende onderzoek. Deze analyse wees uit dat 41% van de tweets uitsluitend grappig bedoelde opmerkingen of gevoelsuitingen bevatten (zoals ‘morgen rookworsten in de aanbieding’). Bij 59% van de tweets die wel een informatief karakter hadden, ging het in 74% van de gevallen om het retweeten van berichtgeving van nieuwsmidia, de rest van de tweets bestond uit voor de overheid niet-relevante informatie van burgers (bijvoorbeeld over de betekenis van GRIP of een vraag wanneer het treinverkeer langs de fabriek hervat wordt). Verder werd 11% van alle tweets over de brand verstuurd door crisiscommunicatieprofessionals die niet direct betrokken waren bij de brand. Overheden en hulpdiensten waren tijdens de brand volledig afwezig op Twitter. Dit tot ongenoegen van sommige crisiscommunicatieprofessionals.

## Twitter en crisiscommunicatie

### *Twitter: een korte introductie*

Korte berichten (maximaal 140 tekens) en de snelheid waarmee diverse afzenders ‘nieuwe’ berichten kunnen delen, zijn kenmerkend voor het medium Twitter. Het delen van informatie is in principe beperkt tot de volgers van de individuele gebruiker. Als deze ontvanger op zijn beurt hetzelfde bericht vervolgens retweet – en daarmee dus verzender wordt – wordt hetzelfde bericht gedeeld met het netwerk van volgers van deze gebruiker. Het is een netwerk waar mensen op een vrijblijvende manier in verbinding staan met elkaar, maar elkaar ook razendsnel weten te vinden. Deze zelforganisatie ontstaat vaak via hashtags: woorden waarmee tweets gecategoriseerd kunnen worden. Door aan een tweet een hashtag toe te voegen, een woord voorafgegaan door een #, kunnen binnen Twitter alle tweets met dezelfde hashtag geraadpleegd worden. Daarmee is de stroom van tweets met hetzelfde onderwerp enigszins te volgen. Relevant is de opmerking dat afhankelijk van de hoeveelheid tweets die je volgers versturen, de tweets in je lijst na verloop van tijd verdwijnen en vervangen worden door recentere tweets. Dit betekent dus dat je als twitteraar geen garantie hebt dat je tweet daadwerkelijk door je volgers gelezen wordt (tenzij deze getweet wordt).

Jelle Groenendaal, Martine de Bas & Ira Helsloot

Officiële cijfers over het aantal (actieve) Twittergebruikers in Nederland worden door Twitter niet gepubliceerd. Op internetsites lopen de schattingen uiteen van 400.000 tot 1.700.000 actieve gebruikers in 2011 (zie bijvoorbeeld <http://nl.twirus.com/details/blog/731> (geraadpleegd op 15 januari 2012) en <http://twittermania.nl/2012/01/nederlanders-meeste-actieve-twitteraars-ter-wereld> (geraadpleegd op 22 mei 2012)). Geconcludeerd kan worden dat het aantal twitteraars in absolute zin substantieel is, maar in relatieve zin beperkt lijkt.

### *Crisiscommunicatie*

Een crisis kan gedefinieerd worden als 'een ernstige bedreiging van de basisstructuren of van de fundamentele waarden en normen van een sociaal systeem, welke bij een geringe beslistijd en bij een hoge mate van onzekerheid noopt tot het nemen van kritieke beslissingen' (Rosenthal & 't Hart 1989). In de literatuur wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe communicatie tijdens crises (Regtvoort & Siepel 2009). *Interne* crisiscommunicatie betreft de communicatie binnen en tussen de (overheids)partijen die betrokken zijn bij de crisisbeheersing. *Externe* crisiscommunicatie betreft de communicatie vanuit de betrokken actoren naar de (al dan niet direct bij de crisis betrokken) bevolking. In dit artikel richten we ons op de externe crisiscommunicatie door overheden zoals gemeenten en hulpdiensten.

Externe crisiscommunicatie door overheden kan bestaan uit de overdracht van feitelijke informatie, het geven van een instructie en het duiden van de gebeurtenis (Helsloot, Scholtens & Schmidt 2012; Boin, 't Hart, Sundelius & Stern 2005). Bij de overdracht van feitelijke informatie gaat het om het informeren van burgers over het incident (wat is er aan de hand en wat zijn de gevolgen?) en de maatregelen die genomen worden om het incident te beheersen (wat doet de overheid?). Deze informatie is vooral bedoeld om zelfredzame burgers in staat te stellen om zelf tot handelen over te gaan. De algemene regel is dat hoe sneller en transparanter gecommuniceerd wordt over feiten en onzekerheden, hoe beter burgers in staat worden gesteld om zelfredzaam te handelen (Helsloot & Ruitenberg 2004; Jong & Bos 2009; Regtvoort & Siepel 2009). Indien nodig kan de overheid ook een instructie geven. Het geven van een instructie wordt in de literatuur gezien als een zwaar middel, doordat de overheid daarmee de verantwoordelijkheid naar zich toe trekt (Helsloot e.a. 2012; Van 't Padje & Groenendaal 2008). Bij het duiden van de gebeurtenis gaat het om betekenisgeving door bestuurders als boegbeeld van de overheid. Een flitscrisis is geen objectief kenbare realiteit, maar een 'frame' waarmee naar gebeurtenissen wordt gekeken. Bestuurders hebben de unieke positie en mogelijkheid om dat frame mede te bepalen. Bij duiding gaat het om het verwoorden van de beleving van de samenleving (door onder andere compassie met getroffen en uit te drukken) en de voor de maatschappij als geheel wenselijke gedragslijn over het voetlicht te brengen (Helsloot e.a. 2012; Jong, Regtvoort & Siepel 2009).

### *Informatiedeling door burgers op Twitter tijdens flitscrises*

Bos e.a. (2010) zijn een van de eersten die onderzoek hebben verricht naar de tweets die tijdens een (flits)crisis in Nederland verstuurd zijn. Zij hebben onder

meer onderzocht welke tweets burgers hebben gedeeld tijdens de Poldercrash (2009) en de acute uitbraak van de Mexicaanse griep (2009). Er werd onderscheid gemaakt tussen verschillende soorten berichten die gedeeld zijn: waarnemingen, informatie, vragen, oproepen en instructies. Opgemerkt moet worden dat de onderzoekers maar een beperkt (onbekend) aantal tweets per casus bestudeerd hebben. Bijzonder aan de Poldercrash zijn de waarnemingen van ooggetuigen die vrijwel direct na het neerstorten van het vliegtuig op Twitter verschijnen en direct door traditionele media worden overgenomen. De inhoud van deze tweets was oppervlakkig (bijvoorbeeld 'vliegtuigcrash op Schiphol, ziet er niet goed uit'), zeker vergeleken met de zeer gedetailleerde informatie die 112-bellers ongeveer gelijktijdig hebben gegeven (zie Scholtens & Groenendaal 2011). Bij de Mexicaanse griep werd hoofdzakelijk informatie gedeeld over nieuwe besmettingen en werden er vragen gesteld over de kans op besmetting met het griepvirus.

Van Duin, Tops, Wijkhuijs, Adang en Kop (2012) hebben 70.000 tweets geanalyseerd die naar aanleiding van het schietincident in Alphen aan den Rijn (2011) verstuurd zijn. De voornaamste onderwerpen van de berichten die binnen het eerste halfuur na de schietpartij werden gedeeld, zijn de helikopters en sirenes rond de Ridderhof, de ontzetting over de gebeurtenissen, de roep om informatie van nieuwsmedia, het aantal doden en gewonden, de chaos en paniek en de namen van de winkels waar geschoten werd (Van Duin e.a. 2012, 145-147). Na het eerste halfuur ontstond meer emotie in de tweets. Twitteraars toonden veel medeleven met de mensen die het hebben meegemaakt ('je zult maar gewoon boodschappen doen', 'wat erg voor de kinderen die dit meemaken') en merkten op dat er sprake lijkt van wildwest- en Amerikaanse taferelen. Ook stelden twitteraars dat grappen niet gepast zijn. Na verloop van tijd nam de woede en boosheid jegens de dader toe, stelden twitteraars ook vragen ('is er een relatie met de schietpartij een week eerder?' en 'waar gaat het heen met de maatschappij?') en werd er gespeculeerd over de achtergrond en het motief van de dader (Van Duin e.a. 2012, 148). Ondanks de eerdere oproep van twitteraars om geen grappen te maken over het schietincident volgden ook grappen over kiloknallers en kogelbiefstukken.

#### *Het gebruik van Twitter door de overheid tijdens flitscrises*

In de hiervoor genoemde onderzoeken werd ook gekeken naar de wijze waarop en de mate waarin overheden Twitter hebben ingezet als communicatie-instrument. Bos e.a. (2010) constateren bij de door hen onderzochte casus dat Nederlandse overheden en hulpdiensten niet of nauwelijks gebruik hebben gemaakt van Twitter. Als ze dat al deden, dan werd het instrument alleen ingezet om te verwijzen naar andere informatiebronnen (informatievoorziening). Twitter werd in de onderzochte casus niet ingezet om met individuele twitteraars in gesprek te gaan. Bovendien was het aantal volgers in de onderzochte casus erg klein, zodat de tweets van overheden nauwelijks verder verspreid werden. Desondanks stellen Bos e.a. (2010) dat Twitter voldoet aan de eisen van een goed crisiscommunicatie-instrument: het is open, biedt de mogelijkheid om snel mensen te bereiken en kan ingezet worden om te informeren, instrueren en duiden.

Jelle Groenendaal, Martine de Bas & Ira Helsloot

Van Duin e.a. (2012) betogen in hun onderzoek naar het gebruik van Twitter tijdens het schietdrama in Alphen aan den Rijn (2011) dat Twitter een wezenlijke bijdrage heeft geleverd aan de crisiscommunicatie door overheden. In de eerste plaats werd Twitter ingezet om feitelijke informatie te communiceren naar de volgers van het gemeentelijke Twitteraccount. De gemeente Alphen aan den Rijn heeft 120 Twitterberichten over het schietdrama op Twitter geplaatst. Het eerste bericht dat de gemeente verstuurde, was de melding 'Er heeft een schietincident plaatsgevonden in De Ridderhof'. Berichten van de gemeente werden voorzien van #schietincident. Toen bleek dat tweets vooral onder #schietpartij werden geplaatst, heeft de gemeente zich ook daarbij aangesloten. In de eerste uren na het incident steeg het aantal volgers van de gemeente van de gebruikelijke 600 naar 2.600. Later in de week nam dit aantal af. Van interactie tussen gemeente en twitteraars was geen sprake (Van Duin e.a. 2012, 154). In de tweede plaats werden de tweets over het schietincident door de gemeente en de politie geanalyseerd. Speculaties in tweets over onder meer de achtergrond van de dader werden door de gemeente uitgezocht. Daarnaast analyseerde de gemeente de tweets om de beleving onder de winkeliers of de publieke opinie te peilen. De politie was gefocust op opsporingsrelevante informatie op Twitter (Van Duin e.a. 2012, 155). Alles overziend menen de onderzoekers dat de actieve aanwezigheid van de overheid op Twitter een belangrijke en positieve rol gespeeld heeft bij wat zij 'rumor control' noemen: het ontzenuwen van geruchten. Echter, een effectmeting onder het bredere publiek heeft niet plaatsgevonden, zodat deze conclusie niet onderbouwd kan worden met empirisch bewijs.

## Methodologie

In dit artikel analyseren we de tweets die verstuurd zijn tijdens de brand bij chemiebedrijf Chemie-Pack in Moerdijk (5 januari 2011). De casus Moerdijk hebben we geselecteerd omdat er in de publieke opinie gesteld is dat overheden en hulpdiensten meer gebruik hadden moeten maken van sociale media en specifiek Twitter (*de Volkskrant*, 6 januari 2011). De tweets hebben we verkregen via twetrics ([www.twetrics.com](http://www.twetrics.com)). Twetrics heeft alle tweets over de brand in Moerdijk verzameld. Hiertoe heeft twetrics het zoekwoord 'Moerdijk' gebruikt. De complete dataset van Moerdijk bestaat uit 101.128 tweets (gepost tussen 5 januari 2011, 14.27 uur, tot en met 8 januari 2011).

Bij het analyseren van de tweets hebben we ons beperkt tot de tweets die in de eerste 24 uur verstuurd zijn, zodat er van de 101.128 tweets nog 52.806 tweets overbleven. Deze 52.806 tweets over de brand in Moerdijk hebben we handmatig ondergebracht in 14 categorieën om zo inzicht te krijgen in de inhoud van de tweets van burgers (deelvraag 1) en de mate waarin en wijze waarop de overheid actief was op Twitter (deelvragen 2 en 3). De 14 categorieën zijn:

1. informatieverstrekking (het geven van feitelijke informatie zonder bronvermelding);
2. retweet informatieverstrekking (Twitterberichten met bronvermelding naar bijvoorbeeld nieuwsbericht of andere twitteraars);



3. grappig bedoelde tweets;
4. retweet grappig bedoelde tweets;
5. vragen ('is de rook giftig?');
6. retweet vragen (een twitteraar die dezelfde vraag heeft als een andere twitteraar en daarom een vraag retweet);
7. beantwoording vragen door overheid;
8. beantwoording vragen door anderen;
9. empathie en/of mening ('wat verschrikkelijk die brand');
10. tweets uit het buitenland;
11. retweet berichten overheid;
12. retweet van empathie en/of mening;
13. tweet met suggestieve opmerkingen;
14. retweet suggestieve opmerkingen.

Voorafgaand aan het analyseren van de tweets hebben we onafhankelijk van elkaar 100 tweets geanalyseerd om te beoordelen in hoeverre we de tweets op eenzelfde manier categoriseerden. Na deze sessie hebben we de categorieën iets aangepast en wederom 100 tweets onafhankelijk van elkaar gecategoriseerd. Alle 100 tweets hebben we in dezelfde categorie geplaatst.

## Resultaten

### *De casus*

Op 5 januari 2011 ontstond een grote brand bij chemische fabriek Chemie-Pack in Moerdijk. Al vrij snel werd duidelijk dat het hier niet om een reguliere brand ging. De wind zorgde ervoor dat de gevolgen van de brand zich niet beperkten tot de plaats van het incident. De rook verspreidde zich in korte tijd over een groot gebied en er was sprake van een incident met regionale impact. De sirenes werden ingeschakeld om inwoners te waarschuwen (IOOV 2011).

### *Deelvraag 1: welke informatie deelden burgers op Twitter tijdens de brand in Moerdijk?*

De meest gebruikte hashtags in de 52.806 geanalyseerde tweets waren #moerdijk en #grotevuurbaljonguh. 97,7% van alle tweets werd geplaatst door privépersonen (zie tabel 1). De meeste tweets door privépersonen (25,8%) kunnen geschaard worden in de categorie 'retweet informatie' (informatie met een bronvermelding naar media of een andere twitteraar). 10,7% van de tweets van privépersonen bevatte informatie zonder bronvermelding, waaronder ook enkele ooggetuigenverslagen ('Zit recht onder de rook van moerdijk. Fijn wonen hier in Strijensas' of 'Goeie fik #moerdijk eventjes nieuws kijken en dan weer hw'). Dit betekent, zoals de bovenstaande voorbeelden laten zien, overigens niet dat deze berichten ook daadwerkelijk 'nieuwe' informatie bevatten. Bij het categoriseren van de tweets hebben we geen informatie ontdekt die niet al op een andere manier (bijvoorbeeld door reguliere media) naar buiten was gebracht. In totaal bevatte 6,8% van de tweets een vraag. 7,6% van de tweets bevatte een antwoord, uitsluitend gegeven door andere privépersonen. Ook gevoelsuitingen scoren hoog in de analyse. Met inbegrip van de retweets gaat het om 17,9% van alle tweets van



Jelle Groenendaal, Martine de Bas &amp; Ira Helsloot

**Tabel 1** *Inhoud en afzender van de tweets*

<b>Verzenders Codering</b>	<b>A = privé- personen</b>	<b>B = media en andere organi- saties die infor- matie verstrek- ken</b>	<b>C = over- heid</b>	<b>Totaal</b>
1. Informatieverstrekking	10,7%	1,0%	0,07%	11,8%
2. Retweet informatieverstrekking	25,8%	1,1%	0,02%	26,9%
3. Grappig bedoelde tweets	18,4%	-	-	18,4%
4. Retweet grappig bedoelde tweets	7,5%	-	-	7,5%
5. Vragen	6,4%	-	-	6,4%
6. Retweet vragen	0,4%	-	-	0,4%
7. Beantwoording vragen door overheid	-	-	-	0%
8. Beantwoording vragen door anderen	7,6%	-	-	7,6%
9. Empathie en/of mening	16,4%	-	-	16,4%
10. Tweets uit het buitenland	0,8%	-	-	0,8%
11. Retweet berichten overheid	0,4%	-	-	0,4%
12. Retweet van empathie en/of mening	1,5%	-	-	1,5%
13. Tweet met suggestieve opmerkingen	0,9%	-	-	0,9%
14. Retweet suggestieve opmerkingen	0,9%	-	-	0,9%
Totaal tweets	97,7%	2,2%	>0,1%	100%

**Tabel 2** *Top vijf van retweets*

<b>Aantal Bericht</b>	
967	RT @NoelKanhai: america would panic and start to think that it's a terrorist attack. the dutch look and say 'GROTE VUURBAL JONGUH'. - Hahaha
510	RT @CM_OD: 'Grote vuurbal jonguh' does show what most dutch people are like. Big explosion, no panic, just make jokes about it and it'll all
504	RT @adoreShawtyMane: GROTE VUURBAL JONGUH! <a href="http://twitpic.com/3naizi">http://twitpic.com/3naizi</a>
471	RT @Roelof_Prins: America would be in panic and think of terrorist attack. The dutch look and say GROTE VUURBAL JONGUH #bestcountryintheworl
446	RT @20prospect: GROTE VUURBAL JONGUH ! I have absolutely no idea what this means, but it's Dutch and it's trending, so I'll post it and try

privépersonen. Hoog is het aantal grappig bedoelde tweets. Met inbegrip van de retweets betrof het ruim een kwart van de geanalyseerde tweets. Met name de quote 'grote vuurbal jonguh' (afkomstig uit de film *New Kids: Turbo!*) werd veelvuldig geciteerd; zo veelvuldig zelfs dat de uitdrukking 'trending' werd, ofwel de meest gebruikte uitdrukking op Twitter gedurende een bepaalde periode. In tabel 2 is de top vijf van retweets weergegeven.

De twitteraars die het meest actief over de brand twitterden, waren allemaal burgers die werkzaam zijn op het terrein van de (crisis)communicatie. Zij waren ech-

**Tabel 3** Top vijf van twitteraars

Aantal berichten	Naam
345	@Cwerkplaats
316	@CrisisNed20
245	@brandweerforum
207	@inastrating
182	@poldertwits

ter niet beroepsmatig vanuit de overheid betrokken bij de crisiscommunicatie tijdens de brand (zie tabel 3).

Ook (traditionele) nieuwsmedia zoals kranten (*NRC*, *de Volkskrant*, *Telegraaf*, *BNDDeStem*, *De Stentor*), tv-zenders (NOS, RTL en SBS6) en nieuwssite nu.nl verstuurden nieuwsberichten via Twitter. De meest prominente zender was de NOS met 72 tweets. Ook de rampenzenders Omroep Brabant en RTV Rijnmond waren actief op Twitter.

Uit het voorgaande kan worden opgemaakt dat het overgrote deel van de tweets afkomstig was van privépersonen. 2% van alle tweets was afkomstig van media en aanverwante organisaties. De meeste tweets herhaalden al op Twitter beschikbare feiten of bevatten een grap, een mening of een emotie. Een klein deel van de tweets (minder dan 10%) bevatte feiten zonder bronvermelding. Geen tweets van privépersonen bevatten feiten die niet al op een andere manier (bijvoorbeeld door reguliere media) naar buiten waren gebracht.

*Deelvragen 2 en 3: in welke mate en op welke wijze waren overheden actief op Twitter tijdens de brand in Moerdijk?*

De crisiscommunicatie was in handen van diverse overheden. Binnen de twee betrokken veiligheidsregio's waren de politiekorpsen Midden- en West-Brabant (@politieMWB) en Zuid-Holland-Zuid (@politieZHZ) actief op Twitter. De veiligheidsregio's zelf hadden geen gebruik gemaakt van Twitter. De twee politiekorpsen hebben Twitter gebruikt om (proces)informatie en een instructie te delen en niet om vragen van burgers te beantwoorden. De politie Midden- en West-Brabant gaf om 14.39 uur middels een tweet een persalarm voor een zeer grote bedrijfsbrand. De tweede tweet werd verzonden om 17.31 uur en bevatte een aankondiging van een persconferentie. In totaal gingen 4 van de verzonden tweets over de persconferentie en bevatte 1 tweet de informatienummers. In totaal verstuurde @politieMWB 6 tweets. Deze berichten zijn 93 keer geretweet. Hiervan betrof het 43 keer 'RT @politieMWB: #Brand Moerdijk: telefoonnummer voor mediavragen: 0168-373624 Landelijke algemene nummer voor publieksvragen 0800-1351'. Via @politieZHZ werden vier tweets met betrekking tot de brand verstuurd. De eerste werd om 17.25 uur verstuurd: '@politiezHZ: In Mookhoek Strijensas Strijen Willemdorp sirenes afgegaan. Bij brand in Moerdijk is veel rook vrijgekomen. Sluit raam/deur Kijk TV Rijnmond'. Daarna volgden nog tweets met informatie over de afsluiting van wegen, een verwijzing voor actuele informatie

Jelle Groenendaal, Martine de Bas & Ira Helsloot

naar rampenzender RTV Rijnmond en een afloopbericht nadat de brand geblust was. In totaal werden berichten van @politieZHZ (slechts) 13 keer getweet.

Ook sommige gemeenten waren tijdens de brand actief op Twitter. Twitter werd ingezet om (proces-) informatie en een instructie te delen. Gemeente Strijen verstuurde 6 tweets. Deze berichten werden in totaal 19 keer getweet. Er werden geen vragen gesteld aan de gemeente Strijen. Gemeente Binnenmaas verstuurde 10 tweets. Deze berichten werden in totaal 21 keer getweet. Er werd 1 vraag gesteld over het gebied waarop de waarschuwing om ramen en deuren te sluiten betrekking had. Deze vraag is niet beantwoord door de gemeente. Gemeente Dordrecht verstuurde 9 tweets. Deze berichten werden 103 keer getweet. Het meest getweete bericht (45 keer): 'RT @gemdordrecht: In verband met grote brand Moerdijk gaan in Dordrecht sirenes af, sluit ramen en deuren, volg rampenzender RTV Rijnmond'. Er werden geen vragen gesteld aan de gemeente Dordrecht. De gemeente Moerdijk heeft sinds 25 februari 2010 een account op Twitter, maar heeft er gedurende de brand geen gebruik van gemaakt.

In totaal was minder dan 0,1% van alle verstuurde tweets over het incident afkomstig van hulpdiensten of overheden. Het aantal retweets maakt dat dit percentage oploopt tot 0,4% van het totaal aantal tweets over de brand. Dit laat zien dat de tweets van overheden relatief genomen wel vaak getweet zijn, wat zou kunnen betekenen dat deze tweets wel gewaardeerd werden door de Twittergemeenschap. Het kleine aantal tweets afkomstig van overheden zal wellicht ook niet verbazen gelet op het grote aantal tweets dat burgers tijdens de brand hebben verstuurd. Het betekent echter wel dat het zeer onwaarschijnlijk is dat je overheidstweets tegenkomt wanneer je als twitteraar op #Moerdijk had gezocht en niet al een volger was van de twitterende overheidsinstantie. Van interactie tussen burgers en overheden was geen op Twitter sprake. Vragen van burgers op Twitter zijn beantwoord door andere burgers en niet door overheden. Overheden hebben Twitter alleen ingezet om (proces)informatie en een instructie (het sluiten van de ramen en deuren) te communiceren.

*Centrale vraag: wat was de betekenis van Twitter voor de crisiscommunicatie door de overheid tijdens de grote brand in Moerdijk?*

We maken bij het beantwoorden van deze vraag onderscheid tussen Twitter als bron van informatie voor overheden en als communicatie-instrument voor overheden.

Op basis van de bestudeerde inhoud van de tweets en de frequentie waarmee deze gedeeld zijn, menen wij dat de betekenis van de tweets die tijdens de brand verstuurd zijn beperkt was voor het optreden van de overheid. Belangrijk is de constatering dat de tweets van burgers geen nieuwe relevante feiten bevatten. De retweets, die volgens eerder onderzoek de meest essentiële informatie bevatten over het incident (vgl. Starbird & Palen 2010; 2011; Terpstra, Hartman, De Vries & Paradijs 2011) bestonden in deze casus hoofdzakelijk uit grappen ('grote vuurbal jonguh') en herhaling van informatie uit nieuwsmedia. Daarmee concluderen wij in lijn met Thelwell, Buckley en Paitogiou (2011) dat nieuw nieuws (ook) op Twitter schaars is en Twitter vooral een kanaal is dat gebruikt wordt voor het delen van speculaties, emoties en vragen. In de voorliggende casus waren deze

speculaties, emoties en vragen voorspelbaar, omdat deze in principe kenmerkend zijn voor *iedere* grote brand. Speculaties en vragen over de gevaren van de rookkolom, het neerkomen van roetdeeltjes en de afsluiting van wegen en beschikbaarheid van het openbaar vervoer spelen bij iedere grote brand (Helsloot & Ruitenbergh 2004; Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland 2010). Het monitoren van het Twitterverkeer is niet noodzakelijk om te weten dat dergelijke vragen, emoties en speculaties zullen opkomen en om hierop adequaat te kunnen reageren (al dan niet via sociale media waaronder Twitter).

De betekenis van Twitter als crisiscommunicatie-instrument van de overheid was beperkt in de onderzochte casus. De (proces)informatie en de instructie die overheden via Twitter verspreid hebben, werd weinig gedeeld door twitteraars. Het lijkt er daarmee op dat de overheid weinig mensen via Twitter bereikt heeft. In de eerste plaats kan dit volgens ons verklaard worden door het enorme aantal tweets dat verstuurd is over de brand. Bij een dergelijke stroom aan berichten kunnen tweets van de overheid gemakkelijk gemist worden. De overheid is tenslotte slechts één van de vele actoren op Twitter. In de tweede plaats lijken onze resultaten te suggereren dat het beperkte aantal volgers van overheden en hulpdiensten heeft bijgedragen aan hun onzichtbaarheid op Twitter. Wanneer de overheid een grotere rol voor zichzelf ziet weggelegd op Twitter, dan is het uitbouwen van een netwerk met volgers essentieel om tijdens een flitscrisis ook daadwerkelijk op te kunnen vallen. In de derde plaats kan de onzichtbaarheid van de overheid op Twitter verklaard worden door een kloof tussen het informatieaanbod van de overheid en de informatiebehoefte van twitteraars. Misschien vonden de twitteraars die (al dan niet toevallig) stuitten op de tweets van de overheid de informatie in deze tweets niet relevant genoeg om deze te retweeten. Het in zeer beperkte mate communiceren van (proces)informatie die bovendien al geruime tijd bekend was (exemplarisch is de volgende tweet die uren na het uitbreken van de brand gedeeld werd: '@politiezhz: In Mookhoek Strijensas Strijen Willemdorp sirenes afgegaan. Bij brand in Moerdijk is veel rook vrijgekomen') voegde weinig toe aan de informatie die op dat moment al lang door (landelijke en regionale) nieuwsmedia gedeeld werd (ook via Twitter). Vragen van burgers op Twitter werden door andere twitteraars beantwoord en informatie van nieuwsmedia werd door burgers razendsnel opgepakt en via Twitter verspreid. Het maakt daarmee niet zozeer uit welk communicatiekanaal overheden gebruiken om te communiceren met burgers; belangrijker is de snelheid waarmee overheden feitelijke informatie delen en de relevantie van deze informatie.

## Discussie

De resultaten van ons onderzoek laten zien dat de betekenis van Twitter voor de crisiscommunicatie door de overheid tijdens de grote brand in Moerdijk gering was. Enerzijds doordat de tweets geen nieuwe en relevante informatie bevatten voor de overheid. Anderzijds doordat de tweets van overheden ondergesneeuwd raakten in de enorme stroom van tweets van burgers. Feitelijke informatie werd snel door nieuwsmedia en burgers via Twitter verspreid. Vragen van burgers op

Twitter werden in veel gevallen adequaat door andere burgers beantwoord. Concluderend menen wij daarom dat de casus Moerdijk geen aanleiding geeft om een actievere rol van overheden op Twitter te bepleiten tijdens gelijksoortige flitscrises.

Onze bevindingen lijken in lijn te zijn met het onderzoek van Van Duin e.a. (2012) waaruit blijkt dat emotionele en speculatieve berichten een aanzienlijk onderdeel vormen van het berichtenverkeer op Twitter over flitscrises. Wie dus een compleet zicht wil krijgen op de inhoud van de tweets die tijdens flitscrises gedeeld worden, heeft niet voldoende aan de indeling van Bos e.a. (2010) waarin alleen een onderscheid gemaakt wordt tussen waarnemingen, informatie, vragen, oproepen en instructies. Een beperking van voorgaande onderzoeken (Bos e.a. 2010; Van Duin e.a. 2012) is bovendien dat zij niet de verhouding in kaart hebben gebracht tussen de verschillende soorten inhoud van de tweets. Een belangrijke bijdrage van dit onderzoek is dat het laat zien dat op Twitter over veel van hetzelfde gesproken wordt en dat relatief veel tweets grappen, meningen of emotie bevatten.

De verspreiding van speculaties en geruchten via Twitter maakt volgens sommigen dat overheden actief aanwezig moeten zijn op Twitter (bijv. Jong e.a. 2009). De Onderzoeksraad voor Veiligheid (2012) oordeelde dat geruchten verspreid via Twitter tijdens de grote brand in Moerdijk, bijvoorbeeld over de evacuatie in Zwijndrecht, door de overheid opgespoord en ontzenuwd hadden moeten worden. Op basis van onze resultaten kunnen hierbij wel twee kanttekeningen gemaakt worden. In de eerste plaats is het de vraag of het wel haalbaar is om als overheid tijdens een grote brand zoals die in Moerdijk alle tweets te analyseren en om in te gaan op alle speculaties en geruchten. De snelheid en massaliteit van het medium maken immers dat de stroom aan informatie voor crisismanagers lastig bij te houden is. Bovendien is het de vraag in hoeverre operationeel beslissers in staat zijn om de informatie uit de tweets op een juiste wijze te interpreteren en er vervolgens iets mee te doen. Terpstra e.a. (2011) menen dat de zomerstorm tijdens het festival Pukkelpop in België, waarbij vijf mensen om het leven kwamen en tientallen mensen gewond raakten, mogelijk voorspeld had kunnen worden als de tweets die informatie bevatten over de naderende donkere lucht automatisch gedetecteerd hadden kunnen worden. Het is volgens ons echter zeer onwaarschijnlijk dat op basis van tweets over een donkere dreigende lucht een zomerstorm met dergelijke gevolgen voorspeld had kunnen worden, laat staan dat operationeel beslissers de festivalbezoekers hiervoor tijdig en adequaat hadden kunnen waarschuwen.

In de tweede plaats is het de vraag in hoeverre het noodzakelijk is dat alle geruchten, vragen en speculaties op Twitter worden ontzenuwd tijdens een brand zoals die in Moerdijk. In hoeverre neemt het publiek de geruchten en speculaties die via Twitter verspreid worden serieus? In hoeverre is er maatschappelijke onrust ontstaan in Zwijndrecht tijdens de grote brand in Moerdijk na de tweets over de vermeende evacuatie? In hoeverre hebben burgers de aanwezigheid van de overheid daadwerkelijk gemist op Twitter en waarom? Nader onderzoek in de vorm van een effectmeting onder de bevolking na een flitscrisis is nodig om deze vragen adequaat te kunnen beantwoorden. Twitteraars zelf lijken in ieder geval wantrou-

wend te staan tegenover de informatie die op Twitter gedeeld wordt. Uit een verkennend onderzoek van Boon (2010) blijkt dat e-burgers, onder wie de twitteraars vallen, zelf maar in beperkte mate vertrouwen hebben in de informatie die op Twitter verspreid wordt, doordat ze zelf weten hoe makkelijk het in theorie is om geruchten en speculaties te verspreiden.

Dit laat onverlet dat bij andersoortige crises, bijvoorbeeld crises waarbij er sprake is van een (dreigende) verstoring van de openbare orde, wél gegronde redenen kunnen bestaan om als overheid actief te participeren op Twitter. Belangrijk is namelijk de opmerking dat de bevindingen in deze casus niet zonder meer geeneraliseerd kunnen worden naar andere soorten crises. Bekend is de casus HPV (een virus dat gerelateerd wordt aan een verhoogde kans op baarmoederhalskanker) uit 2009, waarbij enkele burgers met succes via Twitter actie voerden tegen het vaccinatieprogramma voor baarmoederhalskanker. De discussie over baarmoederhalskanker die op Twitter gevoerd werd ging volledig aan de betrokken overheidsinstanties voorbij, zodat zij niet tijdig in staat waren om geruchten te ontkrachten en onwaarheden recht te zetten (Terpstra e.a. 2012). De bijdrage van ons onderzoek is dat het duidelijk maakt dat het te makkelijk en bovendien te voorbarig is om voor alle typen crises te pleiten voor een actieve(re) rol van de overheid op Twitter.

## Literatuur

- Boin, A., P. 't Hart, B. Sundelius & E. Stern (2005) *The Politics of Crisis Management*. Cambridge: Oxford University Press.
- Boon, L. (2010) *Risicocommunicatie in de elektronische samenleving. Een studie naar risicocommunicatie in verband met de opkomst van het gebruik van informatie- en communicatietechnologie* (masterscriptie). Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Bos, J.G.H.M., J. van der Veen & K. Turk (2010) *Twitter in crisiscommunicatie. Een onderzoek naar de mogelijkheden van het gebruik van twitter tijdens crises*. Den Haag: COT Instituut voor Crisis en Veiligheidsmanagement.
- Duin, M. van (2011a) Sociale media en crisisbeheersing. In: G. Snel & P. Tops (red.), *Een wereld te winnen... Sociale media en de politie. Een eerste verkenning*. Apeldoorn: Politieacademie, 59-79.
- Duin, M. van (2011b) *Veerkrachtige crisisbeheersing. Nuchter over het bijzondere*. Arnhem/Apeldoorn: Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid/Politieacademie.
- Duin, M. van, P. Tops, V. Wijkhuijs, O. Adang & N. Kop (2012) *Lessen in crisisbeheersing. Dilemma's uit het schietdrama in Alphen aan den Rijn*. Den Haag: Boom Lemma.
- Helsloot, I. & A. Ruitenbergh (2004) Citizen response to disasters. A survey of literature and some practical implications. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 12, 98-110.
- Helsloot, I., A. Scholtens & A. Schmidt (2012) *Crisiscommunicatie als beleidsinstrument*. Den Haag: Ministerie van Economie, Landbouw en Innovatie.
- Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (IOOV) (2011) *Brand Chemie-Pack Moerdijk*. Den Haag: Inspectie Openbare Orde en Veiligheid.
- Jong, W. & J. Bos (2009) Crisiscommunicatie. In: E. Muller, U. Rosenthal, I. Helsloot & E. van Dijkman (red.), *Crisis. Studies over crisis en crisisbeheersing*. Deventer: Kluwer.



Jelle Groenendaal, Martine de Bas & Ira Helsloot

- Jong, W., F. Regtvoort & H. Siepel (2009) *Als het op communiceren aankomt. Crisiscommunicatie voor (loco)burgemeesters*. Den Haag: Nederlands Genootschap Burgemeesters.
- Liu, S. e.a. (2008) In search of the bigger picture. The emergent role of on-line photo sharing in times of disaster. In: *Proceedings of the 5th International ISCRAM Conference*, Washington.
- NRC Handelsblad (14 januari 2010) Twitter was veel sneller dan het crisisteam.
- Onderzoeksraad voor Veiligheid (2012) *Brand bij Chemie-Pack te Moerdijk, 5 januari 2011*. Den Haag: Onderzoeksraad voor Veiligheid.
- Padje, B. van 't & J. Groenendaal (2008) Redzame burgers als vliegwiel voor verandering. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 7(2), 25-41.
- Palen, L. & S.B. Liu (2007) Citizen communications in crisis. Anticipating a future of ICT-supported public participation. In: *Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems*. New York: ACM.
- Regtvoort, F. & H. Siepel (2009) *Risico en crisiscommunicatie*. Bussum: Coutinho.
- Rosenthal, U., M.T. Charles & P. 't Hart (eds.) (1989) *Coping with crisis. The management of disasters, riots and terrorism*. Springfield: Charles C. Thomas.
- Scholtens, A. & J. Groenendaal (2011) *(Zelf)redzaamheid tijdens de Poldercrash*. Den Haag: Boom Lemma.
- Starbird, K. & L. Palen (2011) 'Voluntweeters'. Self-organizing by digital volunteers in times of crisis. In: *Proceedings of the 2011 conference on human factors in computing systems*. New York: ACM, 1071-1080.
- Starbird, K. & L. Palen (2010) Pass it on? Retweeting in mass emergencies. In: *Proceedings of the 7th international information systems for crisis response and management conference (ISCRAM)*, Seattle.
- Sutton, J. (2009) Social media monitoring and the democratic national convention. New tasks and emergent processes. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, 6(1).
- Sutton, J., L. Palen & I. Shlovski (2008) Back-channels on the front lines. Emerging use of social media in the 2007 Southern California wildfires. In: *Proceedings of the 2008 ISCRAM conference*, Washington.
- Terpstra, T., M. Hartman, A. de Vries & G. Paradies (2011) *Twitter in crisisbeheersing*. Delft: Flood Control 2015.
- Thelwall, M., K. Buckley & K. Paitogiou (2011) Sentiment in Twitter events. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62(2), 406-418.
- Trouw (12 januari 2010) Overheid zweeg op twitter.
- Veil, S.R. e.a. (2011) A work-in-process literature review. Incorporating social media in risk and crisis communication. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 19(2), 110-122.
- Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland (2010) *Handboek (zelf)redzaamheid*. Amsterdam: Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland.
- De Volkskrant (6 januari 2011) Sociale media genegeerd bij info over crisis.
- Vorst, J. van (2011) *Disaster Tweets. Een onderzoek naar de toegevoegde waarde van Twitter in de operationele beeldvorming van hulpverleningsdiensten*. Utrecht: Hogeschool Utrecht/TNO.