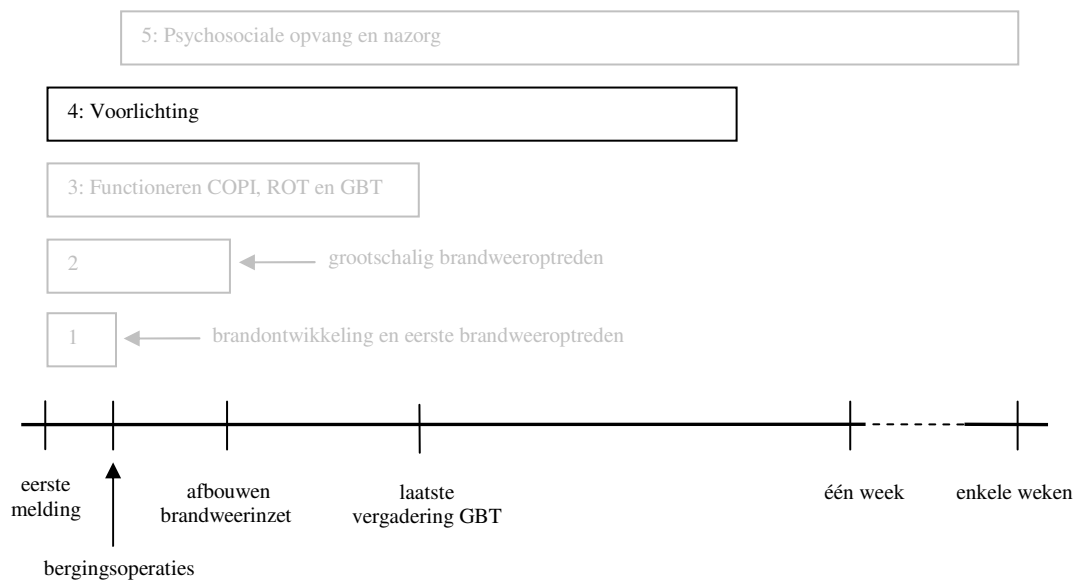


## DEELONDERZOEK 4

### Voorlichting



A. Scholtens  
J. Groenendaal

## INHOUDSOPGAVE

|                |                                                                                       |                |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>1</b>       | <b>Organisatie en alarmering</b>                                                      | <b>171</b>     |
| 1.1            | Inleiding                                                                             | 171            |
| 1.2            | Organisatie van het proces Voorlichting                                               | 171            |
| 1.3            | Alarmering voorlichtingsmedewerkers op 9 mei 2008                                     | 173            |
| <b>2</b>       | <b>Publieksvoorlichting</b>                                                           | <b>175</b>     |
| 2.1            | Inleiding                                                                             | 175            |
| 2.2            | Beschrijving van de activiteiten                                                      | 175            |
| <b>3</b>       | <b>Persvoorlichting</b>                                                               | <b>180</b>     |
| 3.1            | Inleiding                                                                             | 180            |
| 3.2            | Beschrijving van de activiteiten                                                      | 180            |
| <b>4</b>       | <b>Voorlichting over de rookontwikkeling</b>                                          | <b>188</b>     |
| 4.1            | Inleiding                                                                             | 188            |
| 4.2            | Beschrijving van de activiteiten                                                      | 188            |
| <b>5</b>       | <b>De interne organisatie van het proces Voorlichting</b>                             | <b>191</b>     |
| 5.1            | Inleiding                                                                             | 191            |
| 5.2            | Beschrijving                                                                          | 191            |
| <b>6</b>       | <b>Analyse, conclusies en aanbevelingen</b>                                           | <b>194</b>     |
| 6.1            | Inleiding                                                                             | 194            |
| 6.2            | Besluitvorming over de voorlichting: communicatiestrategie en houden persconferenties | 194            |
| 6.3            | Organisatie                                                                           | 195            |
| 6.4            | Alarmering voorlichtingsmedewerkers                                                   | 195            |
| 6.5            | Publieksvoorlichting                                                                  | 196            |
| 6.6            | Persvoorlichting                                                                      | 197            |
| 6.7            | De interne organisatie van het proces Voorlichting                                    | 198            |
| 6.8            | Het geheel overziend                                                                  | 198            |
| <b>Bijlage</b> | <b>Beknopte weergave van het draaiboek Voorlichting</b>                               | <b>199-202</b> |

## **HOOFDSTUK 1**

### **Organisatie en alarmering**

#### **1.1 Inleiding**

In dit deelonderzoek worden de belangrijkste voorlichtingsactiviteiten beschreven die door de gemeentelijke organisatie van Tynaarlo zijn uitgevoerd tijdens het incident in De Punt. De activiteiten zijn onderverdeeld in vier onderwerpen: publieksvoorlichting (hoofdstuk 2), persvoorlichting (hoofdstuk 3), voorlichting met betrekking tot de rookontwikkeling (hoofdstuk 4) en het interne functioneren van het proces Voorlichting (hoofdstuk 5). In hoofdstuk 6 worden de analyse, conclusies en aanbevelingen gegeven.

De voorlichting ter plaatse en de besluitvorming over de voorlichting in het gemeentelijk beleidsteam (GBT) c.q. het regionaal operationeel team (ROT) is beschreven in deelonderzoek 3. Voor de duidelijkheid wordt een aantal besluiten dat door het GBT is genomen hier herhaald, zodat dit deelonderzoek onafhankelijk te lezen is van deelonderzoek 3. Enige overlap met deelonderzoek 3 is hierdoor wel aan de orde. De informatie uit dit deelonderzoek is, tenzij anders vermeldt, verkregen uit interviews.

Alvorens een beschrijving te geven van de belangrijkste voorlichtingsactiviteiten wordt in dit hoofdstuk eerst kort beschreven welke (gemeentelijke) functionarissen op grond van de planvorming een rol spelen in het proces Voorlichting (paragraaf 1.2). In paragraaf 1.3 wordt vervolgens beschreven hoe deze medewerkers op 9 mei 2008 bij het incident zijn betrokken c.q. zijn gealarmeerd. Voor de alarmering van de persvoorlichter in het COPI en de communicatieadviseur in het ROT wordt verwezen naar hoofdstuk 2 in deelonderzoek 3.

De informatie in dit deelonderzoek is, tenzij anders vermeld, verkregen uit de interviews. Voor een overzicht van de respondenten wordt verwezen naar bijlage 2 van het eindrapport.

#### **1.2 Organisatie van het proces Voorlichting**

De gemeente Tynaarlo onderscheidt drie typen voorlichting: publieksvoorlichting, persvoorlichting en interne voorlichting.

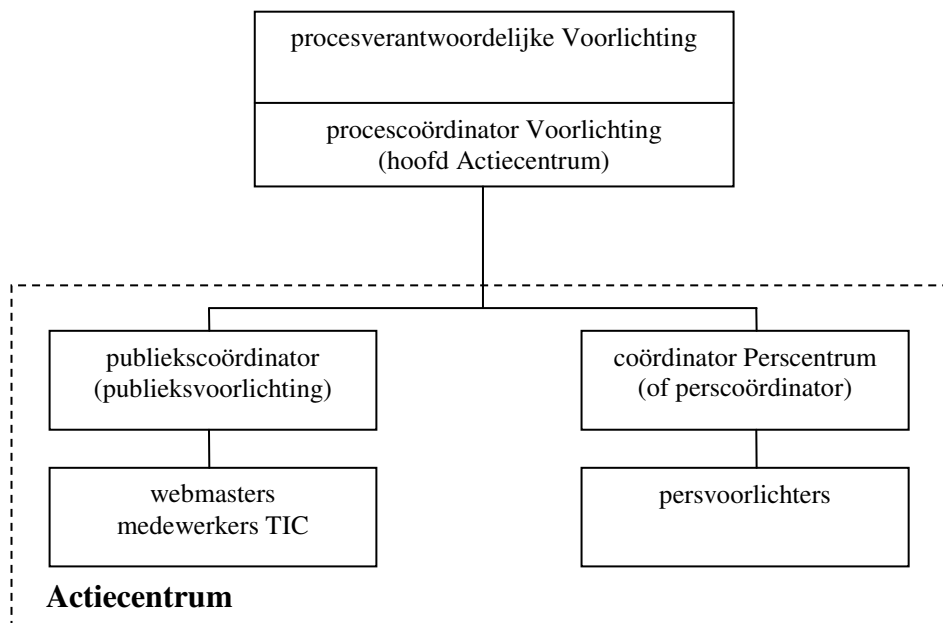
De drie typen voorlichting worden onder leiding van een procescoördinator Voorlichting (zie figuur 1.1) in het Actiecentrum Voorlichting uitgevoerd door aangewezen persvoorlichters, publieksvoorlichters, interne voorlichters, mediawatchers, webredacteuren en overige medewerkers. De genoemde functies worden in eerste instantie ingevuld door de gemeentelijke organisatie en worden indien noodzakelijk aangevuld met medewerkers uit de regionale voorlichterspool Drenthe.

De voorlichterspool Drenthe is een samenwerkingsverband van verschillende (overheids)organisaties in de provincie Drenthe. Medewerkers van politie, gemeenten, de provincie en waterschappen die een rol hebben in de crisiscommunicatie maken deel uit van deze voorlichterspool. In het bijzonder maken de communicatiemedewerkers van de gemeente Tynaarlo zelf ook deel uit van deze voorlichterspool. Op basis van competenties en voorkeur zijn de medewerkers ingedeeld naar de rol die zij tijdens een crisis kunnen spelen (persvoorlichter, mediawatcher, webmaster, communicatieadviseur beleidsteam, etc). De Regionale Brandweer Drenthe (RBD) beheert de voorlichterspool

en heeft daarvoor een externe coördinator ingehuurd (aangeduid als coördinator voorlichterspool).

De procescoördinator Voorlichting, die zoals gezegd tijdens een crisis belast is met de totale uitvoering van het proces Voorlichting, geeft leiding aan de publiekcoördinator en de perscoördinator (zie figuur 1.1). Deze beide coördinatoren zijn verantwoordelijk voor de feitelijke communicatie richting publiek respectievelijk de pers en de eigen organisatie.

De procesverantwoordelijke Voorlichting is (eind)verantwoordelijk voor het proces Voorlichting in zowel de preparatieve zin als de responsfase.



**Figuur 1.1:** Schematisch overzicht van de wijze waarop het proces Voorlichting is georganiseerd in de gemeente Tynaarlo<sup>256</sup>

De gemeente Tynaarlo beschikt over drie communicatiemedewerkers. Twee medewerkers vullen (vast) de functie van publiekcoördinator en perscoördinator in. De derde medewerker is de vaste communicatieadviseur van het gemeentelijk beleidsteam (GBT). Mondeling is afgesproken dat deze drie hoofdfuncties in principe door de drie communicatiemedewerkers ingevuld moeten kunnen worden, mocht bijvoorbeeld iemand afwezig zijn. De medewerkers worden alleen op hun hoofdfunctie beoefend.

In de bijlage van dit deelonderzoek wordt het proces Voorlichting meer gedetailleerd beschreven.

<sup>256</sup> In het draaiboek is nog sprake van twee aparte functies voor de procesverantwoordelijke en procescoördinator. Volgens opgave is dit door de reorganisatie één functie geworden.

## 1.3 Alarmering voorlichtingsmedewerkers op 9 mei 2008

### 1.3.1 *Communicatieadviseurs*

De gemeente Tynaarlo beschikt zoals gezegd over drie (vaste) communicatiemedewerkers die zijn aangewezen om de functies van communicatieadviseur beleidsteam, publiekscoördinator en perscoördinator in te vullen.

- **Perscoördinator**

Vanwege het mooie weer en het naderende pinksterweekend op vrijdagmiddag 9 mei hebben veel gemeenteambtenaren een vrije dag opgenomen. Slechts een handjevol gemeenteambtenaren is aanwezig, waaronder het hoofd facilitaire zaken, de raadsgriffier en de perscoördinator (zie ook hoofdstuk 2 in deelonderzoek 3).

Om ongeveer 14:30 uur ziet de perscoördinator verschillende brandweerauto's langs het gemeentehuis rijden. Hij loopt naar het balkon en ziet een enorme rookwolk boven De Punt hangen. Een blik op een website met P2000-alarmeringen bevestigt zijn vermoeden dat er sprake is van een grote brand in De Punt.

Hij besluit op eigen initiatief alvast een start te maken met het proces Voorlichting. Een dergelijke grote brand geeft in zijn beleving altijd aanleiding tot pers- en publieksvragen. Hij vraagt of een aantal aanwezige collega's, waaronder de raadsgriffier, op het gemeentehuis wil blijven en hem wil ondersteunen. Verder belt hij onder andere de gemeentesecretaris en de communicatieadviseur GBT. Beiden nemen niet op, zodat hij een voicemailbericht inspreekt.

- **Communicatieadviseur GBT**

De communicatieadviseur van het beleidsteam is bij de kapper als ze gebeld wordt door de perscoördinator. Ze is niet in staat de telefoon op te nemen, maar belt als ze klaar is terug. De perscoördinator vertelt haar dat er sprake is van een grote brand, waarna ze zich naar het gemeentehuis begeeft. Bij aankomst, om ongeveer half vier, hoort ze voor het eerst dat er brandweermensen worden vermist en is ze op tijd voor een eerste informele GBT-vergadering (15:35 uur).

- **Publiekscoördinator**

De aangewezen publiekscoördinator is op vakantie zodat zij verder niet gealarmeerd wordt.

De communicatieadviseur GBT en de perscoördinator spreken samen af dat de perscoördinator ook de coördinatie van de publieksvoorlichting voor zijn rekening zal nemen.

### 1.3.2 *Uitvoerend personeel t.b.v. het proces Voorlichting*

Zoals gezegd begint de perscoördinator vanaf ongeveer 14:30 uur op eigen initiatief alvast met het opstarten van het proces Voorlichting. Hij vraagt of een aantal aanwezige collega's, waaronder de raadsgriffier, op het gemeentehuis wil blijven en hem wil ondersteunen met de persvoorlichting.

Ook laat de perscoördinator een collega een aantal (gemeentelijke) collega's ter ondersteuning van het proces Voorlichting alarmeren, zoals een webmaster, een mediawatcher en telefonisten.<sup>257</sup>

Medewerkers uit de regionale voorlichterspool worden in de loop van de vrijdag door de coördinator voorlichterspool gealarmeerd (zie hieronder).

### *1.3.3 Coördinator voorlichterspool en tevens coördinator actiecentrum*

De coördinator van de regionale voorlichterspool leest op haar vakantieadres op de site van RTV Drenthe dat er brandweerpersoneel wordt vermist bij een grote brand in De Punt. Ze stuurt onmiddellijk een sms-je naar de regionaal commandant brandweer Drenthe en biedt aan dat ze, indien nodig, beschikbaar is.

De coördinator voorlichterspool is niet in vaste dienst van de Regionale Brandweer Drenthe (RBD), maar wordt als 'externe' ingehuurd. De RBD beheert de regionale voorlichterspool.

Tijdens de tweede GBT-bijeenkomst van 16:15 uur wordt op advies van het ROT besloten dat de regionale voorlichterspool gealarmeerd moet worden (zie deelonderzoek 3).<sup>258</sup> Nadat de coördinator voorlichterspool door de regionaal commandant brandweer Drenthe is gealarmeerd besluit zij om naar het gemeentehuis in Vries te rijden en de gemeente in brede zin te ondersteunen bij het proces Voorlichting. Ze schat in dat alle hulp nodig is en belt aanrijdend al verschillende mensen uit de voorlichterspool met het verzoek om bijstand te verlenen. Door het mooie weer en het feit dat veel mensen een dagje vrij zijn, ontvangt ze weinig respons. De coördinator voorlichterspool arriveert omstreeks 17:15 uur in het gemeentehuis. Uiteindelijk verlenen (op vrijdagavond) drie voorlichters uit de voorlichterspool hun medewerking. Zij arriveren omstreeks 19:30 uur in het gemeentehuis.

### *1.3.4 Procesverantwoordelijke Voorlichting*

Het hoofd actiecentrum Voorlichting dat na de reorganisatie in 2007 tevens belast is met de functie van procesverantwoordelijke Voorlichting (zie de bijlage) is op vakantie en wordt daarom niet gealarmeerd.

Op zaterdagochtend wordt, omdat er problemen zijn in de aansturing van het proces Voorlichting (zie hoofdstuk 5), de tweede loco-gemeentesecretaris gevraagd om als procesverantwoordelijke Voorlichting de voorlichting te coördineren.

---

<sup>257</sup> Verslag GBT 1 (15:35 uur).

<sup>258</sup> Verslag GBT 2 (16:15 uur).

## **HOOFDSTUK 2**

### **Publieksvoorlichting**

#### **2.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste communicatieactiviteiten beschreven die door de gemeentelijke organisatie zijn uitgevoerd en ten behoeve van de publieksvoorlichting.

#### **2.2 Beschrijving van de activiteiten**

Vrijwel onmiddellijk na zijn ontdekking (om ongeveer 14:30 uur) dat er inderdaad een brand woedt in De Punt wordt de perscoördinator gebeld door dorpsbewoners met de vraag om nadere informatie over de brand. Hij wordt ofwel rechtstreeks op zijn mobiele telefoon gebeld ofwel via de telefonisten van de receptie. De informatie die tot dan toe wordt gegeven is “dat er een grote brand is bij de scheepswerf van Beuving en dat de brandweer is uitgerukt”.

Zoals gezegd besluit de perscoördinator op eigen initiatief om alvast een start te maken met het proces Voorlichting. Het hoofd facilitaire zaken (dit is de bereikbaarheidsfunctionaris MT die om 14:31 uur gealarmeerd is voor GRIP-2), de raadsgriffier en de perscoördinator proberen zoveel mogelijk informatie te verzamelen en ondertussen ook nog de noodzakelijke gemeentelijke functionarissen te alarmeren zoals de loco-burgemeester, verschillende MT-leden en collega's ter ondersteuning van het proces Voorlichting (waaronder telefonisten<sup>259</sup>). Dit blijkt niet eenvoudig, veel functionarissen zijn niet bereikbaar zodat menigmaal de voicemail van de desbetreffende persoon wordt ingesproken. Men blijft het echter proberen.

Ondertussen wordt langzaam het kantoor van de communicatiemedewerkers in gebruik genomen als het actiecentrum Voorlichting. Op enig moment meldt een collega die werkzaam is bij de brandweer Tynaarlo en aanwezig is in het gemeentehuis dat er bij de brand drie brandweermensen worden vermist. Het lukt het hoofd facilitaire zaken kort daarna om de loco-burgemeester telefonisch te spreken te krijgen, waarna hij deze informatie aan hem doorgeeft (zie ook deelonderzoek 3).

Om ongeveer 14:45 uur wordt de perscoördinator gebeld door een verslaggever van RTV Drenthe. De verslaggever heeft begrepen dat er bij de grote brand in De Punt drie brandweerlieden zijn omgekomen, en wil dit graag bevestigd krijgen van de gemeente. Niet veel later belt het Dagblad van het Noorden met dezelfde vraag. Voor de perscoördinator is dit het eerste moment dat hij hoort dat er sprake zou zijn van het omkomen van brandweermensen. Ook ongeruste familieleden van het brandweerpersoneel dat is ingezet bij de brand bellen met de gemeente voor nadere informatie.

Feitelijk gaat het hier nog duidelijk om speculaties. Tussen 15:00 uur en 15:15 uur worden de slachtoffers uit de loods gehaald. Daarna wordt ‘pas’ definitief duidelijk dat de brandweermannen zijn omgekomen.

Om iets voor drie uur hebben de persvoorlichter, de webmaster en de loco-burgemeester (die dan net is gearriveerd in het gemeentehuis) een kort overleg. De perscoördinator geeft aan dat de pers en omstanders al op de hoogte zijn van de vermissing en dat er zelfs al gespeculeerd wordt over een mogelijk overlijden van de brandweermannen. Ze

---

<sup>259</sup> In het verslag GBT 1 (15:35 uur) staat vermeld dat een “uitgebreide telefoonbezetting is geregeld”.

constateren dat de gemeente nog niets aan (pers- en) publieksvoorlichting heeft gedaan waarna wordt besloten om zo snel mogelijk officieel naar buiten te treden met ten minste het bericht dat er brandweermensen worden vermist. Ze besluiten dat er een berichtje op de gemeentelijke website moet worden geplaatst. Om 15:01 uur publiceert de perscoördinator het eerste brandgerelateerde bericht op de gemeentelijke website [www.Tynaarlo.nl](http://www.Tynaarlo.nl):<sup>260</sup>

“Bij botenbedrijf Beuving, aan de Groningerstraat 118 in Yde De Punt, is omstreeks 14:30 uur een grote brand uitgebroken. De brandweer is met groot materieel uitgerukt en is bezig met het blussen van de uitslaande brand. Momenteel worden er 3 mensen vermist. Wanneer er meer informatie is kunt u dat op deze website vinden.”

De telefonistes bij de receptie worden inmiddels ‘overspoeld’ met vragen. Zij krijgen de opdracht om alleen de informatie uit het bericht op de website door te geven.

Tijdens het eerste dan nog informele GBT-overleg (15:35 uur) wordt in aanwezigheid van de loco-burgemeester, de persvoorlichter en de inmiddels gearriveerde communicatieadviseur GBT door een van de aanwezigen aangegeven dat de drie brandweermensen zijn omgekomen. Besloten wordt een nieuw berichtje op de website te plaatsen en zo publiekelijk bekend te maken dat er bij de brand ‘drie slachtoffers zijn gevallen’. Om 15:45 uur plaatst de webmaster het volgende bericht op de gemeentelijke website:<sup>261</sup>

“Bij botenbedrijf Beuving, aan de Groningerstraat 118 in Yde De Punt, is omstreeks 14:30 uur een grote brand uitgebroken. De brandweer is met groot materieel uitgerukt en is bezig met het blussen van de uitslaande brand. Er zijn helaas 3 slachtoffers gevallen. Wanneer er meer informatie is kunt u dat op deze website vinden.”

#### *(Pers- en) publieksnummer*

De perscoördinator wordt omstreeks 16:00 uur vanuit het ROT, gezien de hoeveelheid telefoontjes die de persvoorlichter ter plaatse krijgt, geadviseerd om twee aparte nummers open te stellen voor pers- en publieksvragen. In het actiecentrum Voorlichting wordt uiteindelijk besloten dat er geen aparte nummers worden geopend, omdat de inschatting is dat het wel mee valt met het aantal telefoontjes en dat zowel de perscoördinator als de telefonisten het wel aankunnen. De gemeente communiceert richting het publiek en de pers dat het algemene nummer te bereiken is voor publieks- en persvragen. Vragen van de pers die op het algemene nummer binnenkomen, worden doorgezet naar het nummer van de perscoördinator (zie ook hoofdstuk 3).

Het ROT gaat er overigens wel vanuit dat er twee aparte nummers zijn geopend. Deze nummers worden namelijk in de ROT-bijeenkomst van 18:30 uur doorgegeven.<sup>262</sup> Het opgegeven persnummer (het nummer van de perscoördinator) wordt doorgegeven aan de politievoorlichter ter plaatse, zodat hij vragen van de pers kan doorverwijzen naar de perscoördinator.

<sup>260</sup> Zo blijkt uit het *Content Management Systeem* (CMS) van de gemeente Tynaarlo.

<sup>261</sup> Zo blijkt uit het CMS van de gemeente Tynaarlo.

<sup>262</sup> Verslag ROT 5 (18:30 uur).



Voor de nacht wordt op een antwoordapparaat het nummer van de communicatieadviseur GBT ingesproken. Daar is uiteindelijk geen gebruik van gemaakt (ook in de nachten erna niet).

De telefonisten die (ook) als *front-office* van het actiecentrum Voorlichting functioneren, vormen een vergeten groep. De interne informatievoorziening vanuit het actiecentrum Voorlichting naar de telefonisten komt vrijwel niet tot stand, zodat ze verstoken zijn van informatie. De telefonisten bellen daarom veelvuldig met de perscoördinator voor meer informatie en geven aan dat ze de vele vragen inhoudelijk nauwelijks kunnen beantwoorden. De telefonisten krijgen allerlei vragen die variëren van vragen over de rookontwikkeling en de status van de boten op de plaats van het incident tot vragen over het vermiste en later omgekomen brandweerpersoneel. Ook de partners van – wat later pas definitief blijkt – nabestaanden bellen naar het publieksnummer. Ook belt bijvoorbeeld een vriend van een van de slachtoffers om het adres van een van de families door te geven.

#### *Gebruik website*

Rond de klok van 16:00 uur is er meerdere keren contact tussen het Expertisecentrum Risico- en Crisiscommunicatie (ERC) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de perscoördinator, de communicatieadviseur GBT en de webmaster van de gemeente.<sup>263</sup> Het ERC biedt de gemeente aan om de website *www.crisis.nl* te gebruiken als communicatiemiddel voor omwonenden en pers in plaats van de eigen gemeentelijke website. De communicatieadviseur GBT besluit om de gemeentelijke website aan te houden, totdat er eventueel problemen ontstaan met de bereikbaarheid van deze website. Het ERC belooft stand-by te blijven.

Het ERC ondersteunt en adviseert overheden op het terrein van de risico- en crisiscommunicatie. Ze verzamelt daartoe kennis en ontwikkelt expertise en beleid op het terrein van risico- en crisiscommunicatie en stelt deze kennis en expertise ter beschikking aan de overheidsorganisaties. Het ERC verzorgt opleidingen voor voorlichters, communicatieadviseurs en bestuurders op het gebied van risico- en crisiscommunicatie. Tijdens een daadwerkelijke crisis adviseert het ERC over de communicatiestrategie en biedt het ondersteuning op het gebied van de woordvoering, publieks- en verwanteninformatie. Het ERC beheert de website *www.crisis.nl*.

Kort voor 16:30 uur dreigt de gemeentelijke website overbelast te raken. De perscoördinator en de communicatieadviseur GBT besluiten gebruik te maken van het aanbod van het ERC om alsnog over te gaan op de landelijke website *www.crisis.nl*. Om 16:29 uur publiceert de perscoördinator een nieuw bericht op de gemeentelijke website, waarin hij vermeldt dat de website *www.crisis.nl* gebruikt zal gaan worden als officiële bron van informatie voor omwonenden en pers:<sup>264</sup>

“Alle beschikbare informatie over de brand in De Punt kunt u tot vanavond 00.00 uur vinden op *www.crisis.nl*. Daarna kunt u deze informatie vinden op deze site onder de rubriek ‘Grote brand Yde de Punt’.”

<sup>263</sup> Het Expertisecentrum Risico- en Crisiscommunicatie (ERC) heet sinds september 2008 Nationaal CrisisCentrum, cluster Risico- en Crisiscommunicatie.

<sup>264</sup> Zo blijkt uit het CMS van de gemeente Tynaarlo.

In de derde GBT-vergadering (17:30 uur ) wordt dit besluit door de loco-burgemeester bekrachtigd (zie ook hoofdstuk 3 in deelonderzoek 3).<sup>265</sup>

Wanneer de webmaster in het actiecentrum Voorlichting gebruik wil maken van de website *www.crisis.nl* blijkt dat de gemeentelijke software niet compatibel is met de applicatie waarmee de website *www.crisis.nl* werkt. Hierdoor kan de gemeente feitelijk nog geen gebruikmaken van de site. De webmaster en het ERC zoeken rond 16:45 uur naar een oplossing voor dit probleem. Omstreeks 17:00 uur is de gemeentelijke website vanwege de grote bezoekersaantallen volledig onbereikbaar geworden.

Nadat de technische problemen rond *crisis.nl* zijn verholpen, is om 18:50 uur de website *www.crisis.nl* operationeel.<sup>266</sup> Het eerste en korte bericht op *www.crisis.nl* heeft betrekking op de rookontwikkeling. Geadviseerd wordt om uit voorzorg niet in de rook te gaan staan. Om 18:52 uur wordt op *www.crisis.nl* gemeld dat er om 19:45 uur een persconferentie zal plaatsvinden. Om 18:54 uur volgt een kort bericht over het pers- en publieksnummer dat door de gemeente is geopend.<sup>267</sup>

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18:50 uur: <b>“Blijft u uit de rook! Blijf uit voorzorg uit de rook.”</b><br>18:52 uur: <b>“Persconferentie om 19:45 uur.</b> Om 19:45 uur zal er een persconferentie plaatsvinden in het gemeentehuis in Vries.”<br>18:54 uur: <b>“Verwanteninformatie op centrale nummer.</b> Voor vragen over mensen in het crisisgebied kunt u bellen met 0592 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Na de derde persconferentie van 19:45 uur, waarin de namen van de omgekomen brandweermensen worden vrijgegeven (zie hoofdstuk 3), wordt de inhoud van de persconferentie ook op *www.crisis.nl* geplaatst (om 20:00 uur).<sup>268</sup>

#### **Grote Brand in Yde de Punt**

Vanmiddag heeft een grote brand gewoed bij Beuving De Punt Watersport VOF in Yde de Punt, gemeente Tynaarlo.

Bij de brand zijn drie dodelijke slachtoffers te betreuren. Het gaat hier om drie vrijwillige brandweermannen van het brandweerkorps Eelde. Hun namen zijn: (...).

De familie is inmiddels geïnformeerd. U hoeft uw ramen en deuren niet meer gesloten te houden. Uit een aantal metingen is gebleken dat in de lucht geen gevaarlijke concentraties voor de gezondheid zijn aangetroffen. De gemeente Tynaarlo zorgt via *www.crisis.nl* voor de informatievoorziening.

Het centrale telefoonnummer voor pers- en publieksvragen is 0592-266662.

Burgemeester Jan Rijpstra heeft vanuit Zwitserland zijn diepe medeleven betuigd. Hij heeft laten weten onmiddellijk terug naar Vries te komen.

Via *www.crisis.nl* wordt door de gemeente omstreeks 20:48 uur gemeld dat het sein brand meester gegeven is. Ruim drie kwartier later wordt nogmaals gemeld dat er geen gevaarlijke stoffen zijn vrijgekomen bij de brand.<sup>269</sup>

<sup>265</sup> Verslag GBT 3 (17:30 uur).

<sup>266</sup> Back-up van de website *www.crisis.nl*.

<sup>267</sup> Back-up van de website *www.crisis.nl*.

<sup>268</sup> Back-up van de website *www.crisis.nl*.

<sup>269</sup> Back-up van de website *www.crisis.nl*.

Om 23:00 uur wordt het laatste bericht op *www.crisis.nl* geplaatst, waarin het gemeentebestuur haar medeleven aan de nabestaanden betuigt:<sup>270</sup>

**Gemeentebestuur Tynaarlo leeft intensief mee**

Intensief leeft het gemeentebestuur van Tynaarlo mee met de nabestaanden van .... Wij voelen ons diep geschokt door het overlijden van deze vrijwillige brandweermannen. Zij zijn omgekomen tijdens de uitoefening van hun werk op vrijdag 9 mei 2008.

In totaal wordt *www.crisis.nl* op vrijdag 9 mei 2008 113.729 keer bezocht.<sup>271</sup>

*Zaterdag 10 mei 2008*

De volgende dag is de gemeentelijke website weer bereikbaar. Besloten wordt om *www.crisis.nl* te blijven gebruiken. Door de webmaster van het actiecentrum wordt daarom om 9:17 uur een bericht op de gemeentelijke website geplaatst.<sup>272</sup>

“Alle beschikbare informatie over de brand in De Punt kunt u vinden op *www.crisis.nl*. Deze site wordt wanneer er nieuwe informatie beschikbaar is direct geactualiseerd.”

De zaterdag staat verder voor de medewerkers in het actiecentrum Voorlichting in het teken van de voorbereidingen van de kranslegging door de burgemeester en de locoburgemeester bij de Mariakerk in Paterswolde. Om 16:33 uur wordt hierover een bericht geplaatst op de *www.crisis.nl*.<sup>273</sup> Naast het verzorgen van de pers- en publieksvoorlichting, ondersteunt het actiecentrum de bezoeken van de (loco-) burgemeester aan de families en de praktische organisatie rond de kranslegging (zie ook deelonderzoek 5).

De rest van de week wordt *www.crisis.nl* gebruikt voor kleine mededelingen omtrent de brand en wordt informatie over de uitvaarten verschaft. In de stuurgroepvergadering van 16 mei wordt besloten om *www.crisis.nl* niet meer te gebruiken en de informatievoorziening vanaf 17 mei 2008 via de gemeentelijke website te laten verlopen.<sup>274</sup> De achterliggende reden is dat door de brand bij de TU in Delft op 13 mei 2008 er geen optimaal gebruik meer kan worden gemaakt van *www.crisis.nl*.

---

<sup>270</sup> Back-up van de website *www.crisis.nl*

<sup>271</sup> Bron: Nationaal Crisiscentrum (NCC).

<sup>272</sup> Back-up van het CMS van de gemeente Tynaarlo.

<sup>273</sup> Back-up van *www.crisis.nl*.

<sup>274</sup> Verslag vergadering stuurgroep, nr. 6. (16 mei 2008).

## HOOFDSTUK 3

### Persvoorlichting

#### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste communicatieactiviteiten beschreven die door de gemeentelijke organisatie zijn uitgevoerd en ten behoeve van de persvoorlichting.

#### 3.2 Beschrijving van de activiteiten

De politievoorlichter ter plaatse laat nadat hij te horen heeft gekregen dat er is opgeschaald naar GRIP-1 (14:23 uur) een van zijn collega's een persalarm geven. Mede daardoor is al vrij snel sprake van de nodige media-aandacht. De pers richt zich met vragen tot zowel de politievoorlichter ter plaatse (telefonisch en *face-to-face*, zie ook hoofdstuk 3 in deelonderzoek 3) als de gemeente (in casu de perscoördinator).

Zoals al eerder beschreven, besluit de perscoördinator op eigen initiatief een start te maken met het proces Voorlichting door onder andere (communicatie)collega's te mobiliseren. Als communicatieadviseur staat hij er alleen voor zodat hij de raadsgriffier vraagt hem persoonlijk te ondersteunen door contactgegevens van journalisten te noteren op de momenten dat hij zelf telefonisch in gesprek is, zodat zij later kunnen worden teruggebeld.

Het toeval wil dat RTV Drenthe met een verslaggever in de buurt van De Punt aanwezig is als de brand uitlaat. Dit leidt om 14:40 uur al tot een eerste live verslag nabij de brandende loods:

#### **Live radioverslag RTV Drenthe, 14:40 uur**<sup>275</sup>

Verslaggever: "Het is hier bijzonder druk, op dit moment komen er nog steeds brandweerwagens aangereden. Er is inmiddels ook opgeschaald naar een zeer grote brand, en de brandweer van het vliegveld Eelde is inmiddels ook gearriveerd net zoals wagens van het korps Haren. Het is een grote hal die in brand staat. Ik kan het niet goed zien, maar ik vermoed dat er allemaal boten in staan. Die boten zijn natuurlijk van kunststof, en dat zorgt voor bijzonder forse rookontwikkeling die tot in de wijde omtrek te zien moet zijn."

*Studio: "Zijn er ook slachtoffers, want wij hebben begrepen dat er mogelijk nog mensen aanwezig zijn in de woning op het terrein?"*

Verslaggever: "Dat durf ik niet te zeggen. Ik heb zojuist de officier van dienst van de brandweer geprobeerd te spreken, maar die zei 'ik heb het nu echt te druk', nou, dat wil wel heel wat zeggen. Ik heb wel nu zo'n 10 minuten geleden een traumahelikopter zien landen, dat zag er trouwens bijzonder moeilijk uit, want ook die moest landen midden in de rook, maar op dit moment is er geen informatie over mogelijke slachtoffers."

*Studio: "En weet je iets over het gevaar voor de omgeving?"*

Verslaggever: "Nou, ik heb nog niet begrepen dat er giftige stoffen zijn vrijgekomen, ik moet zeggen, wij kwamen aangereden en toen was de brand eigenlijk nog maar net ontstaan, en binnen vijf minuten stond het hier vol met rook. Ik heb daar zelf ook even ingestaan, en het lijkt me sowieso raadzaam als mensen in de omgeving hun ramen en deuren voorlopig dicht houden."

*Studio: "Zijn er veel toeschouwers?"*

Verslaggever: "Het is bijzonder druk hier, de politie moet ook geregeld mensen wegsturen omdat mensen echt staan te kijken, en de boel wordt hier inmiddels ook afgezet. Dat betekent ook dat de Groningerstraat nu dicht gaat."

*Studio: "Heb je enig idee of ze het vuur onder controle hebben?"*

<sup>275</sup> <http://www.tvdrenthe.nl>.

Verslaggever: “Nou, er komt nu nog steeds een brandweerwagen aangereden, dus het lijkt me niet dat het vuur onder controle is, en ook de rookontwikkeling neemt hier nog steeds toe”.

Terwijl de perscoördinator het proces Voorlichting aan het opstarten is, wordt hij zoals hierboven al beschreven om ongeveer 14:45 uur gebeld door een verslaggever van RTV Drenthe. De verslaggever heeft begrepen dat er bij de grote brand in De Punt drie brandweerlieden zijn omgekomen, en wil dit graag bevestigd krijgen van de gemeente. Niet veel later belt het Dagblad van het Noorden met dezelfde vraag. Voor de perscoördinator is dit het eerste moment dat hij hoort dat er sprake zou zijn van het omkomen van brandweermensen. Op dat moment kan en wil hij de berichten (nog) niet bevestigen.

Het is onduidelijk hoe het komt dat al zo vroeg in het ‘informele’ circuit bekend was dat er vermisten c.q. slachtoffers waren bij het brandweerpersoneel. Volgens een respondent - die in een vroeg stadium aanwezig was bij het incident - was bij een groepje omstanders aan de overkant van het kanaal de namen al bekend van het omgekomen brandweerpersoneel.

Het aantal inkomende telefoontjes van de pers (en het publiek) neemt vanaf 14:45 uur op het gemeentehuis toe. De perscoördinator is dan ook primair bezig met het beantwoorden van vragen van pers en probeert ondertussen, samen met een aantal aanwezige collega's, aan informatie te komen. Tijdens korte overleggen wordt deze informatie met elkaar uitgewisseld en blijkt de informatie soms tegenstrijdig te zijn. Als communicatieadviseur staat hij er dan nog steeds alleen voor.

Een respondent beschrijft de eerste uren op het gemeentehuis als volgt:  
“De werkzaamheden in het gemeentehuis verliepen in het begin nog ongecoördineerd. Iedereen had flarden aan informatie: brand, grote brand, wel gewonden, geen gewonden, vermisten, geen vermisten, burgerslachtoffers, doden, etc. Overall in het gemeentehuis gebeurde dingen: in het actiecentrum Voorlichting, in de B&W-ruimte, bij de telefonisten en in de kamer veiligheid.”

#### *Eerste officiële bericht naar buiten*

Het gegeven dat door zowel de pers als het publiek gespeculeerd wordt over de vermissing en zelfs dat er al dodelijke slachtoffers zouden zijn gevallen, is voor de locoburgemeester aanleiding om onmiddellijk officieel naar buiten te treden met ten minste het gegeven dat er mensen worden vermist. Om 15:01 uur publiceert de perscoördinator het eerste brandgerelateerde bericht op de gemeentelijke website [www.Tynaarlo.nl](http://www.Tynaarlo.nl) (zie ook hoofdstuk 2).

Ondertussen wordt door RTV Drenthe live verslag gedaan van de brand:

#### **Live radioverslag RTV Drenthe, 15:00 uur<sup>276</sup>**

Verslaggever: “De brand is een klein uurtje geleden uitgebroken en nog steeds is er bijzonder veel rookontwikkeling. De brandweer heeft het vuur ook nog bepaald niet onder controle. Er staan hier dan ook heel veel brandweerwagens. Inmiddels is hier zelfs assistentie opgekomen vanuit Groningen, Haren, en zelfs brandweer van het vliegveld is hier naar toe gekomen.

Verder...ik kan nu even niet verder praten want ik word hier nu weggestuurd...ik loop even de andere kant op...dit geeft ook wel aan hoe de situatie hier is op dit moment.”

Studio: “Een kwartier geleden vertelde je dat een grote hal op het terrein in brand staat, heb je inmiddels kunnen achterhalen of er nog mensen in het pand aanwezig waren?”

<sup>276</sup> <http://www.tvdrenthe.nl>.

Verslaggever: “Nou, dat is een ander heikel punt. De politiewoordvoerder is hier aanwezig, maar die wil op dit moment, opvallend genoeg, nog niets zeggen. Ook eerder heb ik geprobeerd de Officier van Dienst van de brandweer spreken, maar die was zodanig druk dat hij zei ‘daar heb ik nu geen tijd voor’ en hij kon ook nog niets zeggen over eventuele slachtoffers.”

*Studio: “En bij een scheepswerf denk je aan giftige stoffen, is er gevaar voor de omgeving?”*

Verslaggever: “Nou, dat durf ik niet te zeggen. Ik kan je ook niet zeggen of er een officiële waarschuwing is uitgegaan vanuit de brandweer, want nogmaals, die kan ik op dit moment niet te spreken krijgen, maar voor de mensen die in de omgeving wonen lijkt het mij in ieder geval raadzaam om ramen en deuren voorlopig gesloten te houden. De rookontwikkeling is bijzonder groot, en er liggen natuurlijk boten, die worden van allerlei kunststoffen gemaakt, en daarvan is bekend dat die meestal niet zo heel goed zijn voor de volksgezondheid.”

*Studio: “De werf ligt pal aan de doorgaande weg tussen De Punt en Vries, kan het verkeer er nog wel langs?”*

Verslaggever: “Nee, de boel is hier hermetisch afgesloten, dus dat betekent dat de Groningerstraat inmiddels dicht is voor het verkeer.”

*Studio: “Zijn er veel toeschouwers?”*

Verslaggever: “Ja bijzonder veel, veel dagjesmensen die hier voorbij fietsen en dachten ‘ha leuk, we gaan eens even naar de brand kijken’, en de politie heeft op sommige momenten ook grote moeite gehad om mensen hier weg te krijgen, ik heb het idee dat het hier nog wel eens drukker kan gaan worden.”

#### *Besluit tot het houden van een persconferentie*

In het eerste dan nog informele GBT-overleg van 15:35 uur geeft de perscoördinator aan dat er al heel wat media-aandacht is. De politievoorlichter ter plaatse en ook hijzelf zijn al verschillende malen door de pers (en het publiek) benaderd voor informatie. Hij brengt het advies van de communicatieadviseur ROT om een persconferentie te beleggen in het gemeentehuis om 17:00 uur in. Ook wordt zoals gezegd door één van de aanwezigen ingebracht dat inmiddels bekend is dat de drie brandweermensen zijn omgekomen. Besloten wordt een bericht op de website van de gemeente te plaatsen waarin zij officieel bekend maakt dat er bij de brand ‘drie slachtoffers zijn gevallen’ (zie ook hoofdstuk 2). Verder stemmen de aanwezigen in met het advies om een persconferentie te beleggen, waarna de perscoördinator en de communicatieadviseur GBT (die dan inmiddels ook is gearriveerd) de opdracht krijgen de nodige voorbereidingen te treffen. Concreet betekent dit dat de perscoördinator de media uitnodigt en het perscentrum in orde maakt, terwijl de communicatieadviseur GBT zich richt op de inhoud van de boodschap (zie ook hieronder).

Om 16:00 uur doet RTV Drenthe wederom live verslag. Het officiële bericht op de website (15:45 uur) is dan nog niet bekend bij de verslaggever, zoals ook blijkt uit het verslag:

#### **Live radioverslag RTV Drenthe, 16:00 uur<sup>277</sup>**

*Studio: “Volgens onbevestigde berichten zijn bij de brand bij scheepswerf Beuving in De Punt mogelijk drie doden gevallen. Onze verslaggever Jeroen Willems is momenteel ter plaatse, Jeroen, drie doden, kun je al iets meer vertellen?”*

Verslaggever: “Nee, ik kan daar helaas niets meer over zeggen, ook hier zijn geen autoriteiten die ook maar iets willen bevestigen of kunnen bevestigen. Het is hier druk doende allemaal, er zijn veel hulpdiensten, maar er gebeurt eigenlijk allemaal nog niets. Men is echt afwachting over hoe men deze brand gaat blussen, en verder krijg ik geen informatie.”

*Studio: “Sinds het uitbreken van de brand gaan geruchten over vermissing van brandweerlieden, maar ter plaatse krijg je daar dus geen informatie over?”*

<sup>277</sup> <http://www.tvdrenthe.nl>.

Verslaggever: "Nee helemaal niets."

Studio: "En je hebt ook niets gehoord van de hulpverleningsinstanties?"

Verslaggever: "Nee, ze zijn hier wel aanwezig, maar ze willen of kunnen niets zeggen. Verder zijn er ook geruchten dat er nog gasflessen binnen zijn, waarvoor de hulpdiensten nu nog op afstand blijven."

Studio: "Is het vuur inmiddels onder controle?"

Verslaggever: "Ja, er gebeurt nog helemaal niets, dus momenteel is nog helemaal niets onder controle. Er komen ook nog steeds grote rookpluimen, die noordwestelijke richting gaan. Er wordt nog niets geblust."

Studio: "Er staan geen brandweerlieden te spuiten?"

Verslaggever: "Nee, niet te spuiten".

Studio: "Er wordt nog wel geadviseerd om ramen en deuren gesloten te houden?"

Verslaggever: "Ja."

### *Bepalen boodschap persconferentie*

Tijdens het tweede GBT-overleg wordt de communicatiestrategie bepaald. De communicatiestrategie waar men in het GBT voor kiest is dat men (achtereenvolgens)

- eerst 100% duidelijkheid wil hebben over de identiteit van de slachtoffers
- daarna de familieleden op de hoogte willen brengen
- en pas daarna met deze informatie naar buiten wil treden (via een persconferentie).

Omdat de identiteit van één van de slachtoffers nog niet vaststaat en het (mede daarom) niet reëel is te veronderstellen dat voor de geplande persconferentie van 17:00 uur alle nabestaanden zijn aangezegd, gaat de voorkeur van het GBT op dat moment uit naar het geven van alleen een 'persstatement'.<sup>278</sup> Dat wil zeggen dat men alleen kenbaar wil maken dat er sprake is van een grote brand in De Punt, dat de oorzaak ervan nog onbekend is en dat hulpverleners en familie opgevangen (zullen) worden. Men wil verder geen mededelingen doen over dodelijke slachtoffers, ook al beseft men in het GBT dat in het dorp wel (al) geruchten de ronde doen hierover. In een tweede persconferentie om 18:00 uur<sup>279</sup> denkt men dan bekend maken te kunnen maken dat er dodelijke slachtoffers zijn te betreuen. Ook de namen van de slachtoffers kunnen dan vrijgegeven worden.

De feitelijkheid is dat mensen in het dorp al lang op 'eigen kracht' de identiteit van de slachtoffers hebben achterhaald (of beter gezegd hebben gededuceerd) en dat de gemeente om 15:45 uur al op de website heeft laten plaatsen dat er drie slachtoffers zijn gevallen bij de brand.

Om ongeveer 16:30 uur bereikt het bericht het GBT dat er lijkwagens ter plaatse zijn gesignaleerd. Het GBT beseft nu dat het voor de pers (en omstanders) definitief duidelijk is dat er mensen zijn omgekomen bij de brand, zodat het GBT alsnog besluit om tijdens de persconferentie van 17:00 uur bekend te maken dat er drie slachtoffers van de brandweer zijn te betreuen. De namen zullen pas later worden vrijgegeven, wanneer de nabestaanden door de gemeente formeel zijn aangezegd.

---

<sup>278</sup> Verslag GBT 2 (16:15 uur).

<sup>279</sup> Verslag GBT 2 (16:15 uur) en verslag GBT 3 (17:30 uur).

### *De eerste persconferentie*

Om 17:00 uur geeft de loco-burgemeester een eerste persconferentie in aanwezigheid van enkele journalisten:

#### **Persconferentie door loco-burgemeester om 17:00 uur:<sup>280</sup>**

“Er is een grote explosieve brand uitgebroken bij machinefabriek Beuving, scheepsrestaurantbedrijf en opslag van schepen. Bij deze brand zijn drie slachtoffers te betreuren, drie slachtoffers die werkzaam zijn bij de brandweer. U kunt zich voorstellen dat dit gegeven enorm diep ingrijpt in de lokale gemeenschap, maar ook verder strekkend. Ook binnen ons heeft dat heel diep aangeslagen. Op dit moment wordt alles in het werk gesteld om de nabestaanden in kennis te stellen van dit zeer droeve feit. En tot die tijd zullen we dan ook geen nadere mededelingen doen over wie het betreft. Op dit moment wordt ook alles in het werk gesteld om ook de opvang van hulpverleners op poten te zetten. U kunt zich voorstellen dat het onder deze omstandigheden erg lastig werken is ter plaatse. Bij de brand zijn veel kunststoffen vrijgekomen, waardoor er in eerste instantie veel rookontwikkeling is geweest. En ten gevolge daarvan is er een advies uitgebracht dat ramen en deuren gesloten moesten blijven. Naar verloop van tijd is dat opgelost, omdat A. de rookontwikkeling beperkt is, en B. de rook zich niet echt verspreidde. Dus die mededeling is niet meer van kracht. Op dit moment wordt al die informatie verzameld door ons, worden zoveel mogelijk processen in gang gezet, en zodra daar meer over te melden valt komen we bij u terug.”

### *De tweede persconferentie*

Om 18:00 uur vindt – zoals besloten in het tweede GBT-overleg van 16:15 uur en bekrachtigd in het derde GBT-overleg van 17:30 uur – wederom een persconferentie plaats die inhoudelijk overeenkomt met het statement van 17:00 uur. Omdat de nabestaanden dan nog niet allemaal zijn bereikt, is het nog niet mogelijk om de namen van de omgekomen brandweerlieden bekend te maken (voor de besluitvorming over dit punt wordt verwezen naar hoofdstuk 3 in deelonderzoek 3).

#### **Fragment persconferentie door loco-burgemeester om 18:00 uur (uitgezonden door RTL Nieuws)<sup>281</sup>**

“Het kost ook enige moeite om de familieleden op te sporen. U kunt zich voorstellen met dit mooie weer dat mensen er op uit trekken. Dus moeten we alles in het werk stellen om mensen op te sporen. Daar wordt op dit moment volop aan gewerkt, in nauwe samenwerking tussen de brandweer en politie. Wij zullen er alles aan doen om de nabestaanden zo goed mogelijk op te vangen, maar ook alle andere hulpverleners die daar bij betrokken zijn en de familieleden daarvan, zullen we zorgen dat daar opvang voor geregeld wordt.”

### *Verzoeken om interviews*

De landelijke media besteden ondertussen veel aandacht aan het incident.<sup>282</sup> De druk op het actiecentrum Voorlichting wordt hierdoor nog groter. Media zoals NOVA dienen verzoeken in tot interviews met de loco-burgemeester en de regionaal commandant brandweer Drenthe. De perscoördinator richt zich naast het voorbereiden van de persconferenties ook op het stroomlijnen van deze interviewverzoeken. De meeste verzoeken worden ingewilligd.<sup>283</sup>

<sup>280</sup> Bron: RTV Drenthe.

<sup>281</sup> <http://www.rtl.nl>.

<sup>282</sup> Alle landelijke nieuwsstations berichten over de brand en de slachtoffers.

<sup>283</sup> De regionaal commandant brandweer Drenthe bijvoorbeeld verschijnt 's avonds in NOVA.



Ook ter plaatse worden onder andere door het NOS Journaal, RTL 4 en SBS 6 verzoeken ingediend om op de plaats van het incident interviews te mogen houden. Ter plaatse wordt besloten dat zij alleen op de plaats van het incident mogen filmen onder begeleiding van de politievoorlichter mits er geen interviews gehouden worden (voor meer hierover zie hoofdstuk 3 in deelonderzoek 3). De woordvoering verloopt immers via de gemeente.

#### *Hand- en spandiensten*

Er zijn nog altijd relatief weinig medewerkers aanwezig op het gemeentehuis, waardoor het actiecentrum Voorlichting zich niet alleen met voorlichtingsaspecten bezighoudt, maar ook met andere hand en spandiensten.

Een journalist belt op enig moment met de perscoördinator en wijst hem er op dat de vlag nog niet halfstok hangt. De perscoördinator vraagt de bode dit te regelen.

“De pers was aanwezig. Het is inmiddels schemerig. De vlag moet nog halfstok. De bode zegt dat het geen zin meer heeft, omdat de zon over een kwartier onder gaat en de vlag dan gestreken wordt. Ik zat op de lijn dat het wel moest. Ook al was het maar een kwartiertje. Daar grijp je op in, terwijl je jezelf tegelijkertijd afvraagt of jij je als voorzitter van het beleidsteam wel met dat soort zaken zou moeten bemoeien.”<sup>284</sup>

#### *De derde (en laatste) persconferentie*

In het derde GBT-overleg (17:30 uur) besluit men om indien noodzakelijk een derde persconferentie te beleggen om 19:30 uur. Omdat tijdens de vierde GBT-vergadering (19:00 uur) bekend wordt gemaakt dat het aanzeggen van alle nabestaanden heeft plaatsgevonden, wordt besloten om inderdaad de persconferentie van 19:30 uur te gebruiken om de identiteit van de drie omgekomen brandweermannen officieel vrij te geven. Echter: “Op het laatste moment, ik was al op weg naar de persconferentie, bleek op het bestuurssecretariaat dat de naam van de overleden brandweerman drie keer voorkwam in onze eigen gemeentelijke administratie. Er waren dus drie mensen met dezelfde naam. Ik wilde met 100% zekerheid weten dat ik over de juiste persoon zou praten, wanneer ik de persconferentie inging. Die zekerheid kon men mij op dat moment niet geven.”<sup>285</sup> Tevens wordt besloten om die avond geen vierde persconferentie meer te geven, maar dat er de volgende ochtend nog wel een nieuw ‘persmoment’ zal zijn.

Terwijl men in het gemeentehuis de personeeldossiers er nog op naslaat, deelt de perscoördinator de aanwezige media mee dat de persconferentie iets zal worden verlaet. Dit nemen de media, en RTV Drenthe in het bijzonder, hem niet in dankbaarheid af, omdat zij de persconferentie rechtstreeks willen uitzenden. RTV Drenthe maakt op dat moment tevens van de gelegenheid gebruik om aan te geven dat ze niet te spreken is over de informatievoorziening vanuit de gemeente.

Bij navraag met RTV Drenthe bleek dat de omroep vond dat de informatievoorziening vanuit de gemeente erg traag op gang kwam.

De verslaggeefster van RTV Drenthe zet vervolgens de perscoördinator voor het blok door hem, terwijl hij live in de uitzending is, om een reactie namens de gemeente te vragen.

---

<sup>284</sup> Interview met de loco-burgemeester (<http://www.burgemeesters.nl/kosmeijer>).

<sup>285</sup> Interview met de loco-burgemeester (<http://www.burgemeesters.nl/kosmeijer>).

De perscoördinator heeft naar aanleiding van dit optreden nog contact gezocht met de verslaggeefster om uit te leggen waarom het van belang was om de persconferentie uit te stellen. Hij heeft haar uitgelegd dat de een van de namen nog niet met 100% zekerheid vrij gegeven kon worden en in het kader van de zorgvuldigheid dit eerst uitgezocht moest worden. In zijn beleving kon de verslaggeefster daar maar beperkt begrip voor opbrengen.

Uiteindelijk vindt om 19:45 uur de persconferentie plaats waarin de identiteit van het brandweerpersoneel officieel bekend wordt gemaakt:

**Persconferentie door loco-burgemeester om 19:45 uur<sup>286</sup>**

“Dames en heren. Het tragisch gebeuren op de scheepsreparatiewerf in De Punt waarbij drie brandweerlieden in hun strijd tegen de brand zijn omgekomen, grijpt diep in bij ons allen. Maar met name bij het vrijwillige brandweerkorps van Eelde is de verslagenheid onnoemelijk groot, omdat de drie slachtoffers uit dit korps afkomstig zijn. Ik noem u de namen, geboortedatum alsmede hun datum van indiensttreding bij de vrijwillige brandweer Eelde, gemeente Tynaarlo. (...) Onze diepste medeleven gaat uit naar de nabestaanden van deze drie heren die de strijd hebben moeten verliezen in deze afschuwelijke brand. Op dit moment vindt er ook een bijeenkomst plaats met de overige leden van de brandweer, zodat ook daar de gelegenheid is om diepe rouw te tonen en elkaar daarin te steunen. Op dit moment is er ten aanzien van de brand zelf weinig nieuws te melden, onze aandacht gaat ook met name uit naar de familie en nabestaanden, maar u begrijpt ook dat het onderzoek verder in werking wordt gesteld om alle vragen die relevant zijn om gesteld te worden en dus ook relevant zijn om beantwoord te worden, te zijner tijd een antwoord op de formuleren. Verschillende instanties zijn daar mee bezig. Maar op dit moment wordt er ter plaatse nog geblust, de brand is inmiddels wel meester, maar het nablussen zal nog tot in de loop van de avond plaatsvinden. Als dat af is afgerond kan ook het technisch onderzoek nader in gang gezet worden. Dat betekent ook dat wij voor nu dit voorlopig beschouwen als laatste persmoment van vandaag, morgenochtend om 11:00 uur ontvangen wij u weer in de raadszaal, mocht er tussentijds nadere berichtgeving zijn die voor u van belang kan zijn dan zullen we alles in het werk stellen om u allen te bereiken en een tussentijds moment inlassen om toch weer bij elkaar te komen.”

*Zaterdag 10 mei 2008*

De volgende morgen vindt om 11:00 uur een persconferentie plaats in het gemeentehuis waarbij de loco-burgemeester ingaat op de gebeurtenissen van 9 mei 2008 en de informatievoorziening vanuit de gemeente. Vertegenwoordigers van de brandweer en de politie zijn hierbij ook aanwezig. De volgende onderwerpen worden tijdens de persconferentie besproken:<sup>287</sup>

- Alle gemeentelijke evenementen met een ‘feestelijk tintje’ worden afgelast;
- Er zijn op meerdere plaatsen in het dorp condoleanceregisters geopend;
- Het GBT is opgeheven en omgevormd tot een projectorganisatie. De gemeente draagt zorg voor een brede ondersteuning van de nabestaanden en het korps.
- De gemeente stelt een eigen onderzoek in naar de omstandigheden tijdens het incident.

<sup>286</sup> Bron: geluidsopname gemeente Tynaarlo.

<sup>287</sup> Zo blijkt uit nieuwsbrief, nr. 2 van het begrafenisbijstandsteam.

**Enkele passage uit de persconferentie om 11:00 uur<sup>288</sup>**

*Loco-burgemeester:* “Er heeft zich een brand afgespeeld bij scheepsreparatiebedrijf in De Punt waarbij (...) om het leven zijn gekomen. Dit laat diepe sporen na die onuitwisbaar zullen zijn voor de gemeenschap van Tynaarlo. Op grond van deze dramatische gebeurtenis is besloten om alle activiteiten voor de komende week tot en met vrijdag af te gelasten die ook maar enigszins een feestelijk karakter hebben waar de gemeente bij betrokken is.”

*Regionaal Brandweercommandant Drenthe:* “De bevelvoerder heeft op dat moment, zoals op dit moment bekend, volgens de standaardprocedures de opdracht gegeven om een verkenning uit te voeren aan zijn ploeg, een ploeg van vier man. Deze verkenning is voor zover nu bekend, volgens standaard procedures uitgevoerd, alleen, 4 minuten later is al het bericht gekomen dat hij mensen vermiste. (...) Dat is een razend snel verloop geweest van gebeurtenissen, waarbij brandweermensen over het algemeen snel hun inzet kunnen doen, alleen tijdens de eerste verkenning is vermoedelijk een enorme uitbreiding van de brand ontstaan, waardoor mensen vermist zijn geraakt. (...) Dat betekent dat de nakomende voertuigen allemaal ingezet zijn voor de redding van collega's (...) Ik kan op dit moment niet vaststellen of de bevelvoerder een inschattingsfout heeft gemaakt.”

---

<sup>288</sup> Dagblad van het Noorden: <http://www.youtube.com>.

## HOOFDSTUK 4

### Voorlichting over de rookontwikkeling

#### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de voorlichtingsactiviteiten beschreven die betrekking hebben op de rookontwikkeling.

#### 4.2 Beschrijving van de gebeurtenissen

Het eerste advies met betrekking tot het nemen van maatregelen naar aanleiding van de rookontwikkeling komt van RTV Drenthe. Om 14:40 uur doen zij zoals gezegd al live verslag van de brand en adviseert de verslaggever (op eigen initiatief) impliciet om ramen en deuren gesloten te houden.<sup>289</sup>

*Studio: “En weet je iets over het gevaar voor de omgeving?”*

*Verslaggever: “Nou, ik heb nog niet begrepen dat er giftige stoffen zijn vrijgekomen, ik moet zeggen, wij kwamen aangereden en toen was de brand eigenlijk nog maar net ontstaan, en binnen vijf minuten stond het hier vol met rook. Ik heb daar zelf ook even ingestaan, en het lijkt me sowieso raadzaam als mensen in de omgeving hun ramen en deuren voorlopig dicht houden.”*

Om 15:40 uur besluit de brandweer dat op basis van de metingen die dan zijn gedaan dat er nauwelijks een effectgebied is waar te nemen (zie deelonderzoeken 1 en 3). Er wordt geconcludeerd dat er “kortom geen sprake is van een zorgelijke situatie.” De enige boodschap die dan ook richting de omstanders gecommuniceerd moet worden is dat zij niet in de rook moeten blijven staan. Ter plaatse halen de brandweer en politie omstanders en hulpverleners uit de rook (voor meer hierover wordt verwezen naar hoofdstuk 3 in deelonderzoek 3). Wanneer dit wordt doorgegeven aan het GBT (16:15 uur) besluit zij dat burgers niet formeel door de gemeente geadviseerd hoeven te worden om ramen en deuren te sluiten.

Op enig moment (nog voor 17:00 uur) krijgt het GBT te horen dat radio Noord op eigen initiatief communiceert dat mensen worden geadviseerd om ramen en deuren te sluiten. Het GBT is hier verbaasd over, omdat zij juist bewust ervoor gekozen hebben om een dergelijk advies via radio Drenthe of de website niet te geven (de feitelijkheid is overigens dat RTV Drenthe dit wel al op eigen initiatief doet). Het GBT vraagt zich dan ook hardop af hoe zij hier mee om moet gaan. Men besluit uiteindelijk om geen actie te ondernemen richting radio Noord. Wel wordt in de persconferentie van 17:00 uur door de loco-burgemeester aangegeven dat een eerder gegeven advies om ramen en deuren te sluiten niet meer van kracht is:

*“(..)Bij de brand zijn veel kunststoffen vrijgekomen, waardoor er in eerste instantie veel rookontwikkeling is geweest. En ten gevolge daarvan is er een advies uitgebracht dat ramen en deuren gesloten moesten blijven. Naar verloop van tijd is dat opgelost, omdat A. de rookontwikkeling beperkt is, en B. de rook zich niet echt verspreidde. Dus die mededeling is niet meer van kracht.”*

<sup>289</sup> Het is overigens aannemelijk – en zo blijkt ook uit interviews met respondenten – dat ook andere (lokale) media hebben geadviseerd om ramen en deuren gesloten te houden. Echter hebben wij deze berichten niet meer kunnen traceren.

In het ROT houden de GHOR-leden zich overigens nog wel met de rookontwikkeling bezig. In de ROT-bijeenkomst van 17:30 uur stelt de GHOR zich de vraag of “het wel echt veilig is.” Immers, rook is altijd giftig, ook als metingen uitwijzen dat er geen specifieke gevaarlijke stoffen zijn vrijgekomen. De GHOR vindt dan ook dat, gezien vanuit hun verantwoordelijkheid, uitgezocht moet worden of de rook uiteindelijk consequenties heeft gehad voor de omwonenden/omstanders die in de rook hebben gestaan. Al discussiërend stelt men voor om de omwonenden het advies te geven dat “bij rook ruiken of zien er een veilige plek gezocht moet worden en bij niets ruiken het veilig is.” De communicatieadviseur ROT geeft aan dat dit wordt opgepakt en via de radio gecommuniceerd zal worden.<sup>290</sup> Hij neemt daartoe contact op met RTV Noord en RTV Drenthe. Dit wordt verder niet doorgegeven aan de contactpersoon in het GBT (dit is de perscoördinator).

Ondanks de verklaring van de loco-burgemeester – en mogelijk dankzij het contact van de communicatieadviseur ROT – blijft in de media het beeld hangen dat ramen en deuren gesloten moeten blijven. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het live verslag van RTV Drenthe van 18:00 uur:

**Live radioverslag RTV Drenthe, 18:00 uur<sup>291</sup>**

Verslaggever: “(..) ja zeker, ook al is de rook niet meer zo goed te zien, tenminste, niet vanaf de plek waar ik nu sta, de rook is nog wel heel goed te ruiken. Echt een brandgeur, plastic, polyesterachtige geur die hier nog goed te ruiken is.”

*Studio: “Is het onrustig daar, mensen zien natuurlijk die grote rookpluim en ruiken het allemaal?”*

Verslaggever: “Ik ben nu in het centrum in de buurt van een museum, daar is het eerder rustig, toeristen zitten op het terras en een paar mensen gaan naar de winkels. Maar voor de rest, mensen zitten binnen of zijn naar de brand toegegaan. Ik was zojuist bij de afzetting, daar waren collega’s, vrienden, ook van de mensen die omgekomen zijn, en die waren terneergeslagen.”

*Studio: “Nu wordt door de brandweer toch maar geadviseerd om toch maar ramen en deuren gesloten te houden, merk je nou dat dat opgevolgd wordt?”<sup>292</sup>*

Verslaggever: “Het is wel zo dat deze mensen daar wat verder van afzitten, op dit moment zie ik verder geen ramen die openstaan, dus daar wordt naar geluisterd, maar of het vanaf hier nou echt nodig is, dat weet ik niet.”

Aan het begin van de avond besluit het GBT dan toch dat er vanuit de gemeente informatie moet komen over (het gevaar van) de rook. Rond 18:45 uur krijgt de coördinator van de voorlichterspool (vanaf 17:15 uur aanwezig in het actiecentrum Voorlichting) de opdracht om over dit onderwerp een bericht te plaatsen op [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl). Om 18:50 uur wordt het bericht op [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl) geplaatst waarin door de gemeente officieel het advies wordt gegeven om “niet in de rook te gaan staan” (zie hoofdstuk 2). Wanneer de districtschef van de politie, die omstreeks 17:30 uur poolshoogte neemt bij het plaats incident, het GBT rond 19:00 uur informeert over de nagenoeg afwezige rook (zie ook hoofdstuk 3 in deelonderzoek 3), wordt de berichtgeving vanuit het gemeentehuis over de rookontwikkeling stopgezet.

<sup>290</sup> ROT-verslag (17:30 uur).

<sup>291</sup> <http://www.tvdrenthe.nl>.

<sup>292</sup> Of deze uitspraak gebaseerd is op feitelijkheden is niet duidelijk. De brandweer gaat aan het begin van de avond de woningen langs om de mensen te vragen of zij klachten hebben (gehad) dan wel last hebben (gehad) van rookschade (zie hoofdstuk 3 in deelonderzoek 3).

Om 20:00 uur en 21:36 uur verschijnt er nog een mededeling op [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl) over de rookontwikkeling in relatie tot de volksgezondheid:

U hoeft uw ramen en deuren niet meer gesloten te houden. Uit een aantal metingen is gebleken dat in de lucht geen gevaarlijke concentraties voor de gezondheid zijn aangetroffen.

Op zaterdag 10 mei geeft RTV Drenthe door aan het actiecentrum Voorlichting dat zij ontevreden is over de informatievoorziening van de gemeente en op de plaats incident als het gaat om de rookontwikkeling. RTV Drenthe vindt dat zij met betrekking tot dit onderwerp als rampenzender gebruikt had kunnen en moeten worden. De politievoorlichter die op vrijdag op enig moment werd gebeld door RTV Drenthe waarom dat niet is gebeurd, was al uitgelegd dat er geen sprake was van een rampsituatie in de zin dat er grote gevaren zijn voor burgers. Metingen hadden immers uitgewezen dat er geen stoffen zijn vrijgekomen die gevaarlijk zijn voor de volksgezondheid.

De gemeente besloot om in de week na de brand een bijeenkomst voor de omwonenden te organiseren om hen te informeren over de (gevaren van de) rookontwikkeling. Deze bijeenkomst is gezien allerlei andere activiteiten die ook in die week plaats dienden te vinden (kranslegging, stille tocht, begrafenissen) in eerste instantie uitgesteld naar de week erna. Uiteindelijk heeft de bijeenkomst helemaal niet meer plaatsgevonden. Gezien de periode tussen de brand en de bijeenkomst (twee weken) en het feit dat er geen gevaarlijke stoffen waren vrijgekomen, achtte men de bijeenkomst nog weinig zinvol. Als compromis werd er een informatiebrief rondgestuurd. De brief is tot stand gekomen in overleg met de GHOR.

## **HOOFDSTUK 5**

### **De interne organisatie van het proces Voorlichting**

#### **5.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de interne organisatie van het proces Voorlichting heeft gefunctioneerd.

#### **5.2 Beschrijving**

In de eerste uren van de brand vindt afstemming over het proces Voorlichting vooral plaats door bilateraal overleg tussen de perscoördinator en de communicatieadviseur GBT. Zoals gezegd spreken de perscoördinator en de communicatieadviseur GBT vroegtijdig af dat de perscoördinator verantwoordelijk wordt voor zowel de pers- als de publieksvoorlichting, zodat de communicatieadviseur GBT zich volledig op het GBT kan richten. Daarnaast zorgt de perscoördinator voor afstemming met de nog aanwezige medewerkers uit het gemeentehuis die zijn bijgesprongen om allerlei werkzaamheden te verrichten (zoals de raadsgriffier).

Tussen 15:30 en 16:00 uur neemt met het bericht dat er slachtoffers zijn gevallen de druk op de medewerkers die tot dan toe betrokken zijn bij het proces Voorlichting toe. Tijdens de tweede GBT-bijeenkomst van 16:15 uur wordt dan ook mede op advies van het ROT besloten dat de regionale voorlichterspool gealarmeerd moet worden.<sup>293</sup> De regionaal commandant brandweer belt daartoe met de coördinator voorlichterspool in het bijzijn van de communicatieadviseur GBT.

Zoals al eerder beschreven besluit de coördinator voorlichterspool om naar het gemeentehuis in Vries te rijden en de gemeente in brede zin te ondersteunen bij het proces Voorlichting. Ze schat in dat alle hulp snel nodig is en belt aanrijdend al verschillende mensen uit de voorlichterspool met het verzoek om bijstand te verlenen. Door het mooie weer en het feit dat veel mensen een dagje vrij zijn, ontvangt ze weinig respons.

De eerste activiteit van de coördinator voorlichterspool bij aankomst op het gemeentehuis (17:15 uur) is het verzamelen van de aantekeningen die de telefonisten van de gemeente hebben gemaakt. Tot afstemming met de huidige twee aanwezige communicatieadviseurs (de perscoördinator en de communicatieadviseur GBT) komt het echter niet vanwege de hectiek. De coördinator voorlichterspool wordt (in eerste instantie) niet met een specifieke taak ondergebracht in actiecentrum Voorlichting, mede omdat de procesverantwoordelijke Voorlichting (die tevens hoofd Actiecentrum is) op vakantie en daardoor afwezig is. De coördinator voorlichterspool doet gezien haar ervaring wat haar op dat moment goed dunkt.

Na de persconferentie van 19:45 uur wordt zoals gezegd de perscoördinator door allerlei media benaderd voor commentaar en interviewverzoeken. Om dit te stroomlijnen wordt in het actiecentrum Voorlichting een interviewplanning gemaakt. Op dat moment treffen de perscoördinator en de coördinator voorlichterspool elkaar voor het eerst. De coördinator voorlichterspool die gaandeweg de avond op natuurlijke wijze gezien haar ervaring de regierol naar zich toetrekt, neemt daarin het initiatief wat bij de perscoördinator tot onbegrip leidt.

---

<sup>293</sup> Verslag GBT 2 (16:15 uur).

Aan het einde van de avond zien de loco-burgemeester en de communicatieadviseur GBT geen rol meer weggelegd voor de coördinator voorlichterspool. Wel vragen ze haar om als coördinator voorlichterspool ‘stand-by’ te blijven.

Om zaterdagmorgen 9:30 uur vindt een GBT vergadering plaats.<sup>294</sup> De tweede loco-gemeentesecretaris van de gemeente Tynaarlo wordt aangewezen als procesverantwoordelijke Voorlichting, omdat de afwezigheid van een leidinggevende als problematisch wordt beschouwd door een aantal GBT leden. Verschillende respondenten hebben desgevraagd aangegeven dat op vrijdag en zaterdag er tussen verschillende medewerkers in het actiecentrum Voorlichting “spanningen waren”, dat het “rommelde” en dat het “groepsproces niet lekker liep”.

De tweede loco-gemeentesecretaris zegt toe de coördinatie van het proces Voorlichting op zich te nemen en volstaat met het plakken op iedere kamerdeur van een ‘A4-tje’ met daarop de werkzaamheden die moeten plaatsvinden.

Tijdens de interviews werd duidelijk dat geen van de respondenten die betrokken was bij het proces Voorlichting zich bewust was dat de tweede loco-gemeentesecretaris ook was aangesteld om het proces te coördineren.

Op zaterdagmorgen vraagt de GHOR-vertegenwoordiger in de stuurgroep op eigen initiatief aan de communicatieadviseur van de Hulpverleningsdienst Groningen om naar Vries te komen, omdat hij zich zorgen maakt over het geringe aantal communicatiemensen dat op dat moment aanwezig is.

Vrijwel op hetzelfde moment belt de communicatieadviseur GBT naar de coördinator voorlichterspool om opnieuw naar het gemeentehuis te komen. Samen maken de communicatieadviseur uit Groningen, de coördinator voorlichterspool en de communicatieadviseur GBT een plan van aanpak. Zij maken een overzicht van te vervullen taken en zoeken naar personele invulling daarvoor. Ook besluiten zij op dat moment om de coördinator voorlichterspool de functie coördinator actiecentrum Voorlichting te geven. Zij wordt daarmee verantwoordelijk voor de directe aansturing van medewerkers en de inzet van ‘externe communicatiemedewerkers’.

Er verschijnen ondertussen veel externe communicatieprofessionals van de voorlichterspool in het gemeentehuis. Omdat er in eerste instantie weinig mensen bereikbaar waren, zijn er veel mensen benaderd. Uiteindelijk voelt bijna iedereen die benaderd is zich geroepen toch om naar het gemeentehuis te komen. Dat levert een zeer ruime bezetting van het communicatieteam op. Op sommige tijdstippen zijn er ongeveer 20 communicatieadviseurs actief. In de loop van de week wisselt de bezetting. Onder het motto “beter teveel dan te weinig mensen” is er voor iedereen wel een grotere of kleinere taak.

Op Pinksterzondag 11 mei nemen zowel de stuurgroep als het begrafenisbijstandsteam vrij. Het communicatieteam werkt op volle kracht door en stelt overlijdensadvertenties op, bereid toespraken voor de herdenkingsbijeenkomsten voor, onderhoudt contact met RTV Drenthe over de verslaglegging rond de uitvaarten, etc. Op pinkstermaandag is men nog druk doende met het voorbereiden van de Stille Tocht, samen met vertegenwoordigers van het Bloemencorso.

---

<sup>294</sup> Verslag GBT 6 (10 mei 2008, 9:30 uur).



De groepsevaluatie van in- en externe voorlichters die hebben deelgenomen aan het communicatieproces laat zien dat de beleving van de externe voorlichters (van de voorlichterspool) vooral was dat er sprake van een “goede teamgeest”, “saamhorigheid”, “goed teamverband” en “sterke onderlinge verbondenheid”.<sup>295</sup>

Tijdens de (soms individuele) interviews komt een ander beeld naar voren. Verschillende gemeentelijke medewerkers (dus niet alleen de communicatiemedewerkers) zijn van mening dat er, mede door de grote groep voorlichters, er de nodige onderlinge animositeit heerste tussen sommige medewerkers. Door een aantal respondenten werd ook gesproken over “een emotioneel hok met mensen”. Ook verliep in de beleving van sommige respondenten de samenwerking tussen een aantal communicatiemedewerkers stroef.

Respondenten geven aan dat er een groot verloop zat tussen de medewerkers van de voorlichtingspool. Daarom was men vooral veel tijd kwijt aan de overdracht van taken en het zoeken naar de regie.

#### *De afbouw van de communicatieadviseurs van het eerste uur*

De communicatieadviseur GBT blijft op dinsdag thuis om bij te komen van de afgelopen dagen. Zij wordt in de stuurgroep vervangen door de coördinator voorlichterspool.

De procesverantwoordelijke Voorlichting is op dinsdag terug van haar vakantie en neemt de taken over van de tweede loco-gemeentesecretaris. De coördinator voorlichterspool, nog altijd actief als hoofd Actiecentrum, stuurt het proces aan en regelt de inzet van de ‘externen’.

Wanneer de communicatieadviseur GBT zich woensdagochtend weer meldt, wordt ze door de procesverantwoordelijke Voorlichting zonder nader overleg aan haar ‘reguliere’ dagelijkse werk gezet. Haar functie als communicatieadviseur GBT/stuurgroep is overgenomen door de coördinator voorlichterspool.<sup>296</sup>

Vanwege de impact en het grote aantal ‘externe’ communicatiemedewerkers op het gemeentehuis besluit de perscoördinator om zich op woensdag zich terug te trekken uit het incidentgerelateerde proces Voorlichting. Hij krijgt toestemming van de procesverantwoordelijke Voorlichting om zich te richten op zijn reguliere werkzaamheden. In de loop van woensdag verschijnt de perscoördinator als woordvoerder op de televisie met een item over een grafschennis op de plaatselijke begraafplaats.

De volgende dag spreekt de procesverantwoordelijke Voorlichting de perscoördinator daarop aan. Een wethouder van Tynaarlo heeft zijn beklag gedaan bij de procesverantwoordelijke Voorlichting vanwege het feit dat de perscoördinator op de tv geen stropdas droeg. De perscoördinator voelt zich gezien zijn inzet van de afgelopen dagen weinig gewaardeerd en gaat daarom gekwetst naar huis. Hij besluit ook de volgende dag thuis te blijven. Die middag wordt er een nieuwe perscoördinator aangewezen door de procesverantwoordelijke Voorlichting.

---

<sup>295</sup> *Interne evaluatie van de communicatie vanuit het gemeentehuis* (januari 2009). Gemeente Tynaarlo.

<sup>296</sup> Op zaterdag 10 mei is het GBT overgegaan in een stuurgroep die leiding geeft aan een projectorganisatie die zorg draagt voor de verdere afhandeling van het incident.

## **HOOFDSTUK 6**

### **Analyse, conclusies en aanbevelingen**

#### **6.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt een beoordeling gegeven van de gemeentelijke voorlichtingsactiviteiten die tijdens de brand in De Punt hebben plaatsgevonden. We benadrukken dat de analyse en conclusies in dit hoofdstuk primair betrekking hebben op de uitvoering en niet zozeer op de besluitvorming van de voorlichting. De besluitvorming door het GBT is immers al beoordeeld in hoofdstuk 3 van deelonderzoek 3. Voor de volledigheid worden in paragraaf 6.2 wel de conclusies en aanbeveling over de besluitvorming kort herhaald.

Dit hoofdstuk geeft geen oordeel over het optreden van de media. In crisissituaties dient de wijze waarop de media opereert als gegeven beschouwd te worden; de media is over het algemeen vanuit de overheid moeilijk stuurbaar. Uiteindelijk gaat het er dan ook primair om hoe de gemeentelijke organisatie anticipeert op het handelen van de media.

#### **6.2 Besluitvorming over de voorlichting: communicatiestrategie en houden persconferenties**

De twee meest relevante onderwerpen ten aanzien van de voorlichting waarover het GBT een besluit neemt, zijn de communicatiestrategie en het houden van de persconferenties. In deelonderzoek 3 is hierover het volgende geconcludeerd:

De communicatiestrategie die het GBT als overheid had bepaald, was dat de families van de slachtoffers pas ingelicht zouden worden als er absolute zekerheid was over de identiteit van de slachtoffers. Op het moment dat de families op zorgvuldige wijze zouden zijn geïnformeerd, kon ook met deze informatie naar buiten getreden worden. Een dergelijk uitgangspunt betekent echter op voorhand dat de snelheid van communiceren (in dit geval de berichtgeving aan de familie en de media) ver achterblijft bij de berichtgeving in de pers of via andere kanalen (mond-tot-mond, internet).

Het besluit leidde dan ook uiteindelijk tot een spanningsveld tussen ‘zorgvuldigheid’ en ‘snelheid’ waar het gaat om enerzijds het identificeren van de slachtoffers en het inlichten van de directe familie en anderzijds het naar buiten kunnen treden met de geverifieerde feiten daarover. In deze casus werd dit spanningsveld nog eens versterkt, omdat Eelde een kleine gemeenschap is waar nieuws snel rondgaat via informele kanalen.

Het ‘tactische’ besluit om drie persconferenties te houden, legde een nog hogere druk op (de voorlichters van) de gemeente. De meest relevante informatie (de namen van de slachtoffers) kon immers ‘steeds maar weer niet’ worden gegeven.

**Conclusie:** De onderzoekers concluderen dat in het licht van de zorgvuldigheid de gekozen communicatiestrategie een terechte was. Het spanningsveld dat daardoor ontstond was onvermijdelijk en niet uniek voor dit incident maar herkenbaar bij alle flitsrampen en -crises. Uiteindelijk gaat er dan ook ‘slechts’ om hoe men in de uitvoering met een dergelijk spanningsveld weet om te gaan. In dit geval had het GBT moeten besluiten om de loco-burgemeester als boegbeeld, twee uur eerder dan de nu gekozen persconferentie (17:00 uur), een persstatement te laten geven. Ruim twee uur eerder, in het eerste GBT, werd immers al het cruciale feit bekendgemaakt dat de drie

brandweermensen waren omgekomen en werd hier via de website ook onmiddellijk over gecommuniceerd.

**Aanbeveling:** Het verdient in de ogen van de onderzoekers dan ook aanbeveling dat de burgemeester in dergelijke situaties altijd zo snel mogelijk een persstatement afgeeft waarin de situatie op de juiste waarde wordt geschat en wat de bekende feiten en vooral de onzekerheden zijn, etc. Het is daarbij van het grootste belang dat enkele kernfeiten door de (communicatie)adviseurs direct worden gecheckt binnen de operationele lijn.

**Conclusie/aanbeveling:** Het besluit om drie persconferenties te geven, legde een zelfgecreëerde druk op de gemeentelijke organisatie die (wel) te vermijden was geweest. Hier lijkt de gouden regel van toepassing dat als men geen voor de hand liggende vragen kan beantwoorden (in dit geval vragen over de namen van de slachtoffers) er ook geen formele persconferentie gegeven moet worden.

### 6.3 Organisatie

Het proces Voorlichting is in de gemeente Tynaarlo conform de landelijke richtlijnen vormgegeven, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de processen publieksvoorlichting, persvoorlichting en interne voorlichting. Niet verbazingwekkend is, gezien de omvang van de gemeente Tynaarlo, de bezetting van de cruciale posten perscoördinator, publiekscoördinator en communicatieadviseur GBT nogal ‘dun’, dat wil zeggen door één functionaris op vrijwillige basis ingevuld. Dit geeft bijna de garantie dat er bij een incident meerdere functionarissen afwezig zijn. Gezien het feit dat alleen de betreffende functionaris is voorbereid op zijn eigen taak betekent dit ook een zekere mate van (ongewenste) improvisatie. Een sterk punt is de door de Regionale Brandweer Drenthe georganiseerde regionale pool van voorlichters waar voldoende capaciteit voor uitvoering beschikbaar is.

De onderzoekers willen, mede naar aanleiding van de interviews, nog kort ingaan op de specifieke negatieve perceptie die bij verschillende leden van het GBT leefde over de kwaliteit van de communicatieadviseurs. Het lijkt er in de beleving van de onderzoekers op dat een gevoel van ontevredenheid zich hier materialiseert richting een ‘toevallige’ subgroep van adviseurs. Inhoudelijk klopt de waarneming van de betrokken GBT-leden in de zin dat de communicatieadviseurs in de dagelijkse werkelijkheid ‘voorlichters’ zijn en dat dit een geheel andere kwalificatie vereist dan crisiscommunicatie. Uiteindelijk is echter het basisfeit dat deze communicatieadviseurs, net als alle andere adviseurs (zie deelonderzoek 3) gedurende die eerste uren, niet adequaat waren voorbereid op hun rol tijdens een werkelijke crisis.

**Aanbeveling:** Leid de bij de crisiscommunicatie betrokken functionarissen *allround* op. Besef echter dat de competenties van een goede voorlichter anders zijn dan die van een goede crisiscommunicatieadviseur. Breid daarom de regionale pool van voorlichters uit met een piket voor hoogwaardige crisiscommunicatie.

### 6.4 Alarmering voorlichtingsmedewerkers

De beschrijving van het alarmeren van de voorlichtingsmedewerkers laat mooi het proactieve en assertieve handelen zien van de gemeentelijke voorlichters en van de regionaal coördinator van de voorlichterspool.

Vanuit een grote betrokkenheid en juiste inschatting van de situatie wordt het proces Voorlichting al om 14:30 uur op informele wijze opgestart door de perscoördinator. Door

dit proactieve handelen wordt de alarmering van sleutelfunctionarissen al in een vroeg stadium in gang gezet. Immers, pas drie kwartier later zal het ROT overgaan tot de formele opschaling naar GRIP-3 waaraan de alarmering van de gemeentelijke voorlichters is gekoppeld (zie hoofdstuk 2 in deelonderzoek 3).

Deze vroege start van het alarmeringsproces komt buitengewoon goed van pas, omdat

- de politievoorlichter ter plaatse (COPI) al meteen nadat is opgeschaald naar GRIP-1 (14:23 uur) een persalarm afgeeft én er een verslaggever van RTV Drenthe nabij De Punt is, ontstaat er enerzijds in een korte tijd veel media-aandacht voor het incident. Hierdoor is de mediadruk maar ook de publieksdruk op het communicatieapparaat van de gemeente in korte tijd groot,
- de alarmering en opkomst van de voor de voorlichting cruciale functionarissen tijd kost vanwege de vrijwillige basis van hun inzet ('vrije instroom', zie hoofdstuk 1 in deelonderzoek 3). Vanuit hun grote betrokkenheid komt uiteindelijk vrijwel iedereen op waarvan dat redelijkerwijs verwacht mocht worden.

'Echte' aanvullende voorlichtingscapaciteit begint in te stromen wanneer de regionale coördinator voorlichterspool wordt gealarmeerd. Feitelijk wordt zij door mediaberichtgeving gealarmeerd, waarna zij direct contact opneemt met haar opdrachtgever, de regionaal commandant brandweer Drenthe. Na de eerste formele GBT vergadering wordt haar officieel gevraagd naar het gemeentehuis te komen en de voorlichterspool te activeren. Na aankomst op het gemeentehuis heeft opschaling haar grootste prioriteit.

**Conclusie:** De onderzoekers zijn van mening dat door de tijdige alarmering de oplopende communicatiedruk in het eerste uur van het incident adequaat kon worden opgevangen. Op deze plaats al mag de inzet van ook ander gemeentelijk (balie)personeel worden genoemd die vanaf het begin samen met de perscoördinator de vele telefonische vragen beantwoordden.

## 6.5 Publieksvoorlichting

De capaciteit die voor publieksvoorlichting beschikbaar was, liep langzamerhand op: enerzijds werd na een goede improviserende start met aanwezig personeel in het gemeentehuis de regionale capaciteit ingevlogen, anderzijds werd vrijwel meteen de gemeentelijke website gebruikt en werd overgeschakeld naar de landelijke *www.crisis.nl* site zodra de gemeentelijke site overbelast raakte.

Een bijzonder puntje was de verwarring die er ontstond over het waarschuwen van de (paar) huishoudens die onder de rook van de brand lagen. Zoals in hoofdstuk 3 in deelonderzoek is beschreven, waren de betrokken huishoudens vanuit het COPI gewaarschuwd. Nadat het GBT in eerste instantie had besloten aan de rook geen aandacht te besteden, bleek dat RTV Noord (en feitelijk ook RTV Drenthe) zelfstandig het advies om 'ramen en deuren sluiten' verspreidde. Het GBT voelde zich toen toch gedwongen om, als ware het advies van henzelf afkomstig, het bericht als 'niet meer van kracht te verklaren'.

**Conclusie:** Naar het oordeel van de onderzoekers hebben dorpsbewoners vooral *elkaar* geïnformeerd. Binnen een kleine gemeenschap als Eelde blijkt dat informatie snel wordt verspreid (zie ook deelonderzoek 5). Het effect van de – door gemeente geïnitieerde – publieksvoorlichting was daardoor beperkt. Dit is geen diskwalificatie van het

gemeentelijk optreden, maar hiermee had wel bewust rekening gehouden kunnen en moeten worden.

**Aanbeveling:** Houdt rekening met de snelheid waarmee ongeverifieerde en soms onjuiste informatie zich verspreid onder het publiek. Voor een deel zijn de media hiervoor verantwoordelijk. Het heeft echter geen zin om te proberen de media aan te spreken op een abstracte verantwoordelijkheid voor het publiek vertrouwen in de overheid tijdens crisissomstandigheden. De overheid moet zelf gelijke tred houden met de huidige informatiesnelheid om niet aan ‘informatiegezag’ te verliezen bij de bevolking door, zoals al eerder aanbevolen, direct met feiten en onzekerheden naar buiten te treden.

“Door de nieuwe informatie- en communicatiemogelijkheden springen feiten, meningen, quasi-feiten en geruchten voortdurend heen en weer. Informatie die vroeger weken, dagen of ten minste uren op zich liet wachten, is nu binnen seconde op vele plaatsen, hier en ver weg, bekend – zij het dat ‘het’ op al die verschillende plaatsen verschillend uitgelegd wordt. Als de autoriteiten de feiten nog via verschillende lagen laten lopen – de media doet dat in ieder geval niet.”<sup>297</sup>

## 6.6 Persvoorlichting <sup>298</sup>

Het eerste contact tussen het gemeentelijke actiecentrum Voorlichting en de media vindt plaats rond 14:45 uur, wanneer de perscoördinator gebeld wordt door RTV Drenthe. Een verslaggever van RTV Drenthe die ter plaatse van het incident is, confronteert de perscoördinator met de sterke geruchten over het overlijden van drie brandweerlieden. De reactie van de onwetende perscoördinator is op dat moment terecht afhoudend, een keus heeft hij immers niet. De kiem van mediaontevredenheid over de snelheid van de reactie van de gemeente was daarmee onvermijdelijk echter wel al gelegd.

De operationele voorlichtingsfunctionarissen en de loco-burgemeester van de gemeente besluiten om, zodra zij dit weten, melding te maken op de website van de gemeente over de vermissing van brandweerpersoneel. Wanneer wat later in het eerste (nog informele) GBT-overleg bekend wordt gemaakt dat het vermiste brandweerpersoneel is omgekomen, wordt terecht besloten om dit ook op de website bekend te maken. Tijdens het tweede (formele) GBT-overleg wordt evenwel nog gediscussieerd over het moment waarop men de media van het overlijden van de drie brandweermensen in kennis zal stellen middels een persconferentie. Een belangrijke afweging voor het GBT is dat men met zekerheid de identiteit van de slachtoffers wil kennen en eerst de familie wil hebben ingelicht, voordat de namen vrijgegeven kunnen worden.

**Conclusie:** In de opinie van de onderzoekers was dit laatste een begrijpelijk en nobel streven, maar hield het geen rekening met de werkelijkheid van de snelheid van mediaberichtgeving en informele nieuwsstromen (zeker in een kleine gemeenschap). Terughoudendheid bij persvoorlichting (en publieksvoorlichting) zet de gemeentelijke geloofwaardigheid sterk onder druk. Er is daarmee eigenlijk geen keuze dan het overlijden direct te communiceren, en uit te leggen dat de identiteit pas later zal worden vrijgegeven zodra de familie is ingelicht.

<sup>297</sup> U. Rosenthal (2003). ‘Crisiscommunicatie, het verdienen van publiek vertrouwen’. In: *Crisis gecomuniceerd*, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Nationaal Coördinatiecentrum, pp. 13-21.

<sup>298</sup> Zoals vermeld komen de persvoorlichtingsactiviteiten van het COPI en het ROT hier niet aan bod. Hiervoor wordt verwezen naar deelonderzoek 3.

### 6.7 De interne organisatie van het proces Voorlichting

Zoals al opgemerkt was de betrokkenheid van de aanwezige sleutelfunctionarissen voorlichting en van overig gemeentelijk personeel groot. Dit heeft 'de dag gered', er was immers een voorspelbaar gebrek aan enkele sleutelfunctionarissen. Vanuit die betrokkenheid ontstond er wel een oplopende animositeit tussen verschillende functionarissen. Het is opvallend te noemen dat een dergelijke animositeit zich manifesteerde, omdat dit beeld afwijkt van het beeld dat andere incidenten laten zien, namelijk dat er een speciale verbondenheid ontstaat tussen medewerkers die gezamenlijk 'de ramp bestrijden'. Op dit minder dan optimaal functioneren werd verder weinig gestuurd door het management. De onderzoekers zijn van mening dat dit uiteindelijk heeft geresulteerd in onvoldoende waardering van juist twee van de meest waardevolle functionarissen uit de eerste fase.

### 6.8 Het geheel overziend

De analyse van de uitvoering van de voorlichting heeft sterke parallellen met de eerdere analyses van het functioneren van de rampenbestrijdingsorganisatie: vanuit eigen initiatief en betrokkenheid hebben in eerste instantie een breed scala aan medewerkers van de gemeente Tynaarlo het proces Voorlichting bemenst binnen een korte tijd en vervolgens grosso modo goed uitgevoerd. Vanuit de regio is vervolgens ondersteuning gekomen.

De communicatiestrategie waartoe het GBT daarna besloot was de enig mogelijke: eerst moesten de directe familieleden zijn ingelicht voordat men met namen naar buiten kon komen. In de uitwerking betekende dit echter dat de loco-burgemeester als boegbeeld van de gemeente ook laat naar buiten kwam met de boodschap dat er doden onder het brandweerpersoneel waren gevallen.

De 'papieren' voorbereiding van het proces Voorlichting bleek echter niet op de realiteit gebaseerd: vrije instroom voor drie functies waarvoor elk slechts één functionaris gekwalificeerd is. Daarbij werd onvoldoende rekenschap gegeven van het feit dat crisiscommunicatie iets anders is dan voorlichting.

De publiekscommunicatie door de gemeente Tynaarlo kon daarom de hoge informatiesnelheid binnen de media en de kleine gemeenschap van Tynaarlo niet volgen. De inzet van de medewerkers kon daardoor niet voorkomen dat in de perceptie van media en bevolking de crisiscommunicatie van de gemeente achter de feiten aanliep.

**Eindconclusie:** Het geheel overziend is de conclusie van de onderzoekers dat de gemeente Tynaarlo zich met de juiste intentie en buitengewone inzet heeft gekweten van haar voorlichtingstaak richting media en publiek. Voorspelbare problemen met de organisatie en de uitvoering die samenhangen met de grootte van de gemeente en met de snelheid van mediaberichtgeving hebben wel geleid tot een minder dan beoogd effect op de inhoud van mediaberichtgeving en de kennis van de bevolking over het incident. Het gezag van de gemeente bij tenminste media en de directe familie van de slachtoffers heeft daar onder geleden (zie ook deelonderzoek 5).

## **Bijlage bij deelonderzoek 4**

### **Beknopte weergave van het draaiboek Voorlichting**

#### **B1 Inleiding**

De voorlichting tijdens rampen en zware ongevallen is ex artikel 11a van de Wet rampen en zware ongevallen een gemeentelijke verantwoordelijkheid. Deze verantwoordelijkheid dient op grond van artikel 5, lid e, van deze wet en het Besluit kwaliteitscriteria planvorming rampenbestrijding nader uitgewerkt te worden in een plan.

In de gemeente Tynaarlo beschikt men dan ook over een draaiboek Voorlichting (versie januari 2007). Dit draaiboek beschrijft de organisatie, uitvoering en operationele uitwerking van het proces Voorlichting vanaf een GRIP-3 incident. In deze bijlage wordt het draaiboek Voorlichting beknopt weergegeven.

#### **B2 Onderscheid in drie typen van voorlichting**

Onder het proces Voorlichting<sup>299</sup> worden in de gemeente Tynaarlo drie typen voorlichting onderscheiden: publieksvoorlichting, persvoorlichting en interne voorlichting:

- **Persvoorlichting**

In de gemeente Tynaarlo wordt de persvoorlichting gezien als een indirecte publieksvoorziening via de media, waarbij zij fungeert als informatiebron. De gemeente heeft daarbij maar weinig invloed op de vorm en inhoud van de uiteindelijke boodschap.

- **Publieksvoorlichting**

Bij (directe) publieksvoorlichting treedt de gemeente Tynaarlo, als verantwoordelijke voor de rampenbestrijding, rechte reeks met het publiek in contact. De gemeente heeft hiervoor 'de beschikking over diverse middelen, waaronder: telefoon, luidsprekers, sirenes, huis-aan-huis bladen, eigen publicaties (op bijvoorbeeld de gemeentelijke website), kranten, radio en TV (rampenzender).'<sup>300</sup>

- **Interne voorlichting**

Interne voorlichting is gericht op de medewerkers in de rampenbestrijdingsorganisatie en op andere (zijdelings) betrokken (semi-)overheidsinstanties.

#### **B3 Organisatie van het proces Voorlichting**

De drie typen voorlichting worden onder leiding van een procescoördinator Voorlichting (zie figuur B.2) in het Actiecentrum Voorlichting uitgevoerd door aangewezen persvoorlichters, publieksvoorlichters, interne voorlichters, mediawatchers, webredacteuren en overige medewerkers. De genoemde functies worden in eerste instantie ingevuld door de gemeentelijke organisatie en worden indien noodzakelijk aangevuld met of medewerkers uit de voorlichterspool Drenthe.

De voorlichterspool Drenthe is een samenwerkingsverband van verschillende (overheids)organisaties in de provincie Drenthe. Medewerkers van politie, gemeenten, provincies en waterschappen in deze provincie die een rol hebben in de crisiscommunicatie maken deel uit van deze voorlichterspool. In het bijzonder maken de communicatiemedewerkers van de gemeente Tynaarlo zelf ook deel uit van deze

---

<sup>299</sup> In het draaiboek is sprake van het proces 'Voorlichten en informeren'. Voor de eenvoud spreken wij van het proces Voorlichting.

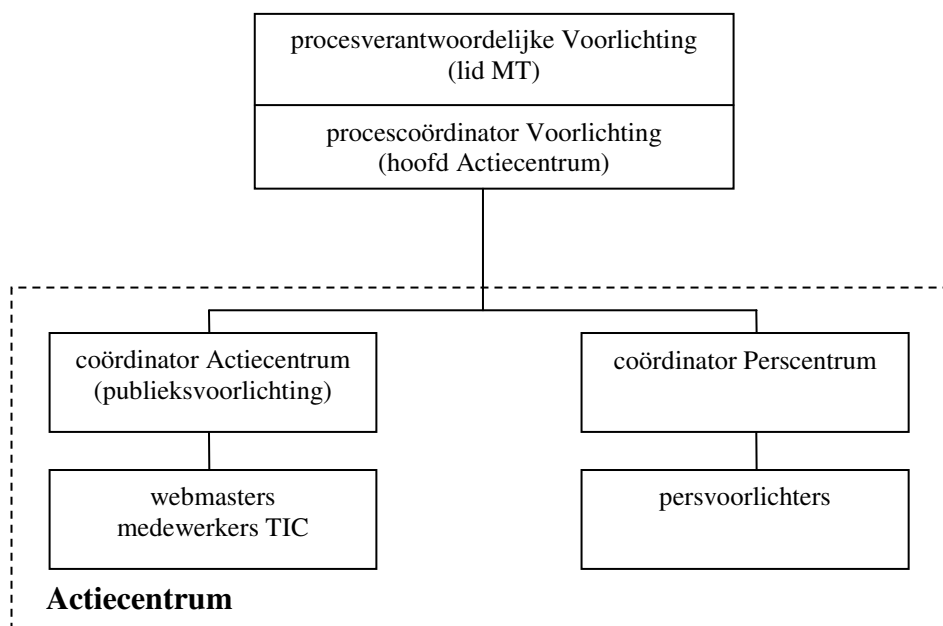
<sup>300</sup> *Draaiboek Voorlichting* (januari 2007), p. 7.

voorlichterspool. Op basis van competenties en voorkeur zijn de medewerkers ingedeeld naar de rol die zij tijdens een crisis kunnen spelen (persvoorlichter, mediawatcher, webmaster, communicatieadviseur beleidsteam, etc). De Regionale Brandweer Drenthe (RBD) beheert de voorlichterspool en heeft daarvoor een externe coördinator ingehuurd.

Overigens geldt dat de brandweer Tynaarlo noch de RBD beschikken over eigen voorlichters. Dat betekent dat bij een (grote) brand de persvoorlichting ter plaatse door de politie wordt ingevuld (zie ook deelonderzoek 3). De RBD is voornemens begin 2009 eigen (brandweer)voorlichters aan te stellen die zullen meedraaien in de regionale voorlichterspool.

De procescoördinator Voorlichting, die zoals gezegd tijdens een crisis belast is met de totale uitvoering van het proces Voorlichting, geeft leiding aan de coördinator Actiecentrum en coördinator Perscentrum (zie figuur B.1). Deze beide coördinatoren zijn verantwoordelijk voor de feitelijke communicatie richting publiek respectievelijk de pers en de eigen organisatie.

De procescoördinator Voorlichting wordt op zijn beurt aangestuurd door de 'procesverantwoordelijke Voorlichting', die (eind)verantwoordelijk is voor het proces Voorlichting in zowel preparatieve zin als in de responsfase. De procesverantwoordelijke Voorlichting maakt deel uit van het Crisis Managementteam (CMT).



**Figuur B.1:** Schematisch overzicht van de wijze waarop het proces Voorlichting is georganiseerd in de gemeente Tynaarlo<sup>301</sup>

Tijdens de interviews is aangegeven dat de hierboven beschreven functies van procesverantwoordelijke en procescoördinator voor de gemeentelijke reorganisatie in 2007 werden ingevuld door twee aparte functionarissen: het afdelingshoofd Bestuurmanagement Ondersteuning (BMO) en het sectiehoofd Bestuurlijke en Juridische zaken en Communicatie. Met de opheffing van de afdeling BMO in 2007 is de functie

<sup>301</sup> In het *Draaiboek Voorlichting* is nog sprake van twee aparte functies voor de procesverantwoordelijke en procescoördinator. Volgens opgave is dit door de reorganisatie één functie geworden.



van afdelingshoofd BMO komen te vervallen. Het sectiehoofd BJC dient nu beide functies te vervullen. Het sectiehoofd is geen MT-lid zodat de procesverantwoordelijke Voorlichting in tegenstelling tot de planvorming (zie figuur B.1) formeel ook geen MT-lid meer is.

Tijdens een daadwerkelijke crisis bepalen de burgemeester en zijn adviseurs (beleidsteam) de communicatiestrategie. De communicatieadviseur van het beleidsteam doet hiervoor voorstellen. Wanneer hierover besloten is brengt hij de bepaalde strategie in het Crisis Management Team (CMT) in dat wordt voorgezeten door de gemeentesecretaris. De communicatieadviseur van de gemeente Tynaarlo werkt onder verantwoordelijkheid van de burgemeester en maakt ook deel uit van de voorlichterspool.<sup>302</sup>

Door een MT-lid is aangegeven dat deze formele werkwijze in de praktijk niet zo beleefd wordt. Strategie en voortvloeiende acties op het gebied van communicatie worden ofwel in het GBT, ofwel door de betrokkenen in het Proces Voorlichting bepaald. Tijdens het incident had het (crisis)MT daar weinig sturing op en zijn er op MT-niveau niet of nauwelijks formele beslismomenten geweest op het gebied van communicatie.

Volgens opgave vult de afdeling BJC van de gemeente Tynaarlo, die bestaat uit drie communicatiemedewerkers, de drie hier bovenbeschreven coördinerende functies in: communicatieadviseur beleidsteam, coördinator Actiecentrum en coördinator Perscentrum. Deze afdeling wordt aangestuurd door het sectiehoofd BJC. De communicatiemedewerkers zijn allen aangewezen om één van deze functies in te vullen. Mondeling is afgesproken dat deze drie taken in principe door iedere communicatiemedewerker moet kunnen worden uitgevoerd, mocht bijvoorbeeld iemand afwezig zijn. De medewerkers worden alleen op hun hoofdtaak beoefend.

#### **B4 Alarmering van de functionarissen**

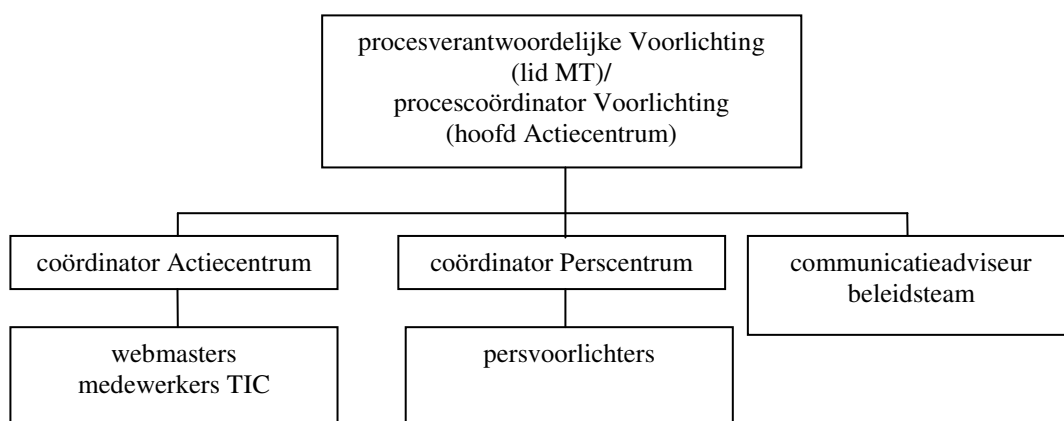
Alarmering van de functionarissen die een rol spelen in het proces Voorlichting vindt in eerste instantie plaats door de gemeentesecretaris (zie hoofdstuk 1 in deelonderzoek 3). Volgens opgave wordt het proces Voorlichting vanaf GRIP-3 opgestart. Verdere alarmering vindt plaats conform figuur B.2.

Het alarmeren van de regionale voorlichterspool gebeurt aan de hand van telefoonlijsten.

Voor alle medewerkers die betrokken zijn bij het proces Voorlichting, inclusief de medewerkers uit de voorlichterspool, geldt dat zij worden ingezet op basis van vrije instroom. Dat wil zeggen dat voor deze medewerkers er geen (harde) piketregeling bestaat die een gegarandeerde beschikbaarheid regelt, maar dat zij op basis van vrijwilligheid opkomen. Een uitzondering geldt voor de functie van persvoorlichter in het COPI. Deze functie is gekoppeld aan piketvoorlichter van de politie Drenthe. Voor deze functie bestaat een hard piket (zie ook hoofdstuk 1 in deelonderzoek 3).

---

<sup>302</sup> Draaiboek Voorlichting, p. 17.



**Figuur B.2:** Alarmeringsschema gemeente Tynaarlo t.b.v. het proces Voorlichting.