



# GRIP3 Brand Venlo- Blerick 7 Augustus 2018



Jan M. Gutteling, Mariëlle Stel  
UNIVERSITEIT TWENTE, BMS-PCRV  
Onderzoek in opdracht van Veiligheidsregio Limburg-Noord  
December 2018



---

*Dank aan allen die hebben bijgedragen aan dit onderzoek*

---

## GRIP3 Brand Venlo-Blerick 7 Augustus 2018

### Samenvatting

Op 7 augustus 2018 kreeg de Veiligheidsregio Limburg Noord (VRLN) te maken met een zeer grote brand bij metaalbewerkingsbedrijf AHC, een productiebedrijf met gevaarlijke stoffen, in Venlo/Blerick. De brand werd gemeld om 02:30 uur in de ochtend. Binnen enkele minuten werd GRIP1 afgekondigd, om 03:12 uur GRIP2 en om 05:47 uur GRIP3. Met het instellen van GRIP1 ging de woordvoerder (voorlichter VRLN) aan de slag met – in eerste instantie – het informeren van de journalistieke media. Daarna volgden in vrij korte tijd meerdere Twitterberichten, werd het waarschuwings- en alarmeringssysteem (WAS of kortweg ‘de sirene’) in werking gesteld, en een tweetal NL-Alerts verzonden. Ruim twee uur na de eerste melding van de brand startte de Veiligheidsregio een Blog op de website [www.limburg-veilig.nl](http://www.limburg-veilig.nl)) waarin op gedetailleerde wijze de brand, de gevolgen en de genomen maatregelen werden beschreven.

Het incident heeft, ondanks het goede optreden van de brandbestrijders en de geringe consequenties voor de volksgezondheid, een aantal vragen opgeroepen over de crisiscommunicatie, te weten *“Hoe is de crisiscommunicatie verlopen bij het GRIP 3 incident op 7 augustus 2018?”*

Dit rapport beschrijft de analyse van de crisiscommunicatie (aan de hand van het gelopen proces en de kwaliteit) aan de hand van de procedures, de middelen en de inhoud, en de communicatieve reacties in de samenleving: sociale media en webnieuws. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met een 12-tal betrokkenen op sleutelposities (functionarissen) en uit de doelgroep van de communicatie (overige betrokkenen). In de gesprekken stonden de volgende thema's centraal: de eigen rol in het proces en het incident (eventuele knelpunten), en de beoordeling van de crisiscommunicatie (details, tools, afstemming, inhoud, eventuele knel- en verbeterpunten, etc.).

De auteurs van deze rapportage onderschrijven het uitgangspunt van de crisiscommunicatie van de VRLN: crisiscommunicatie informeert, beperkt de schade, en geeft betekenis. Primair doel is de burger/ondernemer ‘at risk’ zo goed mogelijk te bedienen met informatie. De crisiscommunicatie functioneert beter naarmate aan zoveel mogelijk van de onderstaande criteria wordt voldaan:

- Bereikt de zoekende burger/ondernemer.
- Is betrouwbaar en geloofwaardig.
- Informatie is inhoudelijk juist, en actueel.
- Informatie is op tijd, dat wil zeggen beschikbaar als de ontvanger er behoefte aan heeft.
- Bevat een uitvoerbaar handelingsperspectief (voor de ontvanger).
- Stimuleert het uitvoeren van het handelingsperspectief (bij de ontvanger).
- Geeft antwoord op vragen van ontvangers (bv. door contactmogelijkheden te bieden, en daar serieus op in te gaan via directe beantwoording en door verspreiding zodat ook anderen iets aan deze informatie hebben).

Uit de analyse komt naar voren dat de informatie verstrekt door de VRLN (Tweets, NL-Alert, blog via [Limburg-veilig.nl](http://Limburg-veilig.nl)) en de regelmatige updates via de rampenzender L1 inhoudelijk als goed en consistent kan worden beoordeeld. Bij het begin van de brand (heel vroeg in de ochtend) waren tweets, WAS, NL-alert qua timing en / of inhoud goed op elkaar afgestemd. WAS werd gebruikt vanwege de uitzonderlijke omstandigheden, een warme nacht met weinig wind waardoor mensen meer kwetsbaar waren voor gevaarlijke stoffen in de rook. Verdere inhoudelijke toelichting op de situatie kon ook worden verkregen via de rampenzender, met ieder kwartier een update, en via andere journalistieke media (landelijke en lokale pers, rtv), internet en sociale media. Er waren ongeveer 5.000

bezoekers op de website midden in de nacht, zo'n 20.000 om 7:30 uur en 60.000 om 12:00 uur. Op L1 tv waren zo'n 100.000 kijkers in totaal.

Door relatieve buitenstaanders (omwonenden, journalisten en de vertegenwoordiger van het bedrijf in het effectgebied) wordt de inhoud van met name de blog heel positief gewaardeerd. Veel verschillende aspecten kwamen aan bod, die voor de verschillende groepen in de samenleving van belang waren (mogelijke risico's van gevaarlijke stoffen, en andere gevolgen: openbaar vervoer, scheepvaart op de Maas, mensen op weg naar hun werk). Concrete effectgebieden werden via kaartjes weergegeven, en deze werd ook regelmatig geüpdatet, de informatie was duidelijk geformuleerd, en daarmee zeer bruikbaar voor mensen in het direct getroffen gebied. Ook handelingsperspectieven, en vraag en antwoord, kwamen in de blog aan de orde. De blog is tevens een eigentijds instrument dat via het internet wordt verspreid, en omdat mensen er via tal van apparatuur kennis van kunnen nemen (laptop, smartphone, tablet, etc.).

Kortom, de communicatie door de VRLN via de blog, Tweets, NL-Alert, werd als zeer positief ervaren.

In het geval van de GRIP3 brand op 7 augustus laten de sociale media en internet een tamelijk rustig beeld zien. Het is uiteraard moeilijk vergelijken met soortgelijke incidenten maar het aantal reacties op de tweets van VR\_LN is niet heel erg groot. Het totaal aantal meldingen op 7 augustus over de brand lijkt evenmin erg groot. Het overgrote deel van de vermeldingen wordt door het analyseprogramma Coosto als neutraal aangeduid. Slechts een beperkt aantal berichten krijgt de duiding 'negatief', nog iets minder wordt geduid als 'positief'. De berichten met een negatief waardeoordeel zien we vooral in de ochtend, en die met positief waardeoordeel vooral aan het eind van de 'werkdag'. Dat kan een indicatie zijn dat men ('de bevolking', althans het op sociale media en het internet actieve deel ervan) geen aanleiding zag tot extreem veel activiteit, of tot extremere (bv. bezorgde) reacties. En dat zou kunnen betekenen dat de verstrekte crisiscommunicatie voldoende was om hen gerust te stellen en verdere vragen overbodig maakte.

Op basis van de analyse van proces en kwaliteit geeft het onderzoek aanleiding tot een aantal aanvullende aanbevelingen met betrekking tot verkorting van de opstarttijd van de crisiscommunicatie richting publiek en ondernemers, het rampenzender convenant, de bekendheid van de crisiscommunicatiemiddelen bij het publiek, de samenwerking met grote (kwetsbare) bedrijven, web-providers, naast externe doelgroepen moet men ook rekening houden met interne doelgroepen, en de beschikbaarheid van de juiste en complete risico-informatie bij de start van de crisis (vanwege de mogelijke implicaties voor brandweerstaff, omgeving en crisiscommunicatie).

## Abstract

On 7 August 2018, the Limburg North Safety Region (VRLN) was confronted with a very large fire at metalworking company AHC, a production company with hazardous substances, in Venlo / Blerick. The fire was reported at 02:30 in the morning. Within a few minutes, GRIP1 was accounted for, at 3:12 am GRIP2 and at 5:47 am GRIP3. With the introduction of GRIP1 the spokesperson (information officer VRLN) started working with - in the first instance - informing the journalistic media. After that, several other Twitter messages followed, the warning and alarm system (WAS or simply the 'siren') was put into operation, and two NL-alerts were sent. More than two hours after the first report of the fire, the Safety Region launched a Blog on the website [www.limburg-veilig.nl](http://www.limburg-veilig.nl), in which the fire, the consequences and the measures taken were described in detail.

The incident raised a number of questions about crisis communication, namely "*How did the crisis communication take place during the GRIP3 incident on 7 August 2018?*"

This report describes the analysis of the crisis communication (on the basis of the process and the quality) on the basis of procedures, resources and content, and communicative responses in society: social media and webpages. In addition, interviews were held with 12 people involved in key positions (public servants) and from the community target group (other parties involved). The following themes were central to the interviews: the own role in the process and the incident (potential bottlenecks), and the assessment of the crisis communication (details, tools, tuning, content, possible bottlenecks and areas for improvement, etc.).

The authors of this report endorse the basic principle of the crisis communication of the VRLN: crisis communication informs, limits the damage, and gives meaning. The primary aim is to provide the citizen / entrepreneur 'at risk' with the best possible information. Crisis communication functions better as more of the following criteria are met:

- Reaches the seeking citizen / entrepreneur.
- Is reliable and credible.
- Information is correct in terms of content, and is current.
- Information is on time, i.e. available if and when the recipient needs it.
- Contains a feasible action perspective (for the recipient).
- Stimulates the execution of the action perspective (at the receiver).
- Gives answers to questions from recipients (e.g. by offering contact possibilities, and seriously discussing them through direct answering and dissemination so that it is also available to others).

The analysis shows that the information provided by the VRLN (Tweets, NL-Alert, blog via [Limburg-veilig.nl](http://Limburg-veilig.nl)) and the regular updates via the emergency radio channel L1 can be assessed as good and consistent. At the start of the fire (very early in the morning) tweets, WAS, NL-alert were well tuned in terms of timing and / or content. WAS is used because of the exceptional circumstances, a warm night with little wind, making people more vulnerable to dangerous substances in the smoke. Further substantive explanation of the situation could also be obtained via the emergency radio channel, with an update every 15 minutes, and via other journalistic media (national and local press, rtv), the internet and social media. There were about 5,000 visitors on the website in the middle of the night, about 20,000 at 7:30 and 60,000 at 12:00. On L1 tv there were about 100.000 viewers in total.

The content of the blog in particular is appreciated by relative outsiders (residents, journalists and a company's representative in the impact area). Many different aspects were discussed, which were important for the various groups in society (possible risks of hazardous substances, and other consequences: public transport, shipping on the Meuse, people on their way to work). Concrete impact

areas were shown via maps, and these were also updated regularly, the information was clearly formulated, and therefore very useful for people in the directly affected area. Action perspectives, and question and answer, were also discussed in the blog. The blog is also a contemporary tool that is distributed via the internet, and because people can learn about it through a variety of equipment (laptop, smartphone, tablet, etc.).

In short, the crisis communication by the VRLN via the blog, Tweets, NL-Alert, was experienced as very positive.

In the case of the GRIP3 fire on 7 August, the social media and internet show a fairly quiet picture. It is of course difficult to compare with similar incidents, but the number of responses to VR\_LN's tweets is not very large. The total number of reports on the fire on 7 August does not seem very large either. The majority of the explanations are referred to as neutral by the Coosto analysis program. Only a very limited number of messages are given the interpretation 'negative', a bit less is being interpreted as 'positive'. We see the transactions with a negative value judgment mainly in the morning, and those with a positive value judgment, especially at the end of the 'working day'. This may be an indication that people ('the population', at least the social action and the internet-active part of it) did not see reason for extremely much activity, or for more extreme (e.g., worried) reactions. And that could mean that the crisis communication provided was enough to put them at peace and make further questions less relevant.

Based on the analysis of process and quality, the research gives rise to a number of additional recommendations: with regard to the shortening of the start-up time of the crisis communication to the public and entrepreneurs; the emergency radio channel covenant; the awareness of the crisis communication tools with the public; cooperation with large (vulnerable) companies; web providers; in addition to external target groups, one must also take into account internal target groups; and the availability of correct and complete risk information at the start of the crisis (because of the possible implications for fire service, environment and crisis communication).

## Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Abstract .....	5
Inhoudsopgave .....	7
Inleiding: de context van de GRIP3 brand op 7 augustus 2018.....	8
Onderzoeksvraag 1: het proces van de crisiscommunicatie .....	11
De tijdlijn van de crisiscommunicatie.....	11
Berichten in sociale media en op internet. ....	15
Lokale en regionale journalistieke weerklank. ....	19
Conclusie bij onderzoeksvraag 1: proces van crisiscommunicatie.....	20
Onderzoeksvraag 2: kwaliteit van de crisiscommunicatie .....	22
Gesprek met Functionarissen.....	22
Gesprek met overig betrokkenen.....	23
Gesprek tussen VRLN-functionarissen en journalisten over de rampenzender .....	24
Conclusie bij onderzoeksvraag 2: de kwaliteit van de communicatie.....	25
Conclusies en aanbevelingen .....	26
Positieve beoordeling crisisinformatie VRLN .....	27
Aanbeveling 1:.....	27
Punt voor nadere aandacht: opstarttijd.....	28
Aanbeveling 2:.....	28
Punt voor nadere aandacht: convenant.....	28
Aanbeveling 3:.....	29
Punt voor nadere aandacht: bekendheid crisiscommunicatiemiddelen .....	29
Aanbeveling 4:.....	29
Punt voor nadere aandacht: grote bedrijven en kwetsbare organisaties.....	29
Aanbeveling 5:.....	30
Punt voor nadere aandacht: web-providers .....	30
Aanbeveling 6:.....	30
Punt voor nadere aandacht: externe en interne doelgroepen .....	30
Punt voor nadere aandacht: de juiste risico-informatie .....	31
Aanbeveling 7:.....	32
Bijlage 1: Methodische overwegingen .....	33
Bijlage 2: Blog website <a href="http://www.Limburg-veilig.nl">www.Limburg-veilig.nl</a> .....	34
Bijlage 3: De auteurs van dit rapport .....	39



## Inleiding: de context van de GRIP3 brand op 7 augustus 2018

Op 7 augustus 2018 kreeg de Veiligheidsregio Limburg Noord (VRLN) te maken met een zeer grote brand bij metaalbewerkingsbedrijf AHC in Venlo/Blerick. De brand werd gemeld om 02:30 uur in de ochtend en in eerste instantie gekenschetst als een ‘middelbrand’ bij een productiebedrijf met gevaarlijke stoffen. Binnen enkele minuten, na een eerste gesprek tussen eerste bevelvoerder en de bedrijfsdeskundige, werd de Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijding Procedure (GRIP)<sup>1</sup> afgekondigd. De brand was ontstaan in een pomp bij baden met zuren (zie o.m. Visser, 2018)<sup>2</sup>. Daarmee ontstond de situatie dat de woordvoerder (voorlichter VRLN) gealarmeerd werd en aan de slag ging met – in eerste instantie – het informeren van de journalistieke media. Daarna volgden in vrij korte tijd meerdere Twitterberichten, werd het waarschuwings- en alarmeringssysteem (WAS of kortweg ‘de sirene’) in werking gesteld, en een tweetal NL-Alerts verzonden. Ruim twee uur na de eerste melding van de brand startte de Veiligheidsregio een Blog op de website [www.limburg-veilig.nl](http://www.limburg-veilig.nl) waarin op gedetailleerde wijze de brand, de gevolgen en de genomen maatregelen werden beschreven. Om 03:12 uur werd GRIP2 afgekondigd en om 05:47 uur GRIP3. Vanaf GRIP1 is de voorlichter aanwezig, vanaf GRIP2 is de Taak-organisatie crisiscommunicatie actief (bestaande uit medewerkers uit verschillende regionale pools). Deze is bovenlokaal georganiseerd en opgebouwd uit:

- Hoofd Taakorganisatie Crisiscommunicatie
- Medewerker Taakorganisatie Crisiscommunicatie
- Omgevingsanalist
- Strategisch adviseur Crisiscommunicatie (BT) + Communicatie Adviseur OT

De eerst aanwezige Officier van Dienst (OvD) concentreerde zich op de brandscheiding met het aangrenzende compartiment. De Adviseur Gevaarlijke stoffen (AGS) kwam via overleg met de bedrijfsdeskundige tot de conclusie dat er in het brandende compartiment geen stoffen aanwezig waren die de brand konden doen escaleren, zodat het accent kwam te liggen op de veilige inzet van het personeel en de verspreiding van gevaarlijke stoffen via rook en bluswater. Op basis van de aangetroffen chemische stoffen veronderstelde de brandweer dat er concentraties gevaarlijke stoffen (zwaveldioxide) in de rook aanwezig zouden zijn. Naar aanleiding hiervan, en de heersende warmte en het gebrek aan wind, werd door de leider Commando Plaats Incident (CoPI) het besluit genomen om WAS en NL-Alert in te zetten, conform het VRLN Handboek crisiscommunicatie.

Via de bedrijfsdeskundige van het buurbedrijf komt de AGS daarna te weten dat er in dat bedrijf magnesiumstaven en-pellets lagen opgeslagen. “Toen gingen bij mij de alarmbellen rinkelen. We moesten te allen tijde voorkomen dat deze bij de brand betrokken zouden raken” (Adviseur Gevaarlijke Stoffen in Visser, 2018). Het overslaan van de brand moest absoluut voorkomen worden, en alle aanwezige eenheden werden ingezet om het doorslaan van de brand naar het buurbedrijf te voorkomen. Rond 07:00 uur wordt het duidelijk dat de brand beperkt blijft tot het eerste brandcompartiment, en kunnen de brandweer-eenheden langzaam afgelost worden. Alle betrokkenen kijken terug op een bijzonder heftige inzet. Waar de bemanning van de eerste Tankspuit (TS) alle zeilen bij heeft moeten zetten om de brand op de brandscheiding tegen te houden, hadden de AGS en OvD te maken met veel dilemma’s die tegelijkertijd speelden (Visser, 2018).

---

<sup>1</sup> Correcte beschrijving GRIP1, 2 en 3 voor Veiligheidsregio Limburg-Noord in handboek communicatie.

<sup>2</sup> Visser, J. (2018) Brand van de maand. *Brand & Brandweer*, 9, 24-25.



De brand vond plaats in een periode met langdurig en ongebruikelijk warm weer. In de vroege ochtend van 7 augustus 2018 was er in het betreffende gebied vrijwel geen wind (1 à 2 Bft). De maximumtemperatuur zou die dag in dit gebied oplopen tot 36.6 °C (normaal 24.8 °C). De minimumtemperatuur (die het meest overeenkomt op de temperatuur bij het begin van de brand) was op meetstation Arcen (nabij Venlo) 14.5 °C (normaal 12.7 °C)<sup>3</sup>. In de eerste uren van de brand (heel vroeg in de ochtend) was het aannemelijk dat in het betreffende gebied, mede door de heersende temperatuur en het ontbreken van wind, veel mensen met de ramen open sliepen en daardoor wellicht meer dan anders in aanraking zouden kunnen komen met de gemeten gevaarlijke stoffen die door de brand in de lucht kwamen.

Op 13 augustus rapporteert de Milieu Ongevallen Dienst (MOD) van het RIVM op basis van metingen die gedaan zijn op 7 augustus dat door de concentraties van deze stoffen geen gevolgen te verwachten zijn voor de gezondheid van inwoners<sup>4</sup>. In aanvulling op de metingen van de brandweer heeft MOD, voor de zorgvuldigheid, metingen verricht naar andere stoffen en (neergeslagen) metalen. Op verschillende plekken op diverse afstanden van de brand zijn in de rook en de neerslag van de stoffen op de grond diverse schadelijke stoffen gemeten. Het gaat hierbij onder meer om zwaveldioxide, metalen (zoals chroom, nikkel, ijzer, aluminium en titanium) en snel verdampende stoffen. Uit de genomen lucht- en bodemonsters bleek dat de gemeten concentraties zo laag zijn, dat de MOD concludeert dat er geen negatieve gezondheidseffecten te verwachten zijn, mede omdat de brand kort heeft geduurd en de meeste personen in het effectgebied, tijdens de nachtelijke uren, minimaal zijn blootgesteld aan de uitstoot van de verontreinigde stoffen. De adviezen van het eerste uur voldeden voor alle gemeten stoffen.

De crisiscommunicatie werd opgestart in het licht van de beschreven omstandigheden en veel middelen zijn ingezet conform het Handboek Crisiscommunicatie van de VRLN (WAS, NL-Alert, Internet-site, Rampenzender). Na afloop van het incident is door de burgemeester van Venlo (vz Gemeentelijk Beleidsteam - GBT) samen met de operationeel leider en de Geneeskundig Adviseur Gevaarlijke Stoffen (GAGS) een persconferentie gegeven.

Het incident heeft, ondanks het goede optreden van de brandbestrijders en de geringe consequenties voor de volksgezondheid, een aantal vragen opgeroepen die vooral met de (crisis)communicatie te maken hebben. Zo werd er door verschillende partijen (zowel intern als extern de VRLN) negatief gereageerd op sommige uitspraken van de burgemeester tijdens de persconferentie (bv. over de website, en over de rampenzender). Ook waren er geluiden van omwonenden en overige betrokkenen dat de crisiscommunicatie relatief laat op gang kwam. Omdat het incident midden in de nacht begon moesten veel van degenen die bij de crisiscommunicatie betrokken waren bij afkondiging GRIP2 (om 03:12 uur) uit hun bed gebeld/gepiept worden. De opkomsttijd droeg bij aan de tijd tussen de eerste inzet van WAS en NL-Alert, en het moment dat het publiek toegang kreeg tot de informatie (website, rampenzender) die men nodig had om adequaat te kunnen reageren op het incident.

Op basis van de ervaringen leeft bij de VRLN de wens tot een analyse van de situatie om antwoord te geven op de volgende vraag:

*Hoe is de crisiscommunicatie verlopen bij het GRIP 3 incident op 7 augustus 2018?*

---

<sup>3</sup> Bron: KNMI

<sup>4</sup> RIVM (2018). Brief van MOD aan GAGS Veiligheidsregio Limburg Noord, dd. 13.8.2018.

En hierbij met name te kijken naar de volgende aspecten:

1. Het gelopen proces van de crisiscommunicatie
2. De kwaliteit van de crisiscommunicatie

In dit rapport gaan we op deze punten in. Na analyse van het crisiscommunicatie proces (aan de hand van de procedures, de middelen en de inhoud, en de communicatieve reacties in de samenleving: sociale media en webnieuws) en gesprekken met een 12-tal betrokkenen op sleutelposities en uit de doelgroep van de communicatie zullen we aanbevelingen doen voor eventuele aanpassingen in de crisiscommunicatie. De auteurs van deze rapportage beschouwen crisiscommunicatie op basis van hun eerdere onderzoekswerk als volgt: *“Adequate, betrouwbare informatie, tijdig via de juiste kanalen aangeboden aan en toegankelijk voor alle relevante doelgroepen (ook kwetsbare groepen), resulterend in goed geïnformeerde burgers/ondernemers, die zelfredzaam zijn opgetreden om risico's/bedreigingen onder controle te brengen, zonder dat op de langere termijn negatieve herinneringen/gevoelens over de crisissituatie prevaleren”*. Deze benadering zal als maatlat gebruikt worden op de crisiscommunicatie naar aanleiding van dit incident te analyseren.

Bij dit rapport hoort een aantal bijlagen, met onder meer de blog van de website [limburg-veilig.nl](http://limburg-veilig.nl).

## Onderzoeksvraag 1: het proces van de crisiscommunicatie

Vraag 1 (het proces) zal worden beantwoord aan de hand van een gedetailleerde log/tijdlijn van alle relevante (voor risico/crisiscommunicatie) beslissingen en -activiteiten. Daarbij kijken we:

- Naar de procesbeschrijving die is gemaakt door de Veiligheidsregio Limburg-Noord (VRLN),
- Naar de inhoud van de door VRLN naar buiten gebrachte boodschappen (Twitter, NL-Alert, Blog),
- Naar datgene dat in de sociale media naar buiten is gebracht, onder meer als reactie op berichten van de VRLN,
- Naar digitale uitingen over de brand in lokale, en regionale journalistieke media.

In bijlage 1 is meer informatie opgenomen over de methode waarop de betreffende informatie is geselecteerd en geanalyseerd.

### De tijdlijn van de crisiscommunicatie

Tabel 1 toont de berichten en meldingen die namens de VRLN naar buiten zijn gebracht, het tijdstip waarop dit geschiedde, en de inhoud van de betreffende berichten. Tabel 2 presenteert in aanvulling op Tabel 1 ook de volledige tekst van de berichten en meldingen. Tevens toont Tabel 1 de in de VRLN procesbeschrijving beschreven 'issues', dat zijn opmerkelijke aspecten van het proces die relevant kunnen zijn ter beantwoording van de procesvraag in dit onderzoek. Tabel 1 laat zien dat er mediameldingen zijn geweest op 02:48, 03:38 en 03:55 uur. De eerste mediamelding (via PINT<sup>5</sup>) geeft de aard en de ernst van het incident aan. De volgende mediameldingen bevatten in aanvulling daarop instructies voor journalisten (waar is het persvak, blijf uit de rook).

In Tabel 1 is ook te zien dat er in het tijdsbestek van minder dan een uur een drietal Twitterberichten is verzonden (de eerste om 02:52, en daarna 03:43 en 03:48 uur). De eerste Tweet is qua inhoud nagenoeg gelijk aan de eerste mediamelding, en bevat informatie over de plaats van het incident, de aard van het incident (brand en mogelijk gevaarlijke stoffen), en een gedragsadvies (blijf uit de rook/wind). Vijftig minuten later, om 03:43, volgde de tweede Tweet waarin de aard van de brand iets verder is gespecificeerd ('zuurbaden'). De derde Tweet volgde 5 minuten na de tweede en gaf informatie over het activeren van de WAS (de 'sirene').

Er zijn naar aanleiding van de brand aan de Groot Bollerweg in Blerick twee NL-Alerts verzonden. De eerste is verzonden om 03:50, twee minuten nadat het WAS werd geactiveerd. Het NL-Alert bericht geeft nadere informatie over de aard van de brand (meer dan de Tweet van 03:48, en uiteraard meer dan WAS). Bovendien geeft het NL-Alert bericht een gedragsadvies dat aansluit bij de eerdere Tweet van 03:43, maar wel iets specifiekker is 'ramen en deuren sluiten en ventilatie uitzetten'. Tevens meldt de NL-Alert dat 'nadere info volgt'. Die nadere informatie volgt ongeveer 1,5 uur later, om 05:15 in het tweede NL-Alert. De bevolking wordt daarin gewezen op 'nadere info via [www.limburg-veilig.nl](http://www.limburg-veilig.nl)'. Dit verwijst naar de blog (zie bijlage 2 voor de inhoud van deze blog), waaraan sinds 04:42 werd gewerkt.

---

<sup>5</sup> PINT: Pers informatie tool. Bron: Veiligheidsregio Limburg-Noord Handboek crisissommunicatiemiddelen juli 2018.

Via de blog werd de bevolking op een meer gedetailleerde wijze dan mogelijk zou zijn via een Tweet of een NL-Alert geïnformeerd over het incident, en over de consequenties daarvan voor bijvoorbeeld het openbaar vervoer, de mogelijke gezondheidseffecten, andere contactmogelijkheden (gemeente Venlo informatienummer). Het gedragsadvies werd afhankelijk van de ontwikkelingen met de brand aangepast.

**Tabel 1:** Feitenrelaas Veiligheidsregio LN crisiscommunicatie Brand Venlo-Blerick 7 augustus 2018 (02:48 – 11:00 uur).

Communicatieactiviteiten VRLN en partners	Tijdstip	Communicatie via andere partijen	Issues
	02:30 (ca)		GRIP1
Media 1 alarmering	02:48		
	03:12		GRIP2
Twitter1	02:52		
Media 2 alarmering	03:38		
Twitter2	03:43		
Twitter3 WAS (sirene)	03:48		
NL-Alert1	03:50		
Media 3 alarmering	03:55		
	04:42		
	04:45	L1 calamiteitenzender	
	05:00	L1 calamiteitenzender Woordvoerder VRLN	
NL-Alert2	05:15	L1 calamiteitenzender Woordvoerder VRLN	
	05:19		Website onbereikbaar (enkele minuten)
	05:30	L1 calamiteitenzender Woordvoerder VRLN	
	05:30		Website onbereikbaar (enkele minuten)
	05:45	L1 calamiteitenzender	GRIP3
	Tot 11:43	Woordvoerder VRLN	
	07:30		Website onbereikbaar (enkele minuten)
	Laatste update 14:13		
Persconferentie Bgm Venlo, ROL, GAGS	11:00		

**Tabel 2:** Tijdstip, Inhoud Media alarmering, Twitter, NL-Alert (bron: Feitenrelaas Veiligheidsregio LN)

Tijdstip	Vorm / Doelgroep	Inhoud
Media alarmering doelgroep: redacties en journalisten		
02:48	Media alarmering (woordvoerder)	"Grote brand bedrijf Venlo, Groot boller weg, gevaarlijke stoffen betrokken bij brand. Blijf uit rook/wind GRIP 1. Woordvoerder gaat ter plaatse"
03:38	Media alarmering (woordvoerder)	"Zeer Grote bedrijfsbrand Venlo. Persvak achterzijde bedrijf. Blijf uit de rook."
03:55	Media alarmering (woordvoerder)	"Grote bedrijfsbrand Venlo. Persvak wordt aangegeven op de Tjalkkade."
Twitter doelgroep: andere Twittergebruikers		
02:52	Twitter	"grootbollerweg Venlo. Brand bij bedrijf. Mogelijk gevaarlijke stoffen bij betrokken. Blijf uit de rook/wind."
03:43	Twitter	"grote brand #Venlo. Brand in zuurbaden. Blijf uit de rook"
03:48	Twitter	"#Venlo Sirene alarm geactiveerd ivm bedrijfspand Grootbollerweg"
NL-Alert doelgroep: alle smartphones in aangestuurde "cell" met juiste apparaat-instelling		
03:50	NL-Alert	"zeer grote brand met rook in Venlo. Ramen en deuren sluiten en ventilatie uitzetten. Nadere info volgt."
05:15	NL-Alert	"Zeer grote brand met rook in Venlo. Ramen en deuren sluiten en ventilatie uitzetten. Nadere info via <a href="http://www.limburg-veilig.nl">www.limburg-veilig.nl</a> "
Blog via website <a href="http://www.Limburg-veilig.nl">www.Limburg-veilig.nl</a> doelgroep: iedereen die toegang heeft tot internet via PC, Tablet, Smartphone		
04:42	Blog start	Grote brand bij bedrijf Groot Bollerweg in Venlo. Mogelijk gevaarlijke stoffen bij betrokken. Houd ramen en deuren gesloten en zet ventilatie uit.
14:13	Blog laatste update	Complete blog is opgenomen in bijlage 2 van dit rapport

De blog bevatte ook een kaartje van het incident-gebied, dat tevens afhankelijk van de ontwikkelingen met de brand werd aangepast (zie afbeelding). Bij de blog worden, ook door de Veiligheidsregio zelf enige 'issues' geïdentificeerd, namelijk dat de website op verschillende momenten enkele minuten niet toegankelijk was. Volgens het feitenrelaas van de Veiligheidsregio was rond 05:30 duidelijk dat de website niet bereikbaar was (De site had op dit moment niet een groot aantal bezoekers). De firma Realhosting (de beheerder van de website, gevestigd te Haarlem) gaf aan dat de oorzaak gezocht moest worden in veiligheidsupdates die uitgevoerd worden op de eerste dinsdag van de maand, 's nachts tussen 00:00 en 06:00 uur. De website was volgens Realhosting tussen 5:19 en 5:27, en 5:31 en 5:33 om deze reden niet bereikbaar. In zekere zin is er sprake van een toevallige samenloop van omstandigheden. Rond 7:30 was de website 4 minuten uit de lucht in verband met hoog aantal bezoekers. Nu gaf Realhosting te kennen dat dit euvel te wijten was aan een verkeerde instelling. Na het aanpassen van de instelling kon de website de bezoekersaantallen weer aan. Er waren ongeveer 5.000 bezoekers op de website midden in de nacht, zo'n 20.000 om 7.30 en 60.000 om 12 uur. Op L1 tv waren zo'n 100.000 kijkers in totaal.

Afhankelijk van eventuele afspraken tussen Veiligheidsregio en Webbeheerder lijkt dit een probleem voor elk van beide partijen, of voor beiden. Uiteraard dienen er afspraken gemaakt te worden om iets dergelijks in de toekomst te voorkomen.

### Blog

**dinsdag, 07 augustus 2018 06:12.** De sirenes binnen het oranje gebied gaan af. Ben je binnen het oranje gebied; blijf binnen, sluit ramen en deuren en zet ventilatiesysteem uit.

**Dinsdag, 07 augustus 2018 06:09.** Binnen het oranje gebied (zie kaart) mag je niet naar buiten en moet je ramen en deuren gesloten houden. Het gebied is afgesloten door de politie. Je kunt dus ook niet het gebied in. Woon je buiten het oranje gebied dan kun je wel naar buiten. Vanwege de rook is het advies om ramen en deuren gesloten te houden.



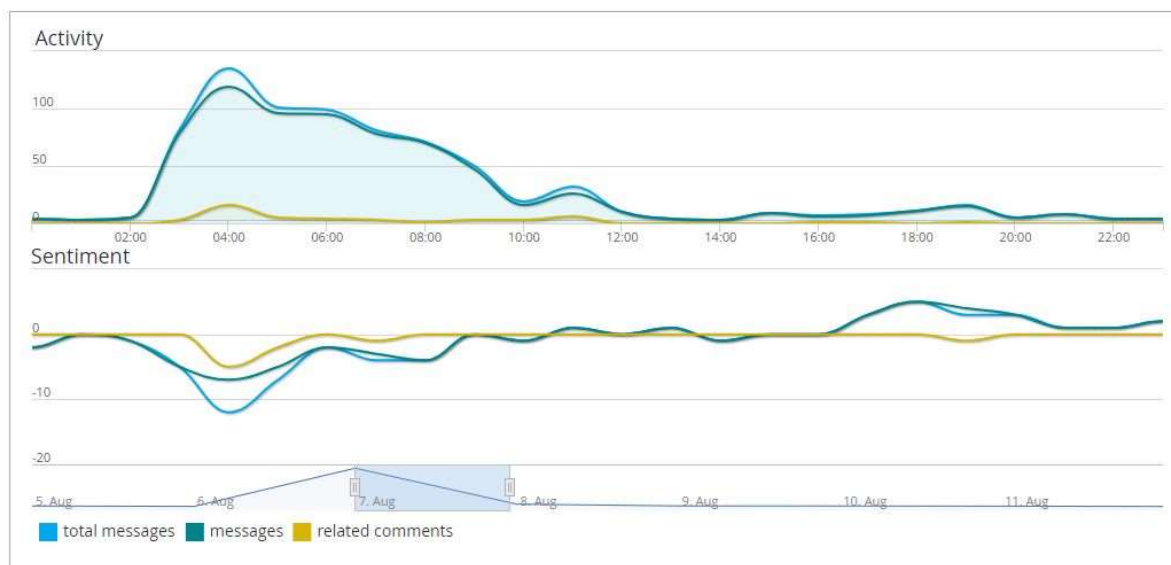
**Dinsdag, 07 augustus 2018 05:14.** Het bedrijventerrein Groot Boller is afgesloten. Scheepvaartverkeer is stilgelegd. Kom niet naar het incident. Blijf binnen, houd ramen en deuren gesloten. Zet ventilatiesysteem uit.

## Berichten in sociale media en op internet.

Met behulp van het programma Coosto<sup>6</sup> is nagegaan welke uitingen er zijn gedaan via websites, digitale versies van journalistieke nieuwsbronnen, en de sociale media<sup>7</sup>.

Dit leverde voor 7 augustus in totaal 771 berichten op, waarvan 4% een positief sentiment had, en 6% een negatief sentiment (dat wil zeggen een negatief waardeoordeel). De percentages van positieve en negatieve berichten zijn laag. Deze analyse geeft informatie over het verzendmoment, de URL van het bronbericht, het positieve of negatieve sentiment<sup>8</sup>, de discussielengte, het aantal views, de auteur van de tweet, diens aantal volgers, diens invloed, de tekst van het bericht, de bron en de titel.

### Activity & Sentiment



**Figuur 1:** Activiteit en sentiment op 7 augustus 2018, naar aanleiding van de brand in Venlo-Blerick (n=771).

Uit figuur 1 valt af te leiden dat de berichtgeving even na 02:00 aanzwelt, rond 04:00 een hoogtepunt heeft en dan geleidelijk afneemt tot 10:00 uur. Om 11:00 uur wanneer de persconferentie met de Burgemeester van Venlo plaatsvindt, is er een kleine opleving van de hoeveelheid berichten. Kijken we naar Figuur 1 voor de indicatie van Sentiment (positief, neutraal of negatief beoordeelde berichten), dan is er een piek rond 04:00 uur van 135 berichten waarvan er 12 (8.8%) door Coosto als negatief worden geduid, en de rest als neutraal (geen enkel bericht is positief). Op dat moment zijn er al drie Tweets geweest van de Veiligheidsregio, en is de WAS geactiveerd en het eerste NL-Alert bericht uitgezonden (zie onder een willekeurig voorbeeld van een negatief geduid bericht van rond 04:00 uur).

<sup>6</sup> [www.coosto.nl](http://www.coosto.nl). Licentie verkregen via [www.surfspot.nl](http://www.surfspot.nl).

<sup>7</sup> In Bijlage 1 worden de gebruikte zoektermen weergegeven en toegelicht.

<sup>8</sup> Sentiment heeft hier de betekenis van waardeoordeel. Nadere toelichting in bijlage 1 beschreven.



**NEGATIVE**  
07/08/2018 03:49  
2 months ago  
Post

**Industrieterrein Groot Boller deels dicht vanwege brand met gevaarlijke stoffen**

Venlo – Bij een bedrijf op industrieterrein Groot Boller is een grote uitslaande brand uitgebroken. Daarbij zijn gevaarlijke stoffen vrijgekomen ... De brandweer laat het gebouw gecontroleerd uitbranden. Het aanwezige personeel van de twee metaalbewerkingsbedrijven ...

[www.ruiver.nl](http://www.ruiver.nl)



Om 05:00 uur zijn er voor het eerst positief geduide berichten (5 [5%] van 101, ten opzichte van 7 [7%] negatief geduide berichten, de rest is neutraal). Om die tijd is de L1 calamiteitenzender iedere kwartier in de lucht met een update en is de blog op [www.limburg-veilig.nl](http://www.limburg-veilig.nl) van start gegaan. Rond 08:00 uur is er een tweede piekje qua negatief geduide berichten (6 berichten [8.45%] van in totaal 101 berichten op dat moment). Daarna komen er incidenteel nog negatief geduide berichten voor tijdens die dag. Tussen 17:00 en 20:00 uur hebben de positief geduide berichten de overhand ten opzichte van de negatief geduide (maar zijn in aantal gering). Zie onder een willekeurig voorbeeld van een positief geduid bericht van rond 18:00 uur).

**POSITIVE**  
07/08/2018 18:45  
2 months ago  
Comment

Petra Derks retweeted 11 followers - 0.7 influence

**Edwin Vaassen** @edwinvaassen  
246 followers

RT @edwinvaassen: Hulde voor de brandweer en hun inzet van de afgelopen weken, zeker voor de vrijwilligers van Brandweer Belfeld <https://t.co/VXEK15hbaA>

**Patrick Martens** @Patrick\_Martens  
Na zware nacht bij zeer grote brand in #Blerick nu afkoelen en uitrusten met ploeg @BrwBelfeld bij @ParkMaasduinen. Klaar voor een eventuele volgende inzet! <https://t.co/CFPBWxuy8p>



14:55 - 7 Aug 2018

twitter.com Views: 11 Conversation (2)

Figuur 2 biedt een overzicht van de 10 meest belangrijke auteurs (op basis van hun 'influence') uit de lijst met 771 berichten die op 7 augustus 2018 iets over de brand in Venlo-Blerick via sociale media of het internet deelden. Influence is een term uit de web marketing en is mede afhankelijk van het aantal volgers, de geloofwaardigheid van de bron en de sterkte van de relatie met de volgers<sup>9</sup>.

## Authors

Author	Messages	Retweets & comments	Followers	Influence
1. NOS	5	15	1,033,001	1,458.6
2. telegraaf	1	4	544,761	989.5
3. RTLnieuws	1	8	381,736	631.3
4. ADnl	1	2	329,896	447.5
5. NUnl	2	11	1,502,123	413.7
6. dekoran1	2	3	12,281	189.6
7. PrinsesChristie	1	0	3,498	109.9
8. HartvNL	1	0	80,557	56.0
9. JandeHoop	1	1	236,247	42.1
10. 1Limburg	9	31	15,961	33.7

**Figuur 2:** Auteurs, het aantal boodschappen, de retweets en commentaren op hun berichten, hun aantal volgers en hun influence (in totaal zijn er 379 auteurs gevonden).

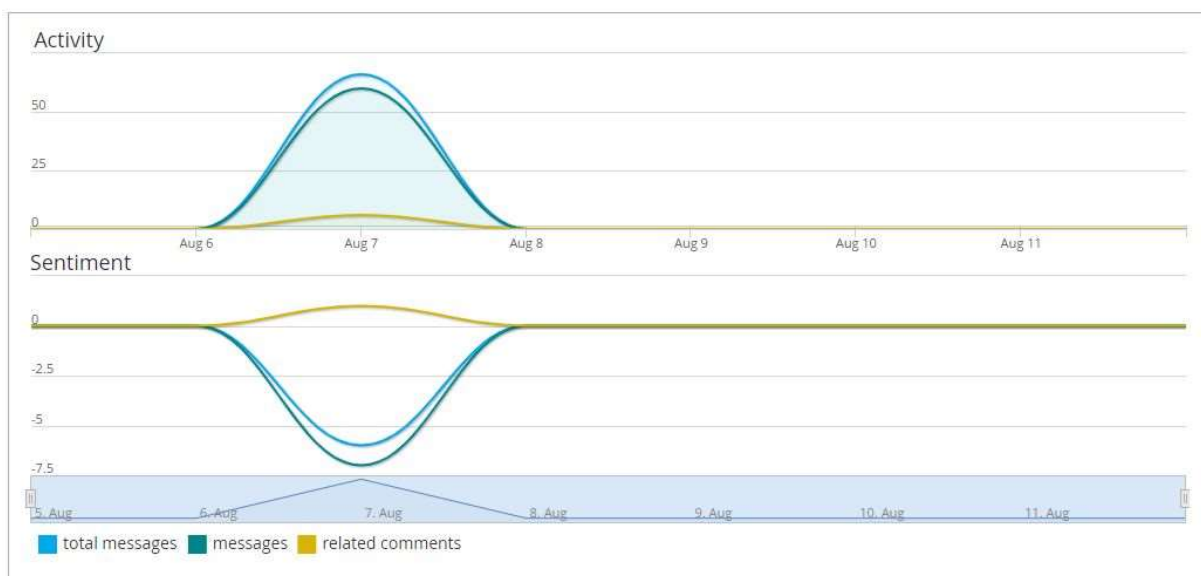
<sup>9</sup> bron: Coosto [z.d.], De theorie achter de influencer marketing.

In Figuur 2 kan worden gezien dat de NOS (Nederlandse Omroep Stichting) de hoogste influence score heeft (1458,6), aanzienlijk hoger dan nummer 2 op de lijst (Telegraaf). De gedachte is dat de partij met de hoogste score de meeste invloed heeft op degenen die de berichten zien. Dat het aantal volgers maar deels van belang is voor de berekening van influence kunnen we bijvoorbeeld zien aan de Auteur Nunl, die beduidend meer volgers heeft dan NOS (50% meer), maar ook een beduidend lager influence score heeft dan NOS (413,7 = ongeveer 28% van de NOS influence score). Anderzijds is de influence score van de Telegraaf ruim 2 x zo groot als die van Nunl, terwijl Nunl bijna 3x meer volgers heeft. Uiteraard moet hierbij worden aangetekend dat deze drie genoemde auteurs landelijke spelers zijn. De eerste regionale Limburgse auteur is 1Limburg, die volgens Coosto 9 berichten heeft verzonden, en bijna 16.000 volgers heeft en de hoogste regionale influence score (33,7). Bij de eerste 25 auteurs (niet in figuur 2) komen we nog Limburgse auteurs tegen als L1 (5 berichten, 15 retweets, ruim 90.000 volgers en 15,1 influence score), Veiligheidsregio LN (3 berichten, 23 retweets, bijna 7.000 volgers en 14,5 influence), De Limburger (resp. 2, 3, 4000, 13) en L1LeoHauber (resp. 2, 26, 3772, 8,4). Het aantal berichten met een positief of negatief sentiment is beperkt (3 van 24 berichten).

Als tweede zoekopdracht werd met Coosto gekeken naar specifieke reacties op berichten van de Veiligheidsregio Limburg Noord (veiligheidsregio LN OR @vr\_In). Zie bijlage 1 voor de gebruikte zoektermen en uitleg daarvan.

Omdat hier een kleiner aantal berichten werd verwacht, is de analysetijd gekozen van twee dagen voor de brand (5 augustus), tot een week later (12 augustus). Dit leverde tussen 5 en 12 augustus in totaal 73 berichten op, waarvan 8% een positief sentiment had en 21% een negatief sentiment. Een groot deel van deze berichten komt overeen met de eerdere analyse van ruim 771 berichten die hiervoor is beschreven.

### Activity & Sentiment



**Figuur 3:** Activiteit en sentiment tussen 5 en 12 augustus 2018, naar aanleiding van de brand in Venlo-Blerick, als reactie op berichten van de Veiligheidsregio LN (n=73).

Figuur 3 laat zien dat de berichten met @VR\_LN in het bericht (waaronder de berichten van de Veiligheidsregio) zich concentreren op 7 augustus. Negatief sentiment zien we in de berichten, bij de gerelateerde commentaren zijn er ook enkele met een positief sentiment.

Een voorbeeld van een negatief geduid bericht uit deze dataset:

**NEGATIVE**  
07/08/2018 09:22  
2 months ago  
Comment

maurice waalboer retweeted 698 followers - 1.4 influence

**1Limburg** @1Limburg  
15,961 followers

RT @1Limburg: Bij de grote brand bij een coatingbedrijf in #Blerick zijn verschillende schadelijke stoffen vrijgekomen. Het gaat volgens de @vr\_in om de stoffen zwavelzuur en mierenzuur: <https://t.co/BNYudmW38Z>  
<https://t.co/joQR7aO2eN>

twitter.com Views: 698 Conversation (3)



Een voorbeeld van een positief geduid bericht uit deze dataset:

**POSITIVE**  
07/08/2018 16:59  
2 months ago  
Comment

Jos Swartjes 🍌🍌 retweeted 1,801 followers - 7.1 influence

**Ton Heerschop** @TonHeerschop  
907 followers

RT @TonHeerschop: Pittige klus voor @brandweerln na al die natuurbranden vannacht volop met collega's van @vr\_in aan de bak bij grote brand Blerick. Dank voor jullie inzet <https://t.co/QssqdrGDTi>

**Omroep Venlo** @omroepvenlo  
Persferentie: oorzaak brand nog onbekend <https://t.co/wfdmfOyLR1>  
11:29 - 7 Aug 2018

twitter.com Views: 1,801 Conversation (2)

Uit figuur 4 kan worden afgeleid dat 1Limburg de belangrijkste auteur is van berichten die reageren op informatie uit de Veiligheidsregio LN. Deze auteur leverde 2 berichten aan, die matig werden getweet (2 keer). Niettemin heeft 1Limburg de grootste influence score (31,4, met bijna 16.000 volgers). De nummer 2 op de lijst (L1) heeft aanzienlijk meer volgers (ruim 90.000), maar minder invloed (15,1). Omroep Venlo is de derde auteur op de lijst, met een influence score van 8,8, maar beduidend minder volgers dan beide andere Limburgse media. Het aantal berichten met een positief of negatief sentiment is bij deze belangrijkste groep auteurs beperkt (3 van 13 berichten).

## Authors

Author	Messages	Retweets & comments	Followers	Influence
1. 1Limburg	2	2	15,961	31.4
2. L1	1	0	90,378	15.1
3. omroepvenlo	1	2	9,318	8.8
4. JosSwartjes_SP	1	0	1,801	7.1
5. JurriaanTap	2	6	1,212	6.5
6. harrymik	1	0	3,373	5.9
7. N_vissia	1	0	422	5.6
8. Tijgernest	2	4	2,287	4.7
9. GerardZomer	1	0	1,110	4.3
10. rolandweyers	1	0	557	3.7

**Figuur 4:** Auteurs, het aantal boodschappen, de retweets en commentaren op hun berichten, hun aantal volgers en hun influence (als reactie op berichten van de Veiligheidsregio LN (in totaal zijn er 50 auteurs gevonden)).

### Lokale en regionale journalistieke weerklank.

De volgende tabel (tabel 3) bevat een overzicht van kenmerken van berichten in enkele lokale en regionale journalistieke media, die onder meer via de Coosto analyses gevonden zijn. Er wordt hier nadrukkelijk gesteld dat er niet een poging is gedaan om alle berichten op deze manier weer te geven, het gaat hier om enkele uitingen van de lokale en regionale bronnen met de grootste 'influence'. In de tabel valt onder meer per bericht af te lezen op welke datum/tijdstip de berichten zijn geplaatst, welke bron en subsectie het bericht bevatte, de naam van de journalist, het onderwerp, het sentiment (voor zover bekend), het aantal likes, shares, etc. (voor zover bekend) en eventuele 'issues' die mogelijk relevant zijn voor de analyse van de crisiscommunicatie van de GRIP3 brand op 7 augustus 2018.

Uit de tabel is af te leiden dat 1Limburg (om 03:53) vrij snel na de VR\_LN tweets, het inschakelen van de WAS (03:48) en het eerste NL-Alert bericht (03:50) met een bericht kwam dat een vrij gedetailleerde beschrijving van de aard en consequenties van het incident bevatte, alsmede van de ingezette middelen. Een tweede bericht kwam om 05:15 (valt samen met de tweede NL-Alert) en geeft meer informatie over de gezondheidsrisico's (zwavelzuur). Bijna een half uur na het tweede bericht (05:39) komt 1Limburg met de gevolgen van het incident voor het openbaar vervoer. Om 08:15 wordt gemeld dat de brand onder controle is. In latere berichten worden andere consequenties van de brand duidelijk: in een groot deel van de provincie Limburg geen postbezorging, en problemen met het ophalen van het huisvuil in een groot deel van het getroffen gebied. Opmerkelijk is een blog van de hoofdredacteur van L1 (om 17:39) waarin deze naar aanleiding van een uiting van de burgemeester Venlo tijdens de persconferentie, eerder die dag, spreekt over 'fake news tijdens de persconferentie'. Deze kwestie heeft betrekking op een verschil in inzicht in de aansturing van L1 als rampenzender.

**Tabel 3:** Lokale en regionale journalistieke media over de GRIP3 brand (datum analyse 26.9.2018).

Datum	Tijd	Webbron	Subsectie	Journalist	Onderwerp	Sentiment	Likes, shares, etc.
7.8.2018	03:53	1limburg.nl	112	Lody Trepels	Groot alarm, WAS, en NL-Alert	neutraal	21636 views
7.8.2018	05:15	1limburg.nl	112	Lody Trepels	zwavelzuur vrijgekomen bij brand	neutraal	21636 views
7.8.2018	05:39	1limburg.nl	nieuws	Sem Caelen	OV door brand		
7.8.2018	07:08	1limburg.nl	nieuws	Sem Caelen	zwaveldioxide, geen mierzuur		
7.8.2018	08:15	1limburg.nl	112	Sem Caelen	brand onder controle		
7.8.2018	10:13	1limburg.nl	nieuws	Sem Caelen	geen post in Limburg door brand		
7.8.2018	10:53	limburger.nl	regio	Joris Peeters	kort verslag gebeurtenis, detail persconferentie		10 shares
7.8.2018	11:56	1limburg.nl	nieuws	De Redactie	1Lunch: Luchtalarm voor grote bedrijfsbrand		
7.8.2018	16:47	1limburg.nl	nieuws	Bas Dingemanse	vuilnismannen verlaat door brand		
7.8.2018	17:39	l1.nl	blog	Leo Hauben	fake nieuws persconferentie	positief	6748 views
7.8.2018	18:37	1limburg.nl	L1NWS	De Redactie	kort nieuws	neutraal	21636 views
16.8.2018	06:00	limburger.nl	DL+	David Bremmer	kennisgebrek brandweer gevaarlijke stoffen	positief	4004 views
20.8.2018	15:48	1limburg.nl	nieuws	Lody Trepels	geen gezondheidsmaatregelen nodig na brand	negatief	22258 views
20.8.2018	17:22	venlonieuws.nl	112	Marieke	geen gezondheidsmaatregelen nodig na brand	negatief	1303 views, geen reacties
25.8.2018	13:58	omroepvenlo.nl	nieuws	Ruud van Broekhoven	onderzoek falen website limburg-veilig (ook andere aspecten)	negatief	

## Conclusie bij onderzoeksvraag 1: proces van crisiscommunicatie

Deze analyse brengt onder andere in beeld welke crisiscommunicatieboodschappen en -middelen door de Veiligheidsregio LN bij de brand op 7 augustus 2018 zijn ingezet. De media-alarmering, de Twitterberichten en de NL-Alert berichten hebben een heldere boodschap, zijn qua inhoud consistent, en bevatten uitvoerbare gedragsadviezen (ramen en deuren dicht, ventilatie uit). De berichten ondersteunen elkaar ook. Zo zijn de 3<sup>e</sup> Tweet en het eerste NL-Alert bericht een nadere toelichting en een ondersteuning voor het activeren van het WAS. Gegeven het risico voor de omwonenden (rook met gevaarlijke stoffen), de situatie (warme nacht met weinig wind, en veel openstaande ramen) was het onvermijdelijk om de sirene in te zetten. Het tijdstip waarop dit gebeurde (03:48 uur, dus midden in de nacht) was ongelukkig, maar de intentie (mensen attent maken op een riskante situatie) was goed, omdat op dat tijdstip er niet te verwachten valt dat mensen bezig zijn met Tweets en internetberichtgeving. De 3<sup>e</sup> Tweet en het 1<sup>ste</sup> NL-Alert bericht boden hen vervolgens de aanvullende informatie die er in eerste instantie nodig was. Ongeveer een uur na de sirene werd de blog actief op [www.limburg-veilig.nl](http://www.limburg-veilig.nl) die in de loop van de ochtend tal van aanvullende informatie leverde. Hiermee ontstond er voor de burgers in het betreffende gebied een centrale plek waar men kon nagaan of er consequenties voor hen waren (qua gevaarlijke stoffen in de rook, qua gebruik van het openbaar vervoer, welke gedeelte van het getroffen gebied wel of niet toegankelijk was, etc.). Op de vraag of de wachttijd op de aanvullende informatie via blog en rampenzender ook voor het publiek op tijd kwam, komen we bij onderzoeksvraag 2 terug.

Al met al maakt de crisiscommunicatie die bij de betreffende brand is ingezet een zeer adequate indruk op de volgende criteria: het aantal boodschappen, de consistentie van de boodschappen, de diversiteit in ingezette tools met elk hun eigen doelgroep (NL-Alert, Blog), de timing van het gebruik van de verschillende tools, de helderheid van de informatie, de uitvoerbaarheid van de gedragsadviezen. Bovendien lijkt adequaat te zijn gereageerd op enkele issues bij met name de website. Het wordt wel aanbevolen om met de webbeheerder heldere afspraken te maken zodat de down-tijd bij toekomstige incidenten niet meer kan voorkomen.

Dit onderzoek had niet als doel om een systematisch inzicht te geven in de vraag of de informatie de doelgroepen bereikt heeft, en of burgers daadwerkelijk iets hebben gedaan met de verstrekte informatie. De voorgaande conclusie heeft dus uitsluitend betrekking op het 'aanbod' van crisisinformatie. Uiteraard is het van belang om na te gaan of burgers in aanvulling op de verstrekte informatie ook contact zochten met de brandweer of de veiligheidsregio met aanvullende vragen, of konden reageren met vragen op de blog op de website (daarvan bestaat bij de onderzoekers op basis van de in dit hoofdstuk gerapporteerde data op dit punt geen helderheid). De analyse van berichten via sociale media en internetsites zou ook gezien kunnen worden als een vorm van terugkoppeling door de burgers naar de rampbestrijdingsorganisatie. Via een webcare-activiteit kan snel op een dergelijke terugkoppeling worden gereageerd, met als doel dringende vragen, misverstanden en omissies adequaat aan te pakken. We komen hierop bij onderzoeksvraag 2 nog terug aan de hand van de gesprekken met functionarissen en overige betrokkenen.

Een webanalyse op een later tijdstip (zoals in dit hoofdstuk gerapporteerd) geeft een indicatie van de impact die het incident had op de samenleving, en bijvoorbeeld hoe men daarop inhoudelijk en gevoelsmatig op reageerde en kan een indruk geven van sentimenten en oordelen in de samenleving. Nadrukkelijk wordt hierbij gesteld dat deze analyse natuurlijk geen indruk geeft van de samenleving als geheel. Kijkend naar aspecten als 'influence', aantal volgers, aantallen retweets en commentaren is het duidelijk dat sociale media en internet op zijn best een gedeeltelijk beeld geven van de samenleving.

In het geval van de GRIP3 brand op 7 augustus laten de sociale media en internet een tamelijk rustig beeld zien. Het is uiteraard moeilijk vergelijken met soortgelijke incidenten maar het aantal reacties op de tweets van VR\_LN is niet heel erg groot (ongeveer 70 berichten). Het totaal aantal meldingen op 7 augustus over de brand lijkt evenmin erg groot (771 berichten). Het merendeel van de vermelding wordt door het analyseprogramma Coosto als neutraal aangeduid. Slechts een beperkt aantal berichten krijgt de duiding 'negatief sentiment', nog iets minder wordt geduid als 'positief'. De berichten met negatieve sentiment zien we vooral in de ochtend, en die met positief sentiment vooral aan het eind van de 'werkdag'. Dat kan een indicatie zijn dat men ('de bevolking', althans het op sociale media en het internet actieve deel ervan) geen aanleiding zag tot extreem veel activiteit, of tot extremere (bv. bezorgde) reacties. En dat zou kunnen betekenen dat de verstrekte crisiscommunicatie voldoende was om hen gerust te stellen en verdere vragen overbodig maakte.

De lokale journalistieke media vervullen in het proces van crisiscommunicatie een bijzondere rol, of van spreekbuis van de autoriteiten (L1 radio waarop ieder kwartier aanvullende informatie verstrekt wordt), of voor het bieden van aanvullende informatie en duiding van het incident. Op dat punt is 1Limburg, de Limburgse regionale zender, actief geweest.



## Onderzoeksvraag 2: kwaliteit van de crisiscommunicatie

Ten aanzien van de beantwoording van Vraag 2 (de kwaliteit) hebben de onderzoekers met twaalf relevante gesprekspartners gesproken. Het gaat hierbij om 7 functionarissen van gemeente dan wel VRLN, en een 5-tal overige betrokkenen (vertegenwoordiger van een bedrijf in het effectgebied, een burger, en enkele journalisten). Een van de gesprekken was tussen 3 VRLN-functionarissen en 2 journalisten van L1, en dit gesprek ging over L1 als rampenzender en over de onderlinge afstemming tussen de VRLN en L1. Dit levert data op over de beoordeling van de kwaliteit van de crisiscommunicatie door deze personen, die we in verband brengen met de bevindingen over het proces van de risicocommunicatie (vraag 1), en vervolgens analyseren en interpreteren aan de hand van onze eigen visie over het proces en de kwaliteit van communicatie.

In de gesprekken met de functionarissen (F1-7) stonden de volgende thema's centraal:

1. De eigen rol in het proces en het incident (eventuele knelpunten).
2. Beoordeling van de crisiscommunicatie (details, tools, afstemming, inhoud, eventuele knel- en verbeterpunten, etc.).
3. Feedback van burgers (hoe denkt men dat de stemming onder de burgers is over het incident).

In de gesprekken met de overige betrokkenen (OB1-5) ging het om:

1. De eigen rol tijdens het incident.
2. Beoordeling van informatie door de overheid, en andere informatie via zenders en internet, sociale media.
3. (indien relevant voor de gesprekspartner) L1 als rampenzender via de radio, de samenwerking met de VRLN.
4. Als men terugkijkt op dit incident, wat zijn dan eventuele verbeterpunten.

### Gesprek met Functionarissen

In deze paragraaf geven we een korte samenvatting van aandachtspunten uit de gesprekken.

De CoPI voorlichter was snel ter plaatse, en heeft de indruk dat er die dag goed is gecommuniceerd met de samenleving, maar ook onderling tussen de functioneel betrokkenen bij de crisiscommunicatie. Dit interne proces is na afloop van de inzet ook geëvalueerd. Uit die evaluatie kwam onder meer naar voren dat soms niet alle collega's op hetzelfde moment de dezelfde informatie beschikbaar hebben/krijgen. Er is nu eenmaal veel informatie en collega's moeten soms onder tijdsdruk een keuze maken wat ze het eerst zullen delen. Daarin verschillen soms overwegingen. Dit soort processen wordt wel getraind.

Verder merkte de CoPI voorlichter op dat vaak niet alle informatie aanwezig is over het (brandende) bedrijf om snel inschatting te kunnen maken voor crisisbeheersing, de veiligheid van de burgers en over de crisiscommunicatie.

De crisiscommunicatie-adviseur van het Operationeel Team (OT) beschrijft de drie uitgangspunten van de communicatie bij een incident als dat op 7 augustus: informeren (risico, handelingsperspectief), schade beperken (bv 'ramptoeristen' aanspreken), betekenisgeven. Er zijn getrainde omgevingsanalysten actief met het volgen van journalistieke media en sociale media, en naar de terugkoppeling uit het incidentgebied. Tevens worden vragen van burgers uit het incidentgebied gemonitord.



Deze informatie wordt teruggekoppeld naar de Operationeel Leider (OL), en kunnen ook dienen voor de blog.

Ten aanzien van eventuele verbeterpunten is de adviseur van mening dat de inhoudelijke berichtgeving in orde was. Wel is er een punt van zorg over het beeld dat in afrondende persconferentie werd geschetst (door de burgemeester) over zijn – als niet erg positief gewaardeerde - appreciatie van het werk en de producten van de crisiscommunicatiestaf.

De strategisch communicatieadviseur is van mening dat bij het incident en de publiekscommunicatie alles goed is verlopen. Na afloop van het incident heeft de pers volgens hem sterk ingezoomd op het gegeven dat de blog enkele malen korte tijd offline was, en op datgene wat de Burgemeester tijdens de persconferentie vertelde. Als leerpunt geldt dat zo'n persconferentie strak geleid moet worden, en dat er niet veel ruimte moet zijn om uitgebreid op details in te zoomen.

Hij merkt verder op dat het vrij lang duurde voor de rampenzender L1 actief was. Hij is tevens van mening dat rampeninformatie beschikbaar moet zijn op de kanalen die mensen doorgaans gebruiken (en dat is in Venlo omroep Venlo, en in veel mindere mate L1). Misschien moet die informatie gedeeld worden met de andere zenders, of moet de rampenzender L1 'inbreken' bij de andere zenders zodat de informatie richting publiek gaat.

De Burgemeester is van mening dat als de sirenes afgaan, er ook direct informatie beschikbaar moet zijn voor de burgers. Deze informatie moet volgens hem beschikbaar zijn op de kanalen die mensen doorgaans gebruiken, en dat is in Venlo omroep Venlo, en niet L1. Verder zou er sneller informatie op tv met behulp van de tickertape kunnen komen. De huidige blog heeft het goed gedaan, maar alleen een website om de burgers te informeren is niet voldoende.

De Veiligheidsregio en de rampenzender kunnen beter afstemmen als beide tegelijk gealarmeerd worden. Verder is het van belang om het rampenzender convenant, dat dateert uit juni 2012, te updaten.

De Burgemeester vindt ook dat de persconferentie na afloop van incident strak geleid moet worden en alleen feitelijke informatie delen.

## Gesprek met overig betrokkenen

De vertegenwoordiger van het bedrijf in het effectgebied stelde dat het bedrijf op de hoogte geraakt is van de brand rond 04:30 uur. NL-Alert was ontvangen en de blog gaf voldoende informatie. Er is veel gewerkt met het kaartje van de blog waarop het effectgebied steeds goed aangegeven werd en geüpdatet werd.

Hij is van mening dat grote stakeholders in een gebied eerder gealarmeerd moeten worden<sup>10</sup>. Er moet een korte lijn zijn met de Veiligheidsregio, ook wat betreft updates qua informatie. Wanneer deze brand overdag was geweest, was er wellicht paniek uitgebroken onder de 2300 medewerkers. Tijdige alarmering en informatie helpt om dit voor te zijn.

---

<sup>10</sup> NB. Bij GRIP2 is er een-op-een contact tussen het crisiscommunicatie team en kwetsbare organisaties als scholen, ziekenhuizen, etc., maar niet met kwetsbare bedrijven.

De journalist meent dat als de sirene afgaat, er bij burgers nog in het systeem zit: sluit ramen, deuren en zet radio en/of tv aan. Hij vraagt zich af of dat nog wel van deze tijd is, maar het zit nog wel ingebakken bij de mensen. Dus tijdig informeren ook via deze kanalen (rtv) is belangrijk als NL-Alert (nog) niet ontvangen is. Volgens hem gaan mensen naast limburg-veilig.nl ook naar de hun bekende nieuwsapps, daar moet informatie ook beschikbaar zijn. Hij vond de informatie op de website wel compleet, maar deze startte relatief laat op.

Hij is van mening dat L1 als calamiteitenzender te laat is geïnformeerd over de inzet van sirene bij de brand op 7 augustus. En er was een te groot gat tussen het moment dat de sirenes afgingen en dat er nadere exacte informatie beschikbaar kwam over het getroffen gebied. Volgens de journalist zou het goed zijn als er tussen rampenzender en Veiligheidsregio vaker simulaties/oefeningen gedaan zouden worden.

Ten aanzien van de persconferentie vond de journalist dat de burgemeester geen handige uitspraken deed. Verder is het van belang op te merken dat het creëren van duidelijke verwachtingen van groot belang is, bijvoorbeeld wanneer de uitslag beschikbaar komt van het RIVM-onderzoek.

De burger was toen 's nachts de sirene ging alleen thuis, en werd al snel ook door familie ingelicht over de situatie. Zij is over het algemeen tevreden over hoe de informatievoorziening die dag ging, en had ook het gevoel dat ze de situatie mede daardoor voldoende onder controle had. Wel is ze van mening dat als de sirene gegaan is, er sneller informatie beschikbaar moet zijn, de blog/site was ook laat online. Deze informatie moet beschikbaar zijn op de kanalen die mensen doorgaans gebruiken, en in Venlo is dat omroep Venlo, niet de huidige rampenzender L1.

### Gesprek tussen VRLN-functionarissen en journalisten over de rampenzender

Uit dit gesprek, dat in een constructieve sfeer plaatsvond, kwamen de volgende aspecten naar voren. L1 werd te laat gealarmeerd door VRLN, die zich eerst hebben gefocust op opstarten/aansturen, en die alarmering had 20 minuten eerder gekund. VRLN heeft een opklimtijd van maximaal een uur, wanneer ze L1 meteen zouden bellen en zij nog een half uur nodig hebben, ben je al 1,5 uur kwijt voordat burgers geïnformeerd worden. L1 is volgens afspraak binnen half uur na telefoon op rampenzender overgegaan. Als mogelijke oplossing voor de verloren tijd in het begin van het proces wordt geopperd dat de Meldkamer direct de rampenzender belt als de sirene aangaat. Andere optie is een extra piketpersoon bij VRLN zodat echt een persoon vrijgespeeld is om direct L1 te bellen en contact te onderhouden voor regelmatige updates. Dit laatste is echter een financieel probleem aan de kant van de gemeenten. Toen beide partijen eenmaal opgestart waren, verliep de samenwerking verder goed.

Verder kwam in het gesprek naar voren dat het tijd is voor een update van het rampenzender convenant, waarbij ook naar 'nieuwe middelen' gekeken zou moeten worden (NL-Alert, internet). Bij de keuze voor de vaststelling van een rampenzender voor een bepaald gebied zou ook naar het gewoontegedrag van burgers gekeken moeten worden (welke zender gebruikt men 'vanzelf'). Verder zou het een goed idee zijn als de VRLN (blog) en L1 (rampenzender) naar elkaar verwijzen. Onderdeel van de nieuwe afspraken: regelmatig samen incident-situaties trainen.

Als andere aandachtspunt werd genoemd dat er een duidelijke scheiding zou moeten zijn tussen de rampenzender en de journalistieke zender (bijv. wat betreft hoe men omgaat met informatie, en welke vragen worden gesteld. VRLN wil in de toekomst meer de regie in handen houden van de persconferentie: korter met feitelijke informatie (Nu werd vanwege de 'live' uitzending feitelijk de regie

gevoerd door L1), en dat er afstemming moet komen met de website beheerder over auto updates (handmatig of op tijd uitzetten)

## Conclusie bij onderzoeksvraag 2: de kwaliteit van de communicatie

In de voorlopige conclusie naar aanleiding van vraag 1 werd het vermoeden geuit – onder meer gebaseerd op het relatief ‘rustige’ beeld van de sociale media - dat dit een indicatie zou kunnen zijn dat de bevolking over het algemeen met de verstrekte informatie over de GRIP3 brand op 7 augustus goed uit de voeten kon. De gesprekken bevestigen dit beeld. Vrijwel alle gesprekspartners beaamen dat – toen alle middelen actief waren – de informatie uitstekend was en zelfs het vertrouwen in eigen kunnen bevorderde. Wel merkten sommigen op dat het voor de burger na de WAS en het NL-Alert vrij lang wachten was voordat rampenzender en blog actief waren. Op dat punt kan een verbetering van bijvoorbeeld procedures in de opstartfase mogelijk een oplossing bieden (bv. vooralarmering). Door betrokken functionarissen zijn op dit punt al een aantal opties benoemd, en de motivatie lijkt aanwezig om hier daadwerkelijk mee aan de slag te gaan.

De aanpak van de crisiscommunicatie heeft tot doel om te informeren, schade te beperken en betekenis te verlenen. Naast het in de lucht houden van de blog, wordt er ook energie gestoken in de omgevingsanalyse. Dit wil zeggen dat de sociale media en andere web-uitingen actief gemonitord worden om eventuele maatschappelijke reacties in beeld te krijgen, zodat er actie op ondernomen kan worden. Ook het in beeld brengen van directe vragen uit de omgeving (mensen bellen met instanties, stellen vragen, reageren op antwoorden, etc.) is daarbij van belang. Het is ook nuttige informatie voor het actualiseren van de blog, omdat de vragen en de antwoorden ook voor andere bloggebruikers van belang kunnen zijn. In een crisissituatie, waarbij voor burgers informatie-tekort veelal een groot probleem is dat tot onzekerheid en angst kan leiden, is een dergelijke adequate reactie op het publiek iets dat vertrouwen (in de incidentbestrijders) creëert. Dit onderdeel van de crisiscommunicatie toont aan dat de organisatie en de uitvoering ervan op een zeer hoog peil stonden.

De afrondende persconferentie kreeg veel aandacht. De vorm – een live tv-uitzending – werd pas vrij kort voor de start definitief bepaald, en dat heeft invloed op het proces, omdat niet alleen vragenbeantwoorders, maar ook vragen-stellers ineens in de schijnwerpers staan. In deze specifieke situatie werden al snel veel detailvragen gesteld, en werden dingen gezegd (door de burgemeester) die door anderen op een bepaalde – negatieve - manier werden geïnterpreteerd. De burgemeester lichtte later toe dat deze negatieve interpretatie niet de bedoeling was van de boodschap die hij wilde overbrengen. Door verschillende functionarissen is in de gesprekken gepleit voor een strakker geleide, meer op de feiten gerichte afwikkeling van een afrondende persconferentie. De onderzoekers merken hierbij op dat een dergelijke aanpak uiteraard wel moet passen binnen de drietrapsdoelstelling van de gehanteerde crisiscommunicatie: informeren, schade beperken, betekenis verlenen. Een andere suggestie die de moeite van het overwegen waard is, is om iets langer de tijd te nemen voor het organiseren van de afrondende persconferentie, en die tijd te besteden aan de voorbereiding van antwoorden op mogelijke vragen die passen binnen die drie doelstellingen.

## Conclusies en aanbevelingen

Op 7 augustus 2018 kreeg de Veiligheidsregio Limburg Noord (VRLN) te maken met een zeer grote brand bij metaalbewerkingsbedrijf AHC in Venlo/Blerick. De brand werd gemeld om 02:30 uur in de ochtend en gekenschetst als een ‘middelbrand’ bij een productiebedrijf met gevaarlijke stoffen. Binnen enkele minuten werd de Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijding Procedure (GRIP)1 afgekondigd. Om 03:12 uur werd GRIP2 afgekondigd en om 05:47 uur GRIP3. De brand was ontstaan in een pomp bij baden met zuren (zie o.m. Visser, 2018 <sup>11</sup>).

Met het instellen van GRIP1 ging de woordvoerder (voorlichter VRLN) aan de slag met – in eerste instantie – het informeren van de journalistieke media. Daarna volgden in vrij korte tijd meerdere Twitterberichten, werd het waarschuwings- en alarmeringssysteem (WAS of kortweg ‘de sirene’) in werking gesteld, en een tweetal NL-Alerts verzonden. Ruim twee uur na de eerste melding van de brand startte de Veiligheidsregio een Blog op de website [www.limburg-veilig.nl](http://www.limburg-veilig.nl)) waarin op gedetailleerde wijze de brand, de gevolgen en de genomen maatregelen werden beschreven.

Het incident heeft, ondanks het goede optreden van de brandbestrijders en de geringe consequenties voor de volksgezondheid, een aantal vragen opgeroepen die vooral met de (crisis)communicatie te maken hebben. Op basis van de ervaringen leeft bij de VRLN de wens tot een analyse van de situatie om antwoord te geven op de volgende vraag:

*Hoe is de crisiscommunicatie verlopen bij het GRIP 3 incident op 7 augustus 2018?*

En hierbij met name te kijken naar de volgende aspecten:

1. Het gelopen proces van de crisiscommunicatie
2. De kwaliteit van de crisiscommunicatie

Dit rapport beschrijft de analyse van het crisiscommunicatie proces (aan de hand van de procedures, de middelen en de inhoud, en de communicatieve reacties in de samenleving: sociale media en webnieuws) en gesprekken met een 12-tal betrokkenen op sleutelposities en uit de doelgroep van de communicatie. Op basis van deze analyse komen we tot de onderstaande conclusies, en een aantal aanbevelingen.

De auteurs van deze rapportage beschouwen crisiscommunicatie op basis van hun eerdere onderzoekswerk als volgt: *“Adequate, betrouwbare informatie, tijdig via de juiste kanalen aangeboden aan en toegankelijk voor alle relevante doelgroepen (ook kwetsbare groepen), resulterend in goed geïnformeerde burgers/ondernemers, die zelfredzaam zijn opgetreden om risico’s/bedreigingen onder controle te brengen, zonder dat op de langere termijn negatieve herinneringen/gevoelens over de crisissituatie prevaleren”.*

Wij onderschrijven het uitgangspunt van de crisiscommunicatie van de VRLN: crisiscommunicatie informeert, beperkt de schade, en geeft betekenis. Primair doel is de burger/ondernemer ‘at risk’ zo goed mogelijk te bedienen met informatie. De crisiscommunicatie (in de zogenoemde warme fase <sup>12</sup>) functioneert beter naarmate aan zoveel mogelijk van de onderstaande criteria wordt voldaan:

---

<sup>11</sup> Visser, J. (2018) Brand van de maand. *Brand & Brandweer*, 9, 24-25.

<sup>12</sup> De koude fase is die van de voorbereiding op eventuele incidenten, veelal gericht op het creëren van een zekere mate van risicobewustzijn en een op preventie gericht handelingsperspectief. In de warme fase zal de crisiscommunicatie zich vooral richten op het risico, wat het publiek het beste kan doen om het risico te beperken, en waar eventueel aanvullende informatie kan worden gevonden/gezocht.

- Bereikt de zoekende burger/ondernemer.
- Is betrouwbaar en geloofwaardig.
- Informatie is inhoudelijk juist, en actueel.
- Informatie is op tijd, dat wil zeggen beschikbaar als de ontvanger er behoefte aan heeft.
- Bevat een uitvoerbaar handelingsperspectief (voor de ontvanger).
- Stimuleert het uitvoeren van het handelingsperspectief (bij de ontvanger).
- Geeft antwoord op vragen van ontvangers (bv. door contactmogelijkheden te bieden, en daar serieus op in te gaan via directe beantwoording en door verspreiding zodat ook anderen iets aan deze informatie hebben).

## Positieve beoordeling crisisinformatie VRLN

Uit onze analyse komt naar voren dat de informatie verstrekt door de VRLN (Tweets, NL-Alert, blog via Limburg-veilig.nl, alsmede de regelmatige updates via de rampenzender L1), inhoudelijk als goed en consistent kan worden beoordeeld. Bij het begin van de brand (heel vroeg in de ochtend) waren tweets, WAS, NL-alert qua timing en / of inhoud goed op elkaar afgestemd. WAS werd gebruikt vanwege de uitzonderlijke omstandigheden, warme nacht waardoor mensen meer kwetsbaar voor gevaarlijke stoffen in de rook, en tool is zo indringend dat veel mensen het horen en actie kunnen nemen<sup>13</sup>. Verdere inhoudelijke toelichting op de situatie kon ook worden verkregen via de rampenzender, met ieder kwartier een update, en via andere journalistieke media (landelijke en lokale pers, rtv), internet en sociale media. Er waren ongeveer 5.000 bezoekers op de website midden in de nacht, zo'n 20.000 om 7:30 uur en 60.000 om 12:00 uur. Op L1 tv waren zo'n 100.000 kijkers in totaal.

Door relatieve buitenstaanders (omwonenden, journalisten en de vertegenwoordiger van het bedrijf in het effectgebied) wordt de inhoud van met name de blog heel positief gewaardeerd. Veel verschillende aspecten kwamen aan bod, die voor de verschillende groepen in de samenleving van belang waren (mogelijke risico's van gevaarlijke stoffen, en andere gevolgen: openbaar vervoer, scheepvaart op de Maas, mensen op weg naar hun werk). Concrete effectgebieden werden via kaartjes weergegeven, en deze werd ook regelmatig geüpdatet, de informatie was duidelijk geformuleerd, en daarmee zeer bruikbaar voor mensen in het direct getroffen gebied. Ook handelingsperspectieven, en vraag en antwoord, kwamen in de blog aan de orde. De blog is tevens een eigentijds instrument dat via het internet wordt verspreid, en omdat mensen er via tal van apparatuur kennis van kunnen nemen (laptop, smartphone, tablet, etc.). Kortom, de informatie van de VRLN via de blog, Tweets, NL-Alert, werden als zeer positief ervaren.

Dit leidt tot de volgende aanbeveling.

### Aanbeveling 1:

*De blog biedt een duidelijk perspectief voor de toekomst van de lokale en regionale crisiscommunicatie bij incidenten als de GRIP3 brand op 7 augustus j.l.*

*Andere veiligheidsregio's wordt aanbevolen om kennis te nemen van dit instrument inclusief organisatie en bemensing en te overwegen om dit in hun gebied in te voeren.*

*Voor VRLN ligt hier de mooie taak om de collega's in den lande te motiveren tot deze keuze.*

---

<sup>13</sup> Uit een ander onderzoek naar aanleiding van dezelfde crisissituatie bleek dat 40% van de ondervraagden als eerste gewaarschuwd via WAS, en 36% via NL-Alert.

## Punt voor nadere aandacht: opstarttijd

Het duurde geruime tijd tussen WAS / eerste NL-Alert en de daadwerkelijke start van blog en aanvullende informatie via de rampenzender. Eenmaal werkzaam werd met de middelen een ruim publiek bereikt, en uit de gevoerde gesprekken met de burger en de ondernemer bleek tevredenheid, maar men meldde wel dat er relatief lang gewacht moest worden.

Bij een calamiteit als die op 7 augustus 2018 met de gevaarlijke stoffen, het heersende weer (warm, amper wind) en de beginfase (midden in de nacht, functionarissen niet aanwezig op kantoor of de kazerne), wordt het duidelijk dat de opstart van het proces en de opkomst van de functionarissen die de crisiscommunicatie inhoudelijk en procedureel vorm geven volgens de burgers en andere betrokkenen relatief lang duurt.

Er zijn geen aanwijzingen dat de via de piketdienst geregelde opkomsttijden zijn overschreden, maar het opstarten van een aantal communicatieprocessen (website Limburg-veilig, Rampenzender) duurde nu langer dan wanneer de brand gedurende de reguliere kantoortijd zou zijn uitgebroken. Daardoor gaat in het begin van het proces tijd verloren, en zitten mensen te wachten tot anderen op de werkvloer zijn om aan de slag te kunnen.

Er kan tijd worden gewonnen wanneer de opstart- en aanrijtijden in goed overleg tussen bijvoorbeeld VRLN en L1 op elkaar worden afgestemd. Uit de gesprekken is naar voren gekomen dat er bij de partijen de gezamenlijke wens bestaat tot verbetering en dat er een aantal ideeën en suggesties zijn tot verwezenlijking hiervan. Wij roepen beide partijen dan ook op om snel om de tafel te gaan.

Kortom, er is veel aan gelegen om het activeringsproces te versnellen, en om het publiek sneller naar de blog en de rampenzender te verwijzen. Een eerste 'standaard' bericht op de blog op het moment van WAS / NL-Alert kan dan al veel oplossen (bv. met de inhoud van het NL-Alert bericht, en de melding dat dit de plaats is waar in de komende uren nadere informatie te verwachten valt). Het gaat er hierbij ook om de juiste verwachtingen te wekken over wanneer aanvullende informatie beschikbaar is: de blog of rampenzender aanprijzen als die op dat moment nog geen teken van leven geven, is niet goed voor de verwachtingen van het publiek.

Dit geeft aanleiding tot de volgende aanbeveling.

### Aanbeveling 2:

*De crisiscommunicatie ten behoeve van het publiek zou kunnen worden versneld door eerder informatie via de blog en / of de rampenzender aan te bieden, bv. zodra WAS afgaat of NL-Alert is verzonden, of GRIP2 is afgekondigd. Dit zou kunnen door op dat moment ook de blog op te starten (eventueel met standaard verhaal of de inhoud van NL-Alert, maar ook dat dit wel de plek is voor de juiste en actuele informatie, en dat er snel zal worden gestart met deze info). Creëren van verwachtingen richting eindgebruiker en verwachtingen waarmaken is hierbij cruciaal.*

*VRLN en L1 zouden gezamenlijk naar dit activatieproces kunnen kijken wat betreft de rampenzender. VRLN zal moeten kijken of het activatieproces van de blog ook in dit proces kan worden betrokken.*

## Punt voor nadere aandacht: convenant

In gesprekken tussen VRLN (en ook VRZL) en L1 over de rol van de rampenzender zou ook moeten worden gekeken naar de actualisering van het convenant dat de instelling van de rampenzender in Limburg regelt, in relatie tot het gebruik van WAS. Dat betekent afstemming met de Provincie Limburg, die het huidige convenant, dat dateert uit juni 2012 initieerde. Sinds 2012 is er het een en ander veranderd in de crisiscommunicatie bij rampen. Zo is onder meer NL-Alert als rampen informatie tool in gebruik genomen (november 2012), zo hebben sociale media en internet als zenders en doorgeefstations van (incident)informatie een grote vlucht genomen, en is wellicht het gebruik van

radio bij incidenten minder van belang geworden. Tevens is de crisiscommunicatie, zoals het GRIP3 incident in Venlo/ Blerick laat zien, duidelijk een weldoordachte, professionele activiteit geworden. Om die reden raden we aan dat de Provincie Limburg (als probleemeigenaar) onderzoek doet naar de communicatiemiddelen die in Limburg geschikt zijn bij de crisiscommunicatie bij GRIP-incidenten om de bestaande inzichten op dat punt te actualiseren. Mogelijkerwijs is het van belang om dit onderzoek landelijk uit te voeren (advies aan de gezamenlijk Provincies). Voor Limburg geldt daarbij wellicht als bijzondere vraag of de aangewezen rampenzender L1 wel in alle delen van de Provincie als de meest voor de hand liggende zender kan worden beschouwd. In gesprekken in Venlo kwam onder meer naar voren dat mensen daar in eerste instantie naar een lokale zender op zoek gingen (van oudsher is dat OmroepVenlo), en niet direct aan L1 dachten. Daar zoekt de Venlonaar informatie over zijn/haar stad, en zo was dat ook de eerste verwachting bij de brand op 7 augustus. Helaas ving men daar bot, en zijn waarschijnlijk een aantal personen verstoken gebleven van de informatie die men nodig had.

Dit verschijnsel blijft in stand omdat er in de afgelopen jaren niet veel 'reclame' is gemaakt voor 'de' rampenzender in Limburg, en daardoor de bekendheid niet erg groot is. Kortom: de huidige rampenzender is wellicht voor de burgers in het vigerende incidentgebied niet de vanzelfsprekende keuze. Bestuurlijk is de keuze voor een gemeenschappelijke rampenzender in Zuid-Limburg en Limburg-Noord te begrijpen, praktisch gesproken - laat de afwikkeling van de GRIP3 brand in Venlo/Blerick zien - niet.

Dit leidt tot de volgende aanbeveling.

### Aanbeveling 3:

*Voor Limburg wordt een regionaal onderzoek aanbevolen om te bepalen wat – vanuit het perspectief van de ontvangende burger/ondernemer – de meest voor de hand liggende rampenzender is. In hetzelfde onderzoek zou ook kunnen worden gekeken naar welke type zender (radio, tv, iets anders) dan welke groepen kan bereiken. Hierbij zou tevens gekeken kunnen worden naar welke type zender van belang kan zijn voor kwetsbare groepen. Wellicht is dit ook relevant voor de rest van ons land, en daarmee zou een dergelijke studie kunnen worden uitgevoerd onder de paraplu van de samenwerkende provincies (IPO).*

### Punt voor nadere aandacht: bekendheid crisiscommunicatiemiddelen

Uit de gevoerde gesprekken kwam naar voren dat er bij de doelgroepen relatief weinig bekendheid was welke crisiscommunicatie middelen bij een incident worden ingezet.

Dit leidt tot de volgende aanbeveling.

### Aanbeveling 4:

*VRLN: Creëer in 'de koude fase' bekendheid voor de blog ( limburg-veilig.nl) en de rampenzender. Laat na activatie bij een incident alle andere informatiesystemen verwijzen naar de blog en de rampenzender, en die beide ook naar elkaar. Bereik op die wijze een zo groot mogelijke doelgroep, en vergroot daarmee vanaf het allereerste begin helderheid waar men ('de burger') terecht kan qua informatieaanbod.*

### Punt voor nadere aandacht: grote bedrijven en kwetsbare organisaties

Grote ondernemingen, bedrijven met specifieke of complexe productieprocessen en andere kwetsbare organisaties (scholen, ziekenhuizen, bejaardenflats, etc.) zouden er baat bij hebben indien ze gaandeweg het incident adequate, toegespitste informatie zouden krijgen. In de GRIP2 fase is er met sommige van die organisaties een-op-een contact vanuit de Veiligheidsregio. Andere organisaties zijn



afhankelijk van de informatie via NL-Alert, en de blog etc. die niet specifiek op hen gericht is maar op 'de burger'. Uit ons gesprek met het bedrijf in het effectgebied blijkt dat als dit bedrijf met vele honderden werknemers zou moeten evacueren als gevolg van het incident, dit een lastig probleem is in verband met de relatief beperkte verwerkingscapaciteit van het lokale wegennet. Te denken valt aan specifiek deel op de blog gericht op dit soort grote bedrijven en andere kwetsbare organisaties. Dit leidt tot de volgende aanbeveling.

### Aanbeveling 5:

*VRLN: Onderzoek in samenspraak met onder meer ondernemers en eventueel andere kwetsbare organisaties of het mogelijk en wenselijk is om via de blog specifieke doelgroepen aan te sturen, bijvoorbeeld ondernemingen die in grote problemen zouden komen wanneer het productieproces moet worden onderbroken door een incident in de buurt, of wanneer honderden kwetsbare personen (werknemers) tegelijkertijd zouden moeten evacueren.*

### Punt voor nadere aandacht: web-providers

Uit de procesanalyse kwam naar voren dat de website met de blog enkele malen kort buiten werking was. Nu kwam het op 7 augustus voor dat er toevallig geplande updates aan de site werden uitgevoerd, maar ook dat op een bepaald ogenblik de toestroom van bezoekers groter was dan de website instellingen aankon. Hierdoor was de site enkele malen kort niet toegankelijk, en ontstaat er een ongewenst situatie.

In een crisissituatie moet deze informatievoorziening ononderbroken beschikbaar zijn. Nauwkeurige afspraken tussen de Veiligheidsregio en de webhost zijn hierbij van groot belang. Tevens moet men beseffen dat de weblog een ander doel (noodzakelijk en onmisbaar voor een goede crisiscommunicatie bij een incident) dient dan de reguliere website van de organisatie en dat er dus verdergaande eisen aan gesteld moeten worden, dan aan de standaard website van een veiligheidsregio.

Dit leidt tot de volgende aanbeveling.

### Aanbeveling 6:

*Onze aanbeveling voor de VRLN is dat ze door middel van een solide set afspraken met providers zorgen voor stabiliteit en continuïteit van de limburg-veilig.nl website. Dit is wellicht ook relevant voor andere veiligheidsregio's in den lande. Aandachtspunten hierbij zijn onder meer geplande updates, en cache capaciteit, maar bijvoorbeeld ook noodstroomvoorziening, en de vraag of een webhost deze service daadwerkelijk kan leveren.*

### Punt voor nadere aandacht: externe en interne doelgroepen

Doelgroepen van crisiscommunicatie zijn extern en intern.

In de door ons gehanteerde definitie van crisiscommunicatie staan vooral de externe doelgroepen centraal. De nasleep van de GRIP3 brand in Venlo/Blerick maakt echter duidelijk dat ook de interne doelgroepen van belang zijn. In de externe communicatie (bv. tijdens de afrondende persconferentie, of in uitingen met journalistieke media) is het van belang om positief te spreken over de ingezette middelen en personen (in de breedst mogelijke zin van iedereen die is ingezet, zowel de brandweer, specialisten, en de communicatiemensen), om onjuiste interpretaties te vermijden en het belangrijk is naar buiten toe ook te laten zien dat alles goed verlopen is. Als er aanwijsbare issues zijn geweest dan kan op basis van gedegen onderzoek geprobeerd worden te leren van dergelijke situaties, waardoor de afhandeling van een volgende situatie in gunstige zin wordt beïnvloed. In het geval van de

brand in Venlo/Blerick op 7 augustus hebben we kunnen constateren dat alle betrokkenen een geweldige prestatie hebben geleverd, zowel de brandweermensen, de specialisten en de communicatiemensen, maar dat – onbedoeld – bij de laatste groep een ander beeld is ontstaan.

Mochten er bij een ‘heftig’ incident met veel risico’s en ingewikkelde dilemma’s als de GRIP3 brand op 7 augustus misverstanden zijn ontstaan over de bestuurlijke appreciatie van alle professionals die bij de incidentbestrijding en de crisiscommunicatie betrokken waren, dan doen partijen er goed aan deze misverstanden met elkaar uit te spreken. Het gaat er daarbij niet meer om vast te stellen wie nu precies wat gezegd of gedaan of geïnterpreteerd heeft, maar om een stap te zetten richting de gezamenlijke toekomst. Menselijke communicatie is spreken en gehoord worden, en daar hoort een interpretatie bij: rationeel of gevoelsmatig. Die interpretatie heeft in de menselijke beleving de overhand, en dat maakt het in onze ogen tot een van de moeilijkste puzzels. Onze inschatting is dat het in het belang van de burger is om lering te trekken uit dit soort ‘issues’, net zo goed als het van belang is om te leren van andere ervaringen in de incidentbestrijding.

Hierbij valt ook iets te zeggen over de persconferentie met een live tv-rapportage en een relatief klein aantal verslaggevers. Vanuit het perspectief van de crisiscommunicatie is een dergelijke activiteit het slotstuk van de communicatie-inspanning en kan daarbij de drie doelen van crisiscommunicatie bij elkaar brengen – informeren, schade beperken en betekenis geven - alles primair met als doel de burger (van Venlo/Blerick goed te informeren).

### Punt voor nadere aandacht: de juiste risico-informatie

De brandweer vaart bij het begin van een brandinzet op schaarse informatie die de meldkamer-centralist doorgeeft (zie bv. Visser, 2018<sup>14</sup>). Aanvullende informatie over het incidentgebouw krijgt de bevelvoerder van de eerste opkomst via de bedrijfsdeskundige. Hieraan kleeft een zeker risico. Zo blijkt in het geval van de GRIP3 brand in Venlo/Blerick dat de betreffende bedrijfsdeskundige het even niet meer zag zitten (hij was niet herkenbaar als bedrijfsdeskundige, vond het moeilijk om de juiste informatie op te diepen, etc.), zo valt te lezen in Visser (2018).

Informatie over eventueel aanwezige risico’s bij aanpalende bedrijven (die niet in het BRZO-kader passen) komt niet gelijk ter beschikking, maar wordt gaandeweg de incidentbestrijding verzameld door observaties van de blusploegen, door de AGS, etc. In het specifieke geval van de GRIP3 brand in Venlo/Blerick van 7 augustus is er wel degelijk een probleem, namelijk een vergroot risico door stoffen in een aanpalend compartiment<sup>15</sup>. En daarmee hebben we het over een vergroot risico voor (de veiligheid van) de aanwezige brandweermensen, een vergroot risico voor de omgeving, en daarmee ook een groot probleem voor de adequate crisiscommunicatie.

Voor zover bij de schrijvers van dit rapport bekend, zijn we in ons land al sinds het midden van de jaren 1980 bezig met het verzamelen en toegankelijk maken van allerlei data over BRZO-risico’s (sinds de post-Seveso richtlijnen 1, 2 en 3, met een extra bestuurlijke boost sinds de Vuurwerkkramp in Enschede in 2000 die resulteerde in het ontstaan van de risicokaart). Toch moeten anno 2018 brandweermensen met kennelijk onvolledige informatie aan de slag. Dit moet o.i. veranderen, zodat de commandant ter plaatse van het allereerste moment op de hoogte is van andere potentiële risicobronnen in het incidentgebied. Daarmee kan er adequaat worden ingegrepen, en er op basis van correcte verwachtingen over de situatie kan worden nagedacht over eventuele extreme maatregelen richting (kwetsbare) omwonenden en andere getroffen (bv. een grootschalige evacuatie).

<sup>14</sup> Visser, J. (2018) Brand van de maand. *Brand & Brandweer*, 9, 24-25.

<sup>15</sup> Visser, J. (2018) Brand van de maand. *Brand & Brandweer*, 9, 24-25.

De onderzoekers zijn van mening dat nader onderzoek moet uitwijzen of de situatie van de GRIP3 brand in Venlo/Blerick een eenmalig of een systematisch probleem is. Maar het gegeven dat brandweermannen vaak afhankelijk zijn voor informatie van een bedrijfskundige die niet altijd aanwezig is of niet alle informatie voorhanden heeft, suggereert dat hier stappen voor de veiligheid van brandweermensen en burgers moeten worden genomen.

Dit leidt tot de volgende aanbeveling.

#### **Aanbeveling 7:**

*VRLN (eventueel in overleg met andere Veiligheidsregio's): Initieer een IFV- en / of een OVV-onderzoek naar dit type incidenten. Komt de Venlo/Blerick situatie qua allereerste risico-informatievoorziening vaker voor? Wat leert dat ons over onze risicokennis in de vorm van databases en kaarten, en de toegankelijkheid van deze informatie tijdens een grootschalig incident? En wat leert dat ons om deze situatie te verbeteren?*

## Bijlage 1: Methodische overwegingen

Voor het maken van de log/tijdslijn zijn de volgende bronnen gebruikt.

- de procesbeschrijving die is gemaakt door de Veiligheidsregio Limburg-Noord (VRLN),
- naar de inhoud van de door VRLN naar buiten gebrachte boodschappen (Twitter, NL-Alert, Blog),
- naar uitingen over de brand in lokale, regionale en indien beschikbaar landelijke media,
- naar datgene dat in de sociale media naar buiten is gebracht, met name als reactie op berichten van de VRLN.

1. De VRLN leverde een procesbeschrijving (het Feitenrelaas) aan de onderzoekers.

2. Deze procesbeschrijving bevatte tevens de letterlijke Twitterberichten, NL-Alerts en Media-meldingen. Deze zijn opgenomen in Tabel 2. De aangeleverde procesbeschrijving bevatte ook de tekst van de blog. Deze blog is compleet opgenomen in bijlage 2.

3. Met behulp van het programma Coosto is nagegaan welke uitingen er zijn gedaan via websites, digitale versies van journalistieke nieuwsbronnen, en de sociale media. Daarbij is de volgende zoekterm gehanteerd:

(gifwolk OR brand OR brandweer) (venlo OR blerick).

Dit leverde voor 7 augustus in totaal 771 berichten op, waarvan 4% een positief sentiment had, en 6% een negatief sentiment.

4. Als tweede zoekopdracht met Coosto werd gekeken naar reacties op berichten van de Veiligheidsregio Limburg Noord (veiligheidsregio LN OR @vr\_in):

("veiligheidsregio LN" OR @vr\_in) (gifwolk OR brand OR brandweer) (venlo OR blerick).

Dit leverde tussen 5 en 12 augustus in totaal 60 berichten op, waarvan 8% een positief sentiment had en 21% een negatief sentiment.

Positief sentiment betekent hier dat Coosto's algoritme een positief waardeoordeel in het bericht vindt. Negatief sentiment betekent hier een negatief waardeoordeel. Bij de analyse gaat het om de verhouding tussen positief, negatief en neutraal (noch positief, noch negatief).

De gesprekken/interviews werden door de VRLN gearrangeerd, aan de hand van een wensenlijstje van de onderzoekers. De gesprekken vonden plaats bij de gesprekspartner (op de werkplek, in een geval bij iemand thuis in het 'Sirene'-gebied) tussen 17 oktober en 31 oktober (locaties Venlo, Maastricht, Heythuysen). De gesprekken werden met toestemming van de gesprekspartner opgenomen (als geheugensteun), en na afloop werden de belangrijkste aspecten op schrift gesteld (ongeveer 1 A4 per gesprek, niet openbaar). Deze schriftelijke weergaven werden ter goedkeuring aan de gesprekspartners voorgelegd. De opnamen werden na de definitieve oplevering van het rapport verwijderd. Er is gesproken met 7 functionarissen die bij de crisiscommunicatie naar aanleiding van de GRIP3 brand betrokken waren (werkzaam bij gemeente Venlo, VRLN), en een 5-tal overige personen (vertegenwoordiger van een bedrijf in het effectgebied, een burger, enkele journalisten).

## Bijlage 2: Blog website [www.Limburg-veilig.nl](http://www.Limburg-veilig.nl)

**dinsdag, 07 augustus 2018 14:13 (laatste melding wordt hier als eerste getoond).**

Kijk op de website [www.ggdlimburgnoord.nl](http://www.ggdlimburgnoord.nl) voor gezondheidsadviezen naar aanleiding van de brand dinsdag, 07 augustus 2018 12:43

Vannacht heeft er vanaf circa 02.30u een brand gewoed bij AHC Benelux aan de Groot Bollerweg in Venlo. De brandweer heeft hierover om 02.52 uur een eerste Tweet verzonden. Vanwege de rook en het vrijkomen van stoffen is besloten om de sirenes te activeren. Direct daarna zijn enkele NL-Alert berichten verzonden. Dit om bewoners van het gebied te attenderen op het feit dat ramen en deuren gesloten moesten worden. Daarbij is ook specifiek gevraagd om ventilatiesystemen en airco-systemen uit te schakelen. Vervolgens is hierover op [www.Limburg-Veilig.nl](http://www.Limburg-Veilig.nl), Twitter en via de gemeente Venlo gecommuniceerd. Omroep L1 heeft in haar rol als rampenzender de informatie overgenomen en ieder kwartier is er vanuit de Veiligheidsregio Limburg-Noord live een update gegeven via radio L1. Vanwege de belangstelling heeft de website [www.limburg-veilig.nl](http://www.limburg-veilig.nl) er gedurende de nacht enkele minuten uitgelegd.

Bij de brand is een lichte concentratie zwaveldioxide vrijgekomen. Dit is bij kortdurende blootstelling niet schadelijk. Wel kan het irritatie opleveren aan de slijmvliezen (ogen, oren en keel/hoest klachten) bij mensen die hier gevoelig voor zijn. In eerste instantie is een groot gebied rondom de brand afgesloten. Het betrof het gebied tussen de snelweg A67, Eindhovenseweg en rivier de Maas. Bewoners en bedrijven in dat gebied werd gevraagd ramen en deuren te sluiten. Ook het treinverkeer en de scheepvaart werden tijdelijk stilgelegd. Nadat uit metingen van de brandweer bleek dat er geen schadelijke stoffen meer in het gebied waren, werd het gebied vanaf 08.00 uur steeds kleiner gemaakt. Daarbij was het advies aan inwoners en bedrijven die in eerste instantie ramen en deuren gesloten moesten houden, om deze nu te openen. Op die manier wordt het huis of bedrijf geventileerd.

Het bedrijf AHC Benelux en het naastgelegen bedrijf zijn afgesloten vanwege het nablussen. Op dit moment is het nog niet bekend hoe laat het terrein van AHC Benelux en het naastgelegen bedrijf weer open wordt gesteld. De rest van industrieterrein is vrijgegeven.

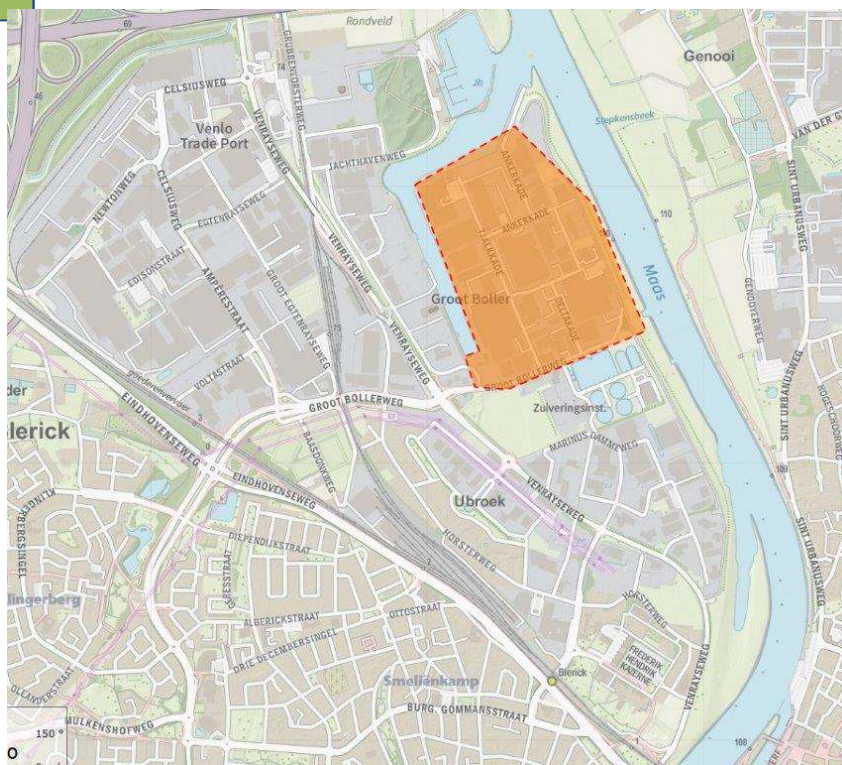
Inwoners of bedrijven die vragen hebben kunnen in eerste instantie terecht op de website Limburg-Veilig.nl. Hier staat een lijst met veelgestelde vragen en antwoorden. Blijven er naar aanleiding daarvan nog vragen over dan kunnen inwoners bellen met de gemeente Venlo via 14-077.

De GGD adviseert om mensen die in het gebied een moestuin hebben hun groenten te controleren. Bij zichtbare roetdeeltjes op de groente of fruit is het advies om deze weg te gooien. Als dat niet het geval is dan wordt geadviseerd om alle groenten en fruit voor consumptie goed af te spoelen. Ook voor zwembaden geldt dat deze moeten worden gespoeld als er zichtbare roetdeeltjes zijn. Dit geldt alleen voor het oorspronkelijk afgezette gebied.

**dinsdag, 07 augustus 2018 10:55**

Het oranje gebied is weer kleiner geworden. Woon je nu wél buiten het oranje gebied? Zet dan je ramen en deuren open zodat je je huis kunt ventileren.



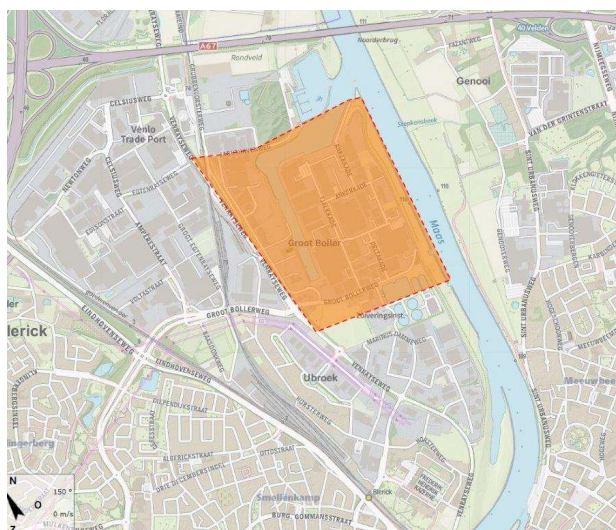


**dinsdag, 07 augustus 2018 10:34**

Om 11:00 uur wordt een persconferentie gehouden. Deze persconferentie wordt uitgezonden via L1 (radio en tv). Aan het woord komen burgemeester Antoin Scholten van de gemeente Venlo, Paul van Mullekom, regionaal commandant Veiligheidsregio Limburg Noord en Henk Jans, geneeskundig adviseur.

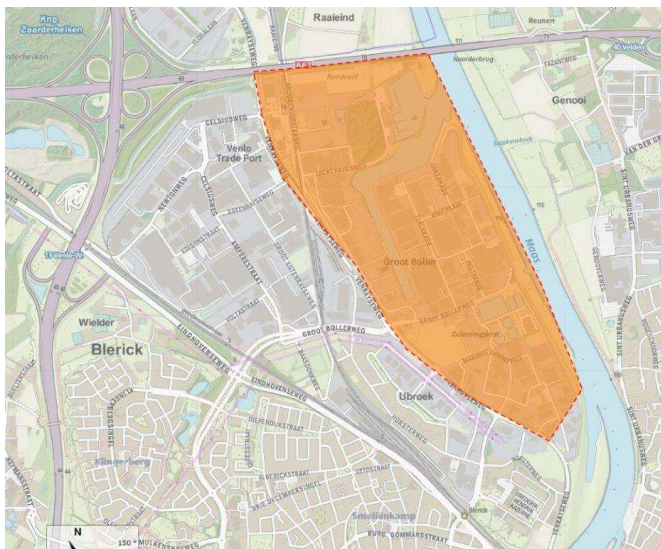
**dinsdag, 07 augustus 2018 09:31**

Het oranje gebied is nogmaals kleiner geworden. Woon je nu wél buiten het oranje gebied? Zet dan je ramen en deuren open zodat je je huis kunt ventileren.



**dinsdag, 07 augustus 2018 08:39**

Het oranje gebied is opnieuw kleiner geworden. Woon je nu wél buiten het oranje gebied? Zet dan je ramen en deuren open zodat je je huis kunt ventileren. Het RIVM verricht op dit moment metingen.

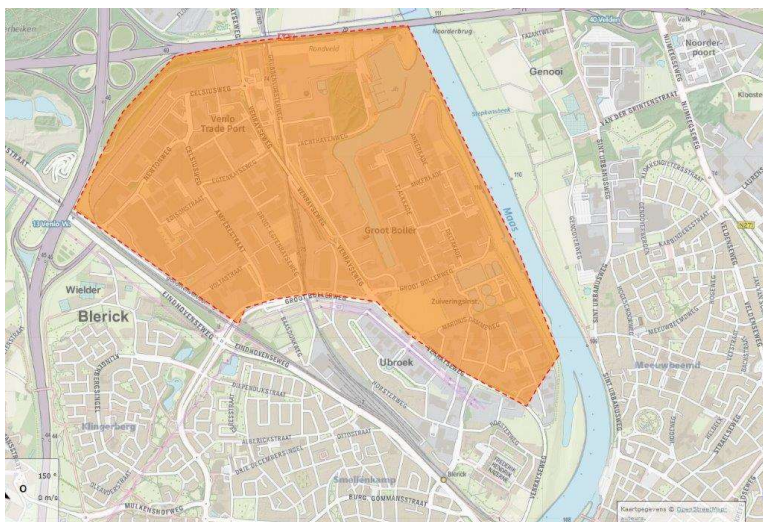


**dinsdag, 07 augustus 2018 08:30**

De brand is onder controle. Station Blerick is weer open. Scheepvaartverkeer is ook weer mogelijk.

**dinsdag, 07 augustus 2018 08:25**

Het oranje gebied is kleiner geworden. Hieronder een nieuw kaartje. Woon je nu wél buiten het oranje gebied? Zet dan je ramen en deuren open zodat je je huis kunt ventileren.



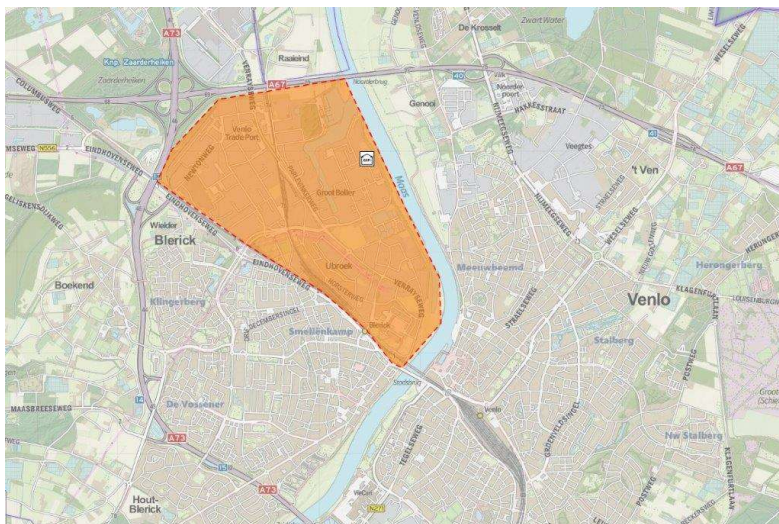
**dinsdag, 07 augustus 2018 07:53**



Woon je buiten het oranje gebied, zet dan de ramen en deuren open zodat je je huis kunt ventileren. Dit geldt alleen als je buiten het oranje gebied woont.

**dinsdag, 07 augustus 2018 07:44**

De ramen en deuren buiten het oranje gebied mogen weer open. Je kunt dan wel last hebben van geuroverlast. Binnen het oranje gebied geldt nog steeds het advies om de ramen en deuren gesloten te houden en binnen te blijven.



**dinsdag, 07 augustus 2018 07:31**

De gemeente Venlo heeft een informatienummer opengesteld. Heeft u vragen over de brand bij AHC Benelux? Dan kunt u bellen met 14077

**dinsdag, 07 augustus 2018 07:21**

Er is een lichte hoeveelheid zwaveldioxide vrij gekomen bij de brand.

**dinsdag, 07 augustus 2018 07:02**

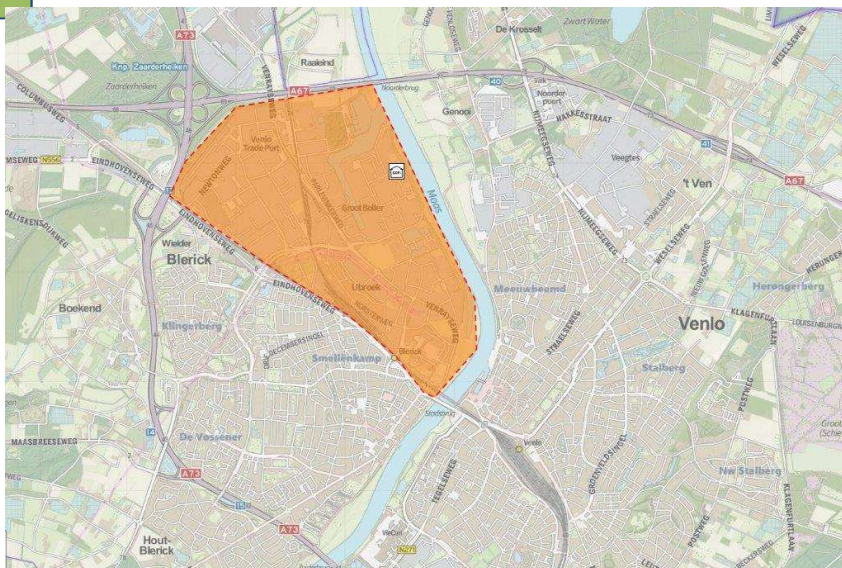
Er rijden weer treinen tussen Venlo en Horst-Sevenum, en Venlo en Venray. Op station Blerick wordt echter niet gestopt. Je kunt hier dus niet op- of afstappen.

**dinsdag, 07 augustus 2018 06:57**

Bij de brand zijn verschillende stoffen vrijgekomen waaronder zwavelzuur en mierenzuur. Als je rook hebt ingeademd, kun je last krijgen van prikkeling aan de slijmvliezen. Dus tranende ogen, ademhalingsproblemen en slikproblemen.

**dinsdag, 07 augustus 2018 06:31**

Het treinverkeer tussen Venlo en Horst-Sevenum, en Venlo en Venray is stil gelegd. Kijk voor reis-informatie op [www.arriva.nl](http://www.arriva.nl) en [www.ns.nl](http://www.ns.nl)



**dinsdag, 07 augustus 2018 05:14**

Het bedrijventerrein Groot Boller is afgesloten. Scheepvaartverkeer is stil gelegd. Kom niet naar het incident. Blijf binnen, houd ramen en deuren gesloten. Zet ventilatiesysteem uit.

**dinsdag, 07 augustus 2018 04:42**

Grote brand bij bedrijf Groot Bollerweg in Venlo. Mogelijk gevaarlijke stoffen bij betrokken. Houd ramen en deuren gesloten en zet ventilatie uit.

## Bijlage 3: De auteurs van dit rapport

Mariëlle Stel en Jan Gutteling zijn verbonden aan de Universiteit Twente, vakgroep Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid. Het adres is Postbus 217, 7500 AE Enschede.

De expertise van Mariëlle Stel is veerkrachtige communicatie. Binnen dit veld richt zij zich op hoe burgers moeten worden gealarmeerd en geïnformeerd om ze tijdens rampen te beschermen, hoe de vaardigheden van mensen kunnen worden verbeterd om misleiding bij andere mensen te detecteren en hoe non-verbale mimiek kan leiden tot emotioneel begrip en sociaal gedrag. De expertise van Jan M. Gutteling ligt in het domein van de risico psychologie. Zijn focus ligt op risicoperceptie en risico-communicatie, met een speciale interesse voor de implicaties voor menselijk risico-gerelateerd gedrag. Stel en Gutteling publiceerden veel artikelen, boekhoofdstukken en verschillende boeken over hun onderzoek.

### **Curriculum Vitae Dr. Marielle Stel**

1997 – 2001 Radboud Universiteit Nijmegen. 24 April 2001, *cum laude* Master Sociale Psychologie.  
26 September 2005, Ph. D. Radboud Universiteit Nijmegen.

Zie ook:

LinkedIn: <https://nl.linkedin.com/in/marielle-stel-a110915>

Google Scholar: <https://scholar.google.nl/citations?user=XrajKVkAAAAJ&hl=nl>

ResearchGate: [https://www.researchgate.net/profile/Marielle\\_Stel](https://www.researchgate.net/profile/Marielle_Stel)

### **Curriculum Vitae Dr. Jan M. Gutteling**

1972 – 1979 Universiteit Utrecht. 18 December 1979, Master Klinische Psychologie met uitgebreide nevenrichting Sociale Psychologie.  
19 Januari 1991, Ph. D. Universiteit Twente.

Zie ook:

LinkedIn: <http://nl.linkedin.com/in/janmgutteling>

Google Scholar: [http://scholar.google.nl/citations?hl=nl&user=x\\_g3hUkAAAAJ&view\\_op=list\\_works](http://scholar.google.nl/citations?hl=nl&user=x_g3hUkAAAAJ&view_op=list_works)

ResearchGate: [https://www.researchgate.net/profile/Jan\\_Gutteling/?ev=hdr\\_xprf](https://www.researchgate.net/profile/Jan_Gutteling/?ev=hdr_xprf)