

# Crisiscommunicatietips voor ongevallen met gevaarlijke stoffen

## Introductie

Gevaarlijke stoffen kunnen giftig, brandbaar of explosief zijn, of een combinatie van deze eigenschappen hebben. Incidenten met gevaarlijke stoffen kunnen opzettelijk worden veroorzaakt of onopzettelijk plaatsvinden. In de praktijk komen vooral onopzettelijke incidenten voor, zoals ongevallen op een bedrijfsterrein. Nederland kent een groot aantal bedrijven dat een vergunning heeft gekregen om met bepaalde gevaarlijke stoffen te werken, zogeheten Brzo<sup>1</sup>-bedrijven. Het zijn bedrijven die door hun bedrijfsprocessen een risico kunnen vormen voor mens en milieu. Ook kunnen incidenten zich voordoen tijdens het vervoer van gevaarlijke stoffen (over water, weg of spoor). Het risico van vrijkomende stoffen kan voor een groot of een klein gebied in de omgeving bestaan<sup>2</sup> en de gevolgen hangen mede af van welke stoffen bij het ongeval betrokken zijn.

In deze factsheet worden crisiscommunicatietips gegeven over hoe te communiceren in geval van een ongeval met gevaarlijke stoffen. De factsheet is bedoeld voor crisiscommunicatieadviseurs werkzaam bij gemeenten, veiligheidsregio's of andere overheden.

## Rolverdeling crisiscommunicatie

Taakorganisatie crisiscommunicatie bronregio	De taakorganisatie crisiscommunicatie van de bronregio coördineert de communicatie. Ze verzorgt de instructies voor de bedreigde of getroffen bevolking over urgent te nemen maatregelen.
Taakorganisatie crisiscommunicatie in (eventuele) effectregio <sup>2</sup>	De taakorganisatie crisiscommunicatie van de effectregio volgt de berichtgeving van de bronregio en duidt eventueel wat het effect is specifiek voor het eigen verzorgingsgebied.
NCTV/ Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC)	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; 24/7 beschikbaar voor hulp, vragen en afstemming.</li><li>&gt; Kan op verzoek van de betrokken regio's een coördinerende rol oppakken richting betrokken veiligheidsregio's en landelijke partners.</li><li>&gt; Afstemming met taakorganisatie crisiscommunicatie, lokaal via liaisons over de timing en inhoud van de communicatieboodschap.</li></ul>

## Doelstellingen crisiscommunicatie

Bij chemische incidenten en grote branden spelen informatievoorziening en schadebeperking een grote rol: zijn en/of worden mensen blootgesteld aan stoffen die gezondheidseffecten kunnen veroorzaken? In dat geval moeten er duidelijke handelingsperspectieven worden verstrekt, waarmee mensen zichzelf kunnen beschermen. Dat geldt - meer dan bij andere incidententypen - ook voor de nafase, waarin mensen bijvoorbeeld vragen zullen hebben over mogelijke gezondheidseffecten door het eten van groenten uit eigen tuin of de noodzaak om de bodem te saneren. Voor burgemeesters is het vooral belangrijk dat zij duidelijk maken dat ze de ontstane situatie zeer serieus nemen en waar nodig medeleven tonen.

<sup>1</sup> Besluit risico's zware ongevallen

<sup>2</sup> Noot: Bij een ongeval met gevaarlijke stoffen kan het soms lastig zijn om het exacte effectgebied te bepalen. Dit kan onder meer te maken hebben met draaiende wind of veranderende weersomstandigheden. Daarnaast kunnen ook mensen, die niet aanwezig zijn in het gedefinieerde effectgebied, het idee hebben gevaar te lopen.

### Doelgroepen/getroffenen

- > Medewerkers van het Brzo- of vervoersbedrijf.
- > Hulpverleners.
- > Burgers in het effectgebied, met bijzondere aandacht voor verminderd zelfredzamen (bijv. ouderen, mensen met een cognitieve en/of lichamelijke beperking) en kwetsbare groepen (bijv. kinderen, zieken, zwangeren).
- > Bezorgde burgers, die zelf niet blootgesteld worden aan de stoffen.
- > Buurbedrijven en ondernemers (winkels, kantoren, banken, boeren, industrie).
- > Openbaar vervoer (bijv. bij incident vervoer gevaarlijke stoffen) .
- > Afhankelijk van de reikwijdte van het effectgebied: buurregio's en -gemeenten.
- > Lokale, regionale en/of landelijke media.

### Communicatiepartners (partijen om mee af te (laten) stemmen)

- > Getroffen Brzo- of vervoerbedrijf.
- > Regionale crisisorganisatie: brandweer, GGD/GHOR, bevolkingszorg, politie (bij noodzaak evacuatie).
- > Regionale deskundigen gevaarlijke stoffen die input kunnen geven voor de communicatieboodschap: adviseur gevaarlijke stoffen (AGS) van de brandweer, gezondheidskundig adviseur gevaarlijke stoffen (GAGS) van de GGD, GGD afdeling medische milieukunde.
- > Regionale partijen: gemeenten, veiligheidsregio's, provincies, omgevingsdiensten, waterschappen (eventueel als bevoegd gezag).
- > Landelijke partijen:
  - > Nationaal Crisis Centrum (NCC), Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC)
  - > Crisis Expert Team Milieu en Drinkwater (CET-MD): Rijkswaterstaat/ Watermanagementcentrum Nederland (WMCN)/ Landelijke Coördinatiecommissie Milieuverontreinigingen (LCM), RIVM/Milieu Ongevallen Dienst (MOD), Landelijk Informatiepunt Ongevallen Gevaarlijke Stoffen (LIOGS), Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA), KWR Water Cycle Research Institute, Nationaal Vergiftigingen Informatie Centrum (NVIC), Koninklijk Nederlands Meteorologisch Instituut (KNMI), Defensie.
  - > OM (in verband met opsporing).
- > Bij vervoer gevaarlijke stoffen: ProRail, NS, wegbeheerders.

### Handelingsperspectieven voor communicatieadviseurs

Hier worden kort de belangrijkste lessen gedeeld met betrekking tot 'ongevallen met gevaarlijke stoffen'. De lessen zijn voornamelijk naar voren gekomen uit incidentevaluaties.

#### Risicocommunicatie

Door het landelijk netwerk risicocommunicatie zijn risicocommunicatieboodschappen voorbereid voor 'Wat te doen bij gevaarlijke stoffen'. Een actuele versie van deze kernboodschappen is verkrijgbaar via de regionaal coördinator risicocommunicatie.

#### Preparatie op de crisiscommunicatie

1. Maak bereikbaarheidsafspraken met de Brzo- en vervoersbedrijven, stem taken en verantwoordelijkheden af en bespreek hoe samengewerkt wordt tijdens een crisis.<sup>i</sup>
2. Spreek af wie in het netwerk van betrokken partners (individuele) vragen van burgers gaat beantwoorden. Zorg dat die partij voldoende toegang heeft tot informatie en betrokken experts.

#### Crisiscommunicatie tijdens de warme fase

1. Communiceer snel na het incident. De honger naar informatie maakt dat geruchten een grote impact kunnen krijgen.
  - > Wacht niet met communiceren totdat MOD of CET-MD hun advies hebben gegeven.<sup>i</sup> Besef dat de informatie die de eerste uren kan worden gegeven per definitie onvolledig is.
  - > Geef procesinformatie over wat er gedaan wordt om het incident te bestrijden en antwoord te vinden op de onzekerheden. Geef hierbij ook aan wanneer je meer duidelijkheid denkt te hebben

- en wat voor instructies je geeft voor de 'onzekere' periode. Richt de communicatie van buiten naar binnen in: Wat wil de bevolking weten en waarover maakt zij zich zorgen?<sup>3</sup>
- > Monitor informatiebehoefte, ongerustheid en emoties van burgers met behulp van omgevingsanalyses. Deze, afgezet tegen de feiten, zijn het vertrekpunt voor je communicatieacties.
  - > Sta actief - vanuit burgerperspectief - stil bij de vraag: "Wat betekent dit incident voor mijn gezondheid of die van mijn naasten?"
2. Wees terughoudend met 'geen-gevaar-boodschappen'. Deze zijn niet geloofwaardig als er bijvoorbeeld nog dikke rookwolken te zien zijn; de feitelijke boodschap sluit dan niet aan bij de perceptie van de burger.<sup>ii</sup>
- > Bij brand komen altijd gevaarlijke stoffen vrij. De boodschap moet derhalve zijn: "Blijf uit de rook!"
  - > Geef aan dat je begrijpt dat mensen ongerust zijn.
  - > Wanneer het ontbreekt aan gegevens, is het vaak beter om ervan uit te gaan dat er mogelijk gevaar is voor de volksgezondheid en te communiceren over een potentieel bedreigende situatie.
  - > Leg uit dat op basis van de beschikbare (onvolledige) informatie ervoor is gekozen om een bepaalde (operationele) maatregel te nemen.<sup>4</sup>
3. Houd er rekening mee dat de bevolking weinig kennis en daardoor een andere risicoperceptie heeft van vrijkomende stoffen dan experts.<sup>iii</sup>
- > Breng de achtergrond van de getroffen bevolking in kaart voor zover mogelijk. Pas de informatie hierop aan in onder andere beeld en tekst.
  - > Indien burgers hiervoor ontvankelijk (blijken te) zijn: Probeer het gevaar van kortdurende blootstelling aan de stoffen te vergelijken met meer 'alledaagse' risico's, zoals het roken van een aantal sigaretten. Blijf hierbij wel de emoties van burgers monitoren en voorkom dat hun angsten gebagatelliseerd worden.<sup>iii</sup>
  - > Benut de nieuwsgierigheid van het publiek om ze meteen wat te leren: Hoe gaat die verbranding? Wat doet rook in combinatie met regen? Hoe werkt een schuimdeken? Waar kennis zit, krijgt emotie minder kans.<sup>iv</sup>
  - > Licht ook 'logisch lijkende' veiligheidsmaatregelen toe. De beschermende kleding van asbestwerkers bijvoorbeeld kan al tot een hogere risicoperceptie leiden bij burgers.
  - > Kies je woorden zorgvuldig. De term 'ramp' roept een andere beleving op dan 'gekantelde vrachtwagen die chemische stoffen vervoerde'.<sup>v</sup>
4. Waak voor onjuiste informatie en overweeg geruchten te corrigeren:
- > Sluit zoveel mogelijk aan bij de communicatie van de hulpdiensten en stem het gebruik van terminologie af. 'Asbestvrij' bijvoorbeeld bestaat niet, wél 'asbestveilig' of 'asbestschoon'.
  - > Houd er rekening mee dat genuanceerde boodschappen van de overheid snel worden versimpeld door (sociale) media, wat afbreuk kan doen aan de geloofwaardigheid van de overheidscommunicatie.<sup>5</sup>
  - > Houd er rekening mee dat er na incidenten door de media vaak 'deskundigen' bevraagd worden, die het risico op eigen wijze duiden. Dergelijke optredens kunnen de perceptie van burgers beïnvloeden.
5. Verstrek specifieke en eenduidige handelingsperspectieven, bijvoorbeeld:
- > schuilen (binnenblijven, ramen en deuren sluiten etc.)
  - > evacueren  
Informeel getroffenen indien mogelijk persoonlijk over een evacuatie door medewerkers ter plaatse.<sup>iii</sup>
  - > brengen van dieren, planten, goederen binnen verontreinigd gebied naar elders binnen of buiten dit gebied
  - > controle/ontsmetting (mensen, dieren, goederen aan gevaarlijke stoffen blootgesteld)
  - > voedseladviezen.

<sup>3</sup> Een centraal thema zal bijna altijd de mogelijke kankerverwekkendheid van stoffen zijn.

<sup>4</sup> Bijvoorbeeld ook het gecontroleerd laten uitbranden van gebouwen/voertuigen.

<sup>5</sup> Bij de brand bij Chemie-Pack in Moerdijk werd de overheidsboodschap 'geen gevaarlijke concentraties gemeten' vertaald naar 'geen gevaarlijke stoffen vrijgekomen.' Hier is door de verschillende woordvoerders en voorlichters onvoldoende op geanticipeerd.<sup>iv</sup>

6. Breng informatie via verschillende kanalen naar buiten, aangezien mensen vaak bevestiging zoeken door meerdere bronnen te raadplegen.
7. Zorg voor een consistente berichtgeving door verschillende overheidsinstanties en zorgverleners over het gevaar van de vrijgekomen stoffen en het effectgebied.<sup>iv</sup>
  - > Verschaf vanuit de veiligheidsregio informatie aan de betrokken gemeenten. Inwoners bellen in geval van een incident vaak naar hun eigen gemeente in plaats van naar de veiligheidsregio.<sup>v</sup>
  - > Stem met buurregio's af over de inzet van een bovenregionaal NL-Alert.<sup>vi</sup>

### **Crisiscommunicatie in (de preparatie van) de nafase**

1. Houd rekening met de kenmerken van de getroffen populatie zoals leeftijd, opleidingsniveau, relatie met de gemeente, beschikbaarheid van zorg, etc.
2. Beantwoord op een centrale plek FAQ's van burgers, zoals:
  - > Wat is er nu precies vrijgekomen of komt er nog vrij?
  - > Hoe schadelijk/kankerverwekkend zijn die stoffen?
  - > Woon/werk ik in het getroffen gebied?
  - > Moet er geen gezondheidsonderzoek plaatsvinden? Kan ik mijn bloed/urine laten onderzoeken? Kan ik mijn kind (herhaald) laten onderzoeken?
  - > Zijn de gewassen onderzocht? Wat gebeurt er met het gras en de melk? Mag ik zelfgekweekte groenten nog eten?
  - > Kan ik mijn hond weer uitlaten? Mogen de kinderen in de zandbak spelen, en moeten de speeltoestellen worden schoongemaakt?
  - > Wordt er ook naar dioxines gekeken of naar andere kankerverwekkende stoffen?
  - > Wie neemt nu welke maatregelen en waarom? Wie zorgt voor mijn gezondheid?
3. Zorg dat helder is wie het aanspreekpunt is voor burgers die zich zorgen maken over de mogelijke gezondheidseffecten (bijvoorbeeld GGD, huisarts, medische post<sup>6</sup> of gemeente). Voorkom dat mensen tussen instanties moeten zoeken naar antwoorden op hun vragen.<sup>iii</sup>
4. Blijven ongerustheid en wantrouwen voortduren en stop met nog meer 'zenden' om getroffen en betrokken te overtuigen. Het is beter om samen met de getroffen bevolking te onderzoeken waar verder behoefte aan bestaat of wat zou moeten gebeuren (bijv. tijdens bewonersbijeenkomsten of via sociale media).<sup>ii</sup>

### **Crisiscommunicatiemiddelen**

Crisiscommunicatie-organisatie (afhankelijk van het mandaat):  
(Crisis)website veiligheidsregio (met kaarten van effectgebied)<sup>7</sup>, eventueel crisis.nl (via NCC), Twitter, Facebook, calamiteitenzender (evt. teletekstpagina), NL-Alert, sirenes, publieksinformatienummer, verwanteninformatienummer, informatiebijeenkomsten, huis-aan-huis brieven, persinformatienummer woordvoerder, persstatement, persconferentie burgemeester.

Tip: Benut zowel on- als offline mogelijkheden om informatie te verstrekken.

### **Omgang met de media<sup>vii</sup>**

1. Stel direct vaste communicatiemomenten voor de pers in (hoeven geen vaste momenten te zijn, maar wel zeer regelmatig naar buiten treden). Dit schept duidelijkheid en geeft enige rust.
2. Denk goed erover na wie je aan tafel zet bij een persconferentie en met welk doel en belang.
3. Ook de volgorde van de sprekers is van belang. Stem dus niet alleen af wie wat zegt, maar ook wanneer.
4. Kies bewust de locatie van een mogelijke persbijeenkomst: als blijkt dat er geen gevaarlijke stoffen zijn vrijgekomen, geef dan persverklaring in de buurt van het incident om deze boodschap te bekrachtigen. Bespreek met de hulpdiensten wat een veilige plek is.
5. Stem goed af met andere stakeholders wie wat wanneer naar buiten brengt. Wees ook duidelijk over de rol van de regionale omroep: treedt deze op als calamiteitenzender of vanuit zijn rol als vrije nieuwsgaarder?<sup>i iv</sup>

<sup>6</sup> In Moerdijk is op een gegeven moment besloten een mobiele medische post neer te zetten, om ieder (aanvankelijk alleen werknemers en hulpverleners) de gelegenheid te geven zich ter plekke te laten onderzoeken.

<sup>7</sup> Zie ook: [Brand bij chemiebedrijf Blerick/Venlo](#) (2018).

6. Zorg voor eenheid in berichtgeving, waarbij de verschillende invalshoeken benadrukt kunnen worden (medisch, milieu, burgervader/-moeder). Houd er rekening mee dat media graag inzoomen op de persoonlijke en emotionele beleving van slachtoffers en burgers en deze afzetten tegen de ratio van de situatie en betrokken organisaties.  
In mediaberichten zal er doorgaans geen sprake zijn van genuanceerde verhalen.<sup>viii</sup> Probeer een vorm van crisiscommunicatie te vinden waarin ook ruimte is om te anticiperen op emotie en gevoel.

#### Voorbeeldcases

- > [Lek giftige stoffen Chemelot \(2019\)](#)
- > [Brand bij chemiebedrijf Blerick/Venlo \(2018\)](#)
- > [Vervuiling in omgeving Chemours \(Dupont\) \(2015-heden\)](#)
- > [Brand bij kunststoffabriek Chemelot \(2015\)](#)
- > [Ziek makende bodemsanering in Olst \(Olasfa\) \(2015\)](#)
- > [Twee explosies bij Shell Moerdijk \(2014\)](#)
- > [Twee gasincidenten in Apeldoorn \(2014\)](#)
- > [Mosterdgas in appartementencomplex Ede \(2013\)](#)
- > [Asbest in Utrecht \(2012\)](#)
- > [Alge in Ouwerkerkse Kreek \(2012\)](#)
- > [Brand bij Chemie-Pack te Moerdijk \(2011\)](#)

#### Interessante links

##### IFV en partners

- > [Mindmap chemische incidenten](#)
- > [BSN Milieu](#)
- > [BSN Oppervlaktewater en waterkering](#)
- > [Handreiking Aanpak Asbestincidenten](#)
- > [Handreiking Asbestcommunicatie 2018](#)
- > [Tips en trucs bij samenwerken rond crisiscommunicatie](#)
- > [Publieksvoorlichting en communicatie: doen we het ooit goed](#)

##### Brandweer Groningen

- > [Campagne 'Blijf uit de rook'](#)

##### Ministerie IenW

- > [Crisiscommunicatieplan Stralingsincidenten](#)

##### NCC

- > [Handboek communicatie in crisissituaties 2010](#)

##### NGB

- > [De burgemeester als boegbeeld: Crisiscommunicatie op de momenten die ertoe doen.](#)
- > ['Het zijn de klassieke punten waar je rekening mee dient houden', RICM](#)

<sup>i</sup> Onderzoeksraad voor Veiligheid. (2012). *Brand bij Chemie-Pack te Moerdijk 5 januari 2011*. Den Haag. Geraadpleegd van [https://www.onderzoeksraad.nl/nl/media/attachment/2018/7/10/rapport\\_brand\\_chemie\\_pack\\_web\\_def\\_initief.pdf](https://www.onderzoeksraad.nl/nl/media/attachment/2018/7/10/rapport_brand_chemie_pack_web_def_initief.pdf)

<sup>ii</sup> Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. (2013). *Communicatie over milieu-incidenten: Communicatietips over gezondheidsaspecten van chemische incidenten en branden*. Bilthoven. Geraadpleegd van [www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2012/02/10/reactie-van-minister-opstellen-op-het-rapport-](http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2012/02/10/reactie-van-minister-opstellen-op-het-rapport-)

- 
- iii Greven, F. E., Claassen, L., Woudenberg, F., Duijm, F., & Timmermans, D. (2018). Where there's smoke, there's fire: focal points for risk communication. *International Journal of Environmental Health Research*, 28(3), 240–252. Geraadpleegd van <https://doi.org/10.1080/09603123.2018.1468422>
- iv Vroegindeweyj, L. (2011). Waarom moet ik binnen blijven? Geraadpleegd op 29 augustus 2019, van <http://crisiswerkplaats.nl/blog/2011/01/06/waarom-moet-ik-binnen-blijven/>
- v Veiligheidsregio Zuid-Limburg. (2016). *Evaluatie crisisbeheersing GRIP 4 Chemelot*. Maastricht. Geraadpleegd van [http://www.vrzuidlimburg.nl/files/3514/8400/1888/Evaluatie\\_crisisbeheersing\\_GRIP\\_4\\_Chemelot.pdf](http://www.vrzuidlimburg.nl/files/3514/8400/1888/Evaluatie_crisisbeheersing_GRIP_4_Chemelot.pdf)
- vi Ministerie van Justitie en Veiligheid. (2019). *Inzet- en Beleidskader NL Alert*. Den Haag. Geraadpleegd van <https://crisisprodwe.azureedge.net/media/57910/2019-01-01-inzet-en-beleidskader-nl-alert-1-januari-2019.pdf>
- vii Ministerie van Infrastructuur en Milieu. (2017). *Crisiscommunicatieplan Stralingsincidenten: Nationaal Crisisplan Stralingsincidenten*. Den Haag. Geraadpleegd van <https://www.ifv.nl/kennisplein/Documents/201705-MinlenM-Crisiscommunicatieplan-Stralingsincidenten.pdf>
- viii Eikenaar, T., Domrose, J., Haverhoek, K., & Ruiters, M. (2018). *Maatschappelijke onrust en de rol van gemeenten*. Arnhem. Geraadpleegd van <https://www.ifv.nl/kennisplein/Documents/20180416-IFV-Maatschappelijke-onrust-en-de-rol-van-gemeenten.pdf>

## Colofon

Instituut Fysieke Veiligheid, november 2019.

Ondanks de aan de samenstelling van de tekst bestede zorg kan de samensteller geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade ontstaan door eventuele fouten c.q. onvolkomenheden in deze publicatie.

Om de publicatie te kunnen blijven ontwikkelen en verbeteren, ontvangen wij graag commentaar en suggesties ter verbetering. Vragen of opmerkingen kunt u sturen naar [info@ifv.nl](mailto:info@ifv.nl), onder vermelding van 'Crisiscommunicatietips voor ongevallen met gevaarlijke stoffen'.

Achtergrondinformatie over crisiscommunicatie is te vinden in het dossier Crisiscommunicatie op [www.ifv.nl/kennisplein](http://www.ifv.nl/kennisplein)

Opdrachtgever: Monique Polder, Portefeuillehouder crisiscommunicatie Landelijk Netwerk Bevolkingszorg  
Auteur: Jana Domrose (IFV)  
Projectleider: Susan van Petten (IFV)  
Review: Menno van Duin (IFV), Vina Wijkhuijs (IFV), Marleen Kraaij-Dirkzwager (RIVM), Wouter Jong (Nederlands Genootschap van Burgemeesters), Vakgroep crisiscommunicatie