

2019

Evaluatie Crisiscommunicatie

Incident Chemelot 3 augustus



**Veiligheidsregio
Zuid-Limburg**

Samen veilig.

INHOUDSOPGAVE

BESTUURLIJKE SAMENVATTING	5
Conclusies	6
Hoe nu verder	7
Informatiepositie.....	7
Multidisciplinaire Opleiding-Training en Oefening (MOTO)	7
Multidisciplinaire operationele voorbereiding (MOV)	8
Onderzoeken	8
Communicatie.....	8
Verantwoording	8
1 INLEIDING	9
1.1 Aanleiding	9
1.2 Wijze van evaluatie.....	9
1.2.1 Basis voor de operationele evaluatie	9
1.3 Doel.....	10
1.4 Reikwijdte.....	10
1.5 Leeswijzer.	10
2 ANALYSE	11
2.1 Communicatie.....	11
2.2 incident.....	11
2.2.1 Verloop en Analyse I	11
2.2.2 Feiten II.....	11
2.2.3 Verloop en analyse II.....	12
2.2.4 Feiten III.....	12

2.2.5	Verloop en analyse III.....	12
2.2.6	CONCLUSIE I.....	12
2.2.7	Aanbevelingen I.....	13
2.2.8	Feiten IV.....	13
2.2.9	Verloop en analyse IV.....	14
2.2.10	Conclusies II.....	15
2.2.11	Aanbevelingen IV.....	16
2.2.12	Feiten V.....	16
2.2.13	Analyse V.....	17
2.2.14	Conclusies.....	17
2.2.15	Aanbevelingen.....	17
2.3	Algemene zaken rondom communicatie.....	17
2.3.1	Functioneren taakorganisatie communicatie.....	17
2.3.2	VERLOOP EN ANALYSE.....	17
2.3.3	FEITEN.....	18
2.3.4	CONCLUSIE.....	18
2.3.5	Communicatieproces.....	18
2.3.6	Conclusie/ aanbeveling.....	19
2.3.7	Rol L1 als calamiteitenzender.....	19
2.3.8	Conclusie/ aanbeveling.....	20
2.3.9	Persoonlijk functioneren.....	20
2.3.10	Conclusie/ Aanbeveling.....	21
3	AANBEVELINGEN.....	22
4	HOE NU VERDER.....	23
4.1	Informatiepositie.....	23

4.2	Multidisciplinaire Opleiding-Training en Oefening (MOTO)	23
4.3	Multidisciplinaire operationele voorbereiding (MOV)	23
4.4	Onderzoeken	23
4.5	Communicatie	24
4.6	Verantwoording	24
5	BIJLAGEN	25
5.1	Incidentbeschrijving	25
5.2	Feitelijke beschrijving incident	25
5.2.1	Aanleiding.....	25
5.2.2	melding	26
5.2.3	GRIP2.....	26
5.2.4	WAS	26
5.2.5	NL-Alert	26
5.2.6	L1- tekst.....	28
5.2.7	WAS gebied 1 + 2	28
5.2.8	Reactie bevolking	29
5.2.9	GRIP3.....	29
5.2.10	EUREGIONAAL.....	30
5.2.11	Calamiteiten Coördinator (CaCo)	30
5.2.12	ROT	30
5.2.13	Eerste ROT-overleg.....	30
5.2.14	Tweede ROT-overleg	31
5.2.15	Beleidsteam (BT).....	32
5.2.16	Eerste BT-overleg.....	32
5.2.17	Nabespreking crisiscommunicatie	32
5.3	Tijdljn	33

BESTUURLIJKE SAMENVATTING

Aan een oefening, maar ook aan een incident, hoort onlosmakelijk een objectieve en doelgerichte evaluatie te zijn verbonden. Het goed evalueren van (multidisciplinaire) oefeningen en (GRIP-) incidenten is noodzakelijk om een lerende organisatie te kunnen zijn. Behalve het uitvoeren van een evaluatie is de opvolging van leer- en verbeterpunten van groot belang. Om niet enkel op incidentele gebeurtenissen te hoeven reageren, is het zaak om trends en ontwikkelingen te signaleren. Daarvoor wordt telkens dezelfde ‘thermometer’ in de crisisorganisatie gestoken.

Uitgangspunten hierbij zijn:

1. Evalueren is uitsluitend gericht op het leren en verbeteren, waarbij de desbetreffende (evaluatie-) verslagen alleen voor dit doel worden gebruikt;
2. Bij het gebruik van het instrument “evaluatie” moeten de betrokkenen te allen tijde er van uit (kunnen) gaan dat de hieruit voortkomende leerpunten uitsluitend ter verbetering van de organisatie van de crisisbestrijding worden gebruikt.

Deze evaluatieverslagen dienen tevens als input voor de inspectie. Het gaat hierbij altijd om de prestaties van de crisisorganisatie in zijn geheel en niet om de individuele prestaties bij een specifiek incident.

Het toetsingskader 4.0 van de Inspectie Justitie en Veiligheid (IJ&V) geeft hierbij een onderbouwd raamwerk om op een consistente manier een inzet te evalueren en hier de onderliggende trends uit te destilleren.

- Samen leren we van incidenten-

In het Handboek Kwaliteit van VRZL is aangegeven wat op welke wijze geëvalueerd wordt. Voor een incident zoals dat op 3 augustus bij Chemelot heeft plaatsgevonden en waarbij opgeschaald is naar GRIP 3 wordt een leerrapportage gemaakt waarbij op basis van een internetapplicatie (Enalyzer) snel informatie bij de betrokkenen opgehaald wordt die dient als basis voor een eerste analyse. Op onderdelen kan ontbrekende informatie of onduidelijkheden in informatie door middel van interviews aangevuld worden. Deze Evaluatie Crisiscommunicatie is de vertaling van de gegenereerde informatie naar het verloop van het incident, een analyse van bijzonderheden resulterend in aanbevelingen voor verbetering. Daarbij is specifiek voor deze evaluatie ook gebruik gemaakt van de input uit de debriefing van het team crisiscommunicatie tijdens het incident en is gebruik gemaakt van specifieke documenten voor het onderdeel crisiscommunicatie.

Het incident start op 3 augustus om 11:42 met een melding aan de meldkamer brandweer. De Officier van Dienst van Chemelot heeft bij de bestrijding van een melding op het terrein de afweging gemaakt dat hij verwacht dat er effecten gaan optreden buiten het terrein en daarom verzocht om de sirenes rondom Chemelot te activeren.

De bestrijding van het incident is adequaat verlopen. De bedrijfsbrandweer Chemelot plaatst conform procedures waterschermen en beperkt daarmee de uitstoot van gassen en zet de opvangbak onder water waardoor de bron bestreden is. Om 12:17 is het incident bij de bron onder controle. De lekkage en uitstoot is daarmee ten einde gebracht. De uitstoot was van korte duur, en het effectgebied zo veel als mogelijk beperkt.

De ontsnapte 'wolk' heeft geen grote gevolgen gehad. Deze is door de wind uit elkaar gedreven en de meetapparatuur heeft geen, dan wel zeer beperkte waarden van stikstofdioxide gemeten, waardoor het effect op het terrein en de omgeving gering was.

Maar ondanks dat het verwachte effect slechts zeer beperkt is opgetreden is er onrust ontstaan door het afgaan van het sirenealarm, het versturen van meerdere NL-Alerts en het uitblijven van informatie daarover. In 2 evaluaties is daarom kritisch gekeken naar het functioneren van de diverse onderdelen van de crisisorganisatie. In de Evaluatie Crisiscommunicatie wordt specifiek ingegaan op het onderdeel crisiscommunicatie. Hoe is dat verlopen, welke verbeterpunten zijn er en hoe gaat het programma crisisbeheersing daaraan invulling geven.

In de Operationele Evaluatie wordt gekeken naar het functioneren van de operationele eenheden. Dat document omvat de multidisciplinaire evaluatie ten aanzien van CaCo, CoPI en ROT, de operationele functies.

CONCLUSIES

In deze evaluatie worden 17 conclusies/ aanbevelingen ten aanzien van crisiscommunicatie gedaan. Dat betreft niet alleen aanbevelingen specifiek voor het proces crisiscommunicatie maar ook aanbevelingen ten aanzien van het stelsel van informeren en communiceren omdat onvolkomenheden op andere plekken in de crisisorganisatie leiden tot bijvoorbeeld gebrek aan informatie bij de communicatieadviseurs. En zonder informatie is het slecht communiceren. De aanbevelingen omvatten:

- 1 Borg de informatielijn vanuit de meldkamer/ CaCo naar zowel operationele leiding, informatiemanagement als communicatie;
- 2 Train op een adequate uitvoering van deze kerntaken bij de CaCo's;
- 3 Train ook de Informatiemanagers en de communicatiemedewerkers op deze procedure en de rol van de nieuwe CaCo-functie daarbij;
- 4 Vermijd onnodige afleiding in de starfase van een incident;
- 5 Borg de informatiepositie van de operationele leiding van het incident en daarmee dus ook van de informatiemanager en de communicatieadviseurs;
- 6 Train opnieuw op effectief en adequaat gebruik van beschikbare middelen (LCMS, website);
- 7 Neem scenario's en werk die gedetailleerder uit. Voorbereide berichten voor L1 maar ook voor andere communicatiemiddelen zijn nog niet concreet uitgewerkt. Per scenario moet dat naar een volgend niveau van voorbereiding gebracht worden;
- 8 Onderzoek op welke wijze gewenst gedrag onder crisisomstandigheden beter geborgd kan worden. Hoe bereiken we doelgroepen en hoe borgen we effectiviteit van maatregelen en handelingsperspectieven;
- 9 Onderzoek of en op welke wijze de informatie-uitwisseling tussen Chemelot en de crisisorganisatie vlotter en efficiënter kan verlopen;
- 10 Onderzoek de mogelijkheden om Chemelot een grotere/ actievere rol in de communicatie rondom incidenten te geven, in lijn met het mandaat om de WAS-palen te activeren;

- 11 Onderzoek welke mogelijkheden er zijn om de bevolking sneller en gevalideerd te informeren;
- 12 Onderzoek en beoordeel of gezien de toenemende aandacht voor communicatieve elementen rondom de crisisbeheersing het werken met zachte piketten nog steeds voldoet;
- 13 Het is absoluut noodzakelijk om aan de wens van “de buitenwereld” om zo snel mogelijk en zo adequaat mogelijk geïnformeerd te worden, tegemoet te komen. Daarom zal in overleg met partijen als gemeenten, Chemelot en anderen bezien worden welke mogelijkheden (technisch/organisatorisch) er zijn om dit proces betrouwbaar maar ook snel(ler) vorm te geven.;
- 14 Pas de standaardboodschappen van NL-Alert aan en voeg een eerste duiding toe van getroffen danwel bedreigd gebied;
- 15 Ten aanzien van crisiscommunicatie wordt de ‘eindboodschap’ op de website van de Veiligheidsregio positief benoemd;
- 16 Maak functionarissen in de crisisorganisatie nog meer bewust van hun rol “in de klok”. Het uurwerk kan alleen tikken als iedereen zijn bijdrage levert aan het geheel. Dat betekent concreet dat mensen vakbekwaam moeten zijn en blijven voor hun functie maar ook moeten denken in het systeem en niet alleen vanuit de eigen rol. Maak dat onderdeel van trainingen en bijscholingen maar laat dat voor al ook onderdeel zijn van de eigen verantwoordelijkheid die functionarissen hebben voor hun vakbekwaamheid;
- 17 Daarbij blijft het noodzakelijk om structureel aandacht te besteden aan de opleiding, vorming en training van functionarissen die bij calamiteiten een rol in de crisisorganisatie moeten vervullen.

HOE NU VERDER

Hoe komen we van de geconstateerde verbeterpunten tot een verbeterde organisaties waar de kans op nieuwe verbeterpunten kleiner is. Daarbij is niet alleen sprake van verbeterpunten voor communicatie maar voor verbeterpunten in het gehele systeem van voorbereiding op crises en rampen. Een aantal acties.

INFORMATIEPOSITIE

Verbeterpunten 1 en 5 omvatten de rol van de CaCo als startpunt van informatiemanagement en mede inhoud geven aan communicatie. Er wordt op dit moment nadere invulling gegeven (ook landelijk) aan de rol en taakinvulling van de CaCo. De twee genoemde kerntaken hebben weliswaar een wettelijke basis maar worden nog niet altijd op die manier ingevuld. De rol als radertje in het uurwerk moet helder zijn, waarmee ook de impact van de functie helder wordt.

Informatiemanagement is in de afgelopen jaren in de veiligheidsregio Zuid-Limburg vormgegeven vanuit bestaande piketten en binnen de bestaande middelen. Juist in 2018 /2019 is er een aanvang gemaakt met het verder versterken van de informatielijnen van CaCo naar OM-CoPI, IM-ROT en IM-BT. Dat proces is in wording en de noodzaak om dat door te zetten is alleen maar versterkt door dit incident. Vanaf 1-1-2020 is er sprake van een volwaardig IM-ROT piket en een stevigere lijn met de CaCo als startpunt van het IM-proces. Betere informatie leidt tot betere besluiten en betere communicatie, zo wordt althans verwacht.

De crisiscommunicatie-organisatie heeft ook een ‘haalplicht’ als het om informatie gaat. Dat kan, naast het afvaardigen van iemand in het ROT, ook door zelf beter gebruik te maken van het LCMS. Wellicht dat een informatiecoördinator ervoor kan zorgen dat er meer informatie uit LCMS wordt gehaald.

MULTIDISCIPLINAIRE OPLEIDING-TRAINING EN OEFENING (MOTO)

Verbeterpunt 2,3, 6 en 17 hebben betrekking op het verbeteren van vaardigheden van de crisisfunctionarissen. Dat zal in het jaarplan MOTO 2020 een plek krijgen maar heeft inmiddels ook bijgedragen aan het formuleren van doelen voor het meerjarenbeleidsplan MOTO voor de periode 2020-2024. Het verbeteren van de vaardigheden van de functionarissen blijft overigens een continu aandachtspunt.

MULTIDISCIPLINAIRE OPERATIONELE VOORBEREIDING (MOV)

Verbeterpunt 7 is een breed verbeterpunt maar wordt gekoppeld aan MOV. Zij zijn verantwoordelijk voor de operationele voorbereiding en dus ook voor planvorming. Door scenario's die beschreven zijn in RBP en andere plannen beter te doorleven wordt ook de impact van scenario's duidelijker.

“Ga naar binnen en sluit ramen en deuren. Zet ventilatiesystemen uit.”

Wat betekent dit advies bij een scenario. Wat moeten mensen dan doen, wat verwachten we van winkeliers, wat betekent dat voor een markt of een festiviteit/ evenement? Wat betekent dat voor de burgers rondom een risico en wat ook voor burgers verder weg. Een rookwolk of een gaswolk kan een vrij groot effectgebied veroorzaken. Hoe communiceren we dat? Hoe borgen we dat? Deze verbetering moet over de breedte van de plannen gemaakt worden en daarbij is een adequate communicatie uiteraard een aandachtspunt.

ONDERZOEKEN

Verbeterpunten 8-9-10-11 12 en 13 vergen nader onderzoek.

Verbeterpunt 8 Hoe bereiken we doelgroepen beter en hoe zorgen we dat handelingsperspectieven helder en bekend zijn. Aan het IFV als kennisinstituut is gevraagd daarover een rapport te schrijven. Hoe ga je in de moderne tijd om met communicatie in crisissituaties en wat zijn op basis van ervaringen elders adequate procedures of middelen om ingezet te worden. Welke mix van maatregelen is het meest effectief.

Punten 9-10-11 en 13 vergen een gezamenlijke aanpak met partijen als Chemelot, de gemeente Sittard-Geleen, omwonenden, provincie, VRZL om beelden te krijgen bij mogelijkheden die er zijn, bij behoeften die er leven en de wijze waarop die behoeften (met name van burgers, omwonenden) mogelijk ingevuld kunnen worden. Daarbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande ontwikkelingen en gremia zoals bijvoorbeeld het project veiligheidsvisie Chemelot.

COMMUNICATIE

Naast de bijdrage die vanuit communicatie verwacht wordt in de bovenstaande acties, zijn er ook zaken binnen het eigen proces van crisiscommunicatie die aandacht verdienen. Het voorbereiden van standaardboodschappen danwel het aanpassen van bestaande “standaardboodschappen” is in gang gezet en wordt uitgevoerd. Het doorleven van scenario's helpt in de beeldvorming daarbij.

Het opleiden en bijscholen van functionarissen in de crisiscommunicatie is een structureel en terugkerend onderwerp. Daarvoor zijn jaarlijks middelen en trainingen beschikbaar. In de komende periode zal -mede op basis van de evaluatie van trainingen van de afgelopen 2 jaar en op verzoek van de gemeentesecretarissen- met de betreffende functionarissen gesproken worden over hun opleidings- en trainingsbehoefte om zaken beter te laten verlopen. Niet om de wet van Murphy uit te sluiten maar om de impact kleiner te maken.

VERANTWOORDING

Het evaluatieverslag crisiscommunicatie wordt aangeboden aan het dagelijks bestuur en aan het algemeen bestuur. De evaluatie bestaat daarnaast uit een operationele evaluatie die ook beschikbaar is. Samen hebben deze geleid tot een overzicht van verbeterpunten. Dat overzicht is input voor de activiteiten in onder meer het jaarplan 2020. Periodiek zal middels een kwartaalrapportage aan de directie over de voortgang ten aanzien van de geconstateerde verbeterpunten gerapporteerd worden.

1 INLEIDING

Voor u ligt het evaluatierapport van het onderdeel crisiscommunicatie ten tijde van het GRIP3 incident dat plaatsvond op zaterdag 3 augustus 2019, op het terrein van Chemelot, gemeente Sittard-Geleen. Het rapport geeft onder andere inzicht in de mate waarin de crisiscommunicatie heeft gefunctioneerd zoals dat op basis van plannen, procedures en afspraken verwacht mag worden. De Veiligheidsregio gebruikt deze uitkomsten ter verbetering van de crisiscommunicatie in opgeschaalde situaties.

1.1 AANLEIDING

Op 3 augustus 2019 vindt er een incident plaats bij Chemelot. Gedurende dat incident wordt er opgeschaald naar GRIP 3. In de handleiding Kwaliteitszorg Veiligheidsregio Zuid-Limburg (VRZL) zoals die eind 2017 vastgesteld is en sindsdien gehanteerd wordt is afgesproken dat GRIP-incidenten in principe geëvalueerd worden. VRZL wil een lerende organisatie zijn en evalueren is noodzakelijk om daaraan invulling te geven. Over de inhoud van het incident zal in hoofdstuk 2 nader gesproken worden.

1.2 WIJZE VAN EVALUATIE

De evaluatie van het incident bestaat uit 2 separate rapportages. In de basis is voor deze evaluatie gebruik gemaakt van het (operationele) evaluatierapport zoals dat opgesteld is en eind augustus in het directieoverleg van de veiligheidsregio is vastgesteld. In dat evaluatierapport is nadrukkelijk benoemd dat Crisiscommunicatie in een separate rapportage geëvalueerd wordt. Dit rapport geeft invulling aan deze separate evaluatie.

1.2.1 Basis voor de operationele evaluatie

Op basis van de evaluatie methodiek VRZL heeft de evaluatorenpoule de volgende input van de betrokken crisisfunctionarissen geanalyseerd en verwerkt: after-action review CaCo/CoPI/ROT, de Analyzer vragenlijst (op basis van het toetsingskader 4.0), LCMS verslagen en het meldkamer logboek (GMS-kladblokregels). De volgende evaluatie-activiteiten zijn ondernomen om tot de operationele evaluatie te komen:

1. CaCo/CoPI/ROT hebben 'after-action reviews' uitgevoerd, direct na afloop van het incident;
2. LCMS-verslaglegging en GMS-kladblokregels zijn geanalyseerd;
3. CaCo's en leden van /CoPI-/ROT zijn middels een digitale vragenlijst 'Analyzer' bevraagd op basis van het toetsingskader 4.0 van de Inspectie Justitie & Veiligheid;
4. Per e-mail zijn eventuele evaluatiepunten/ input opgehaald bij de leden van het beleidsteam BT;
5. Er is een eerste 'quickscan' analyse gemaakt van de met behulp van Analyzer opgehaalde informatie om eventuele vervolg evaluatie-activiteiten te kunnen organiseren;
6. Er is een eerste rapportage opgesteld op basis van bovenstaande input (incl. feitenrelaas);
7. Er zijn monodisciplinaire evaluaties uitgevoerd en opgesteld.

Deze activiteiten gaven ook input voor de evaluatie van het onderdeel crisiscommunicatie. Daarvan is uiteraard gebruikgemaakt. Daarnaast zijn specifiek voor het onderdeel crisiscommunicatie nog de volgende stappen doorlopen:

1. Bestuderen tijdlijn crisiscommunicatie om helder te krijgen wie wat wanneer gedaan heeft;
2. Bestuderen "Handleiding Crisiscommunicatie de dato 1 januari 2016, opgesteld door het toenmalige bureau Bevolkingszorg om inzicht te krijgen in de afspraken en procedures;
3. Analyseren van recente trainingen op nieuwe inzichten en werkwijzen zoals die de deelnemers aan de piketten crisiscommunicatie recent zijn aangeleerd/ bijgeschoold;
4. Als toehoorder aanwezig zijn bij de debriefing zoals die georganiseerd is voor de functionarissen van crisiscommunicatie die op 3 augustus, ten tijde van het incident, actief zijn geweest;

5. Bestuderen en analyseren van de communicatie-gerelateerde werkzaamheden uit het recent vastgestelde Rampbestrijdingsplan Chemelot d.d. 01 juli 2019.
6. Analyseren welke onderdelen van het Toetsingskader multidisciplinaire taakuitvoering veiligheidsregio's 4.0 van toepassing zijn.

1.3 DOEL.

Het doel van deze evaluatie crisiscommunicatie is om het handelen van het onderdeel crisiscommunicatie tijdens het GRIP 3-incident bij Chemelot op 3 augustus 2019 te onderzoeken en aanbevelingen te doen voor eventuele verbeteringen.

1.4 REIKWIJDTE.

De reikwijdte van deze separate evaluatie crisiscommunicatie omvat alleen het proces crisiscommunicatie en beslaat de periode van 3 augustus 2019, 11:41 uur; start incident, tot 3 augustus 2019, 17:07 uur; publicatie vragen en antwoorden (Q&A) naar aanleiding van het incident op de website van VRZL.

1.5 LEESWIJZER.

In hoofdstuk 2 starten we direct met de nadere analyse van de uitgevoerde acties door het team Crisiscommunicatie. Daar waar mogelijk wordt meteen aangegeven of deze actie in lijn is met de eerdergenoemde Handleiding Crisiscommunicatie, danwel in lijn is met de sindsdien getrainde werkwijzen en procedures. Met andere woorden mochten deze acties verwacht worden en zijn deze uitgevoerd zoals afgesproken. In hoofdstuk 3 tot worden op basis van de analyses in hoofdstuk 2 aanbevelingen voor verbetering geformuleerd. In de bijlagen zijn opgenomen een uitgebreid feitenrelaas dat de lezer meeneemt in de ontwikkeling van het incident. Middels een beschrijving van feitelijkheden en een publicatie van de tijdlijn worden de verschillende stappen en momenten geduid en waar mogelijk van een korte toelichting voorzien.

2 ANALYSE

Een uitgebreid feitenrelaas is opgenomen in bijlage 1 (5.1 Incidentbeschrijving). In dit hoofdstuk zal nader geanalyseerd worden wat er op het gebied van crisiscommunicatie gespeeld heeft. Voor een uitgebreider beeld wordt verzocht bijlage 1 ook te lezen.

2.1 COMMUNICATIE

Met verschillende doelgroepen (zoals getroffen, media, bevolking, verwanten en de interne organisatie) wordt tijdig, doelgericht en regelmatig gecommuniceerd over het incident of de crisis.

Bovenstaand kader is opgenomen in het toetsingskader 4.0 van de inspectie Justitie & Veiligheid. Dat is dus ook de basis waaraan in deze evaluatie gerefereerd wordt. Op basis van de tijdlijn in bijlage 2 zullen specifieke momenten of gebeurtenissen geduid worden in deze evaluatie. Daarbij wordt met name gefocust op die gebeurtenissen die van invloed zijn voor crisiscommunicatie.

2.2 INCIDENT

Om 11:42 uur vindt de eerste telefonische melding van het incident plaats. Het betreft direct een GRIP 2 melding met het verzoek de WAS palen in Lindeheuvel uit te laten gaan. Het betreft een grote NO_x uitbraak bij SZF-4.

Om 11:43 worden de hulpdiensten gealarmeerd. De pager-melding meldt: GRIP 2. Stank/hind. Lucht Chemelot ACC. Chemelot 20-weg.

Om 11:45 worden de WAS-palen in sirenegebied 6 geactiveerd.

Om 11:46 is er -conform procedure- een eerste telefonisch contact tussen de Communicatieadviseur CoPI en het hoofd crisiscommunicatie (HCC).

2.2.1 Verloop en Analyse I

Het contact tussen communicatieadviseur CoPI en HCC is ingegeven door een "standaardopschaling". In de meeste gevallen is er sprake van een dynamisch incident waarbij een brand of ongeval zich ontwikkelt en er in die lijn opgeschaald wordt. Dan gaat in eerste instantie de communicatieadviseur CoPI ter plaatse bij CoPI (nabij incident) en hij informeert -als er verder opgeschaald wordt- het HCC zodat de juiste en gevalideerde informatie vanaf de incidentlocatie beschikbaar komt.

Dit incident verloopt anders. Omdat de Ovd-Chemelot gebruikmaakt van zijn mandaat om de WAS-palen te activeren is er direct sprake van een GRIP 2 en is er voor de betrokkenen op dat moment geen aanvullende informatie beschikbaar.

De communicatieadviseur CoPI weet in dit geval dus ook nog niets over het incident en kan het HCC geen aanvullende informatie geven. Daarbij wordt opgemerkt dat de communicatieadviseur CoPI in de buurt van Roermond verblijft en het HCC in de stad Maastricht. Beiden kunnen op dat moment de sirenes dus niet horen en weten niet dat de WAS-palen geactiveerd zijn. Zij weten alleen dat er sprake is van stank en hinder bij Chemelot en dat er opgeschaald is naar GRIP 2.

2.2.2 Feiten II

11:54 wordt een eerste NL-Alert verzonden. Zoals eerder in de incidentbeschrijving is aangeduid hebben de centralisten meldkamer brandweer daartoe handmatig een gebied aangegeven en is dat geautomatiseerd vertaald naar GSM-masten die het bericht uitzenden.



2.2.3 Verloop en analyse II

Zowel de Communicatieadviseur CoPI als het HCC bevinden zich op dat moment niet in de buurt van de aangestuurde GSM-masten en ontvangen beiden het NL-Alert niet. Daar waar zij meestal aan de basis staan van het advies om WAS-palen te activeren of een NL-Alert te versturen en bovendien dicht bij het incident zijn (in ieder geval de Communicatieadviseur CoPI) en onderling contact houden, worden zij nu verrast door een situatie waarbij er sirenes afgaan in gebied 6 (Lindenheuvel), een NL-Alert verstuurd is, een opschaling naar GRIP 2 heeft plaatsgevonden en zij beiden geen aanvullende informatie hebben.

2.2.4 Feiten III

Om 11:57 wordt de communicatieadviseur CoPI bijgesproken door de meldkamer brandweer.

11:59 HCC aanwezig in MCC

Maar ook:

11:58 Bijstelling sirenegebied van gebied 6 naar gebied 1 en 2, activeren WAS in gebied 1 en 2

12:00 Herhaalde WAS-activiteit in gebied 1 en 2

12:02 L1-teletekstpagina 112 gevuld door meldkamer brandweer

12:05 Meldkamer Aken geïnformeerd

12:08 Meldkamer Luik geïnformeerd

Tussendoor contact met OCC Chemelot over treinverkeer, voortgang bestrijding (plaatsen waterschermen)

De CaCo is zoals gesteld een vrij nieuwe functie en wordt ten tijde van dit incident benaderd en gebeld door veel collega's waarvoor de CaCo niet het eerste aanspreekpunt is. Vragen, ook van niet piketfunctionarissen, over wat er aan de hand is leiden op dat moment af van de geprioriteerde taak: het verzamelen en doorgeven van informatie en het maken van een eerste beeld in LCMS.

2.2.5 Verloop en analyse III

Om 11:57, 15 minuten na de eerste alarmering, is er een eerste contactmoment tussen de communicatieadviseur CoPI en de meldkamer brandweer. Dan pas hoort hij op hoofdlijnen wat er aan de hand is. Onduidelijk blijft of in dat eerste contact gesproken is over WAS-palen en NL-Alert.

Om 11:59 arriveert het HCC op het MCC. Hij meldt zich bij de dienstdoende CaCo. Normaliter ontvangt hij informatie van de communicatieadviseur CoPI maar die wist op dat moment ook nog niet meer. De CaCo is daarmee zijn eerste informatiepunt. In de hectiek van dat moment (zie ook andere acties die op meldkamer plaatsvinden), met daarnaast diverse oneigenlijke informatieverzoeken, geeft de CaCo aan geen tijd te hebben om het HCC bij te praten. "Kijk maar in LCMS". Dit "besluit" heeft invloed op de informatiepositie van het HCC, die informatiepositie is er simpelweg niet.

2.2.6 CONCLUSIE I

De CaCo heeft een aantal kerntaken wanneer er sprake is van opschaling. In de wet worden die kerntaken voor de CaCo als volgt beschreven:

Kerntaak 1: Leidinggeven aan het gemeenschappelijk meldkamerproces

Kerntaak 2: Creëren en delen van informatie

De calamiteitencoördinator geeft doeltreffend en doelmatig sturing aan het verzamelen van relevante gegevens, het verwerken tot informatie en de deling van de informatie bij, alarmering en opschaling van de bestrijdingsorganisatie conform de GRIP-structuur.

Aan kerntaak II, het creëren en met name het delen van informatie is de CaCo in deze fase van het incident niet toegekomen. Daarmee is de informatiepositie voor communicatie onvoldoende geborgd en wordt er gestart vanuit een achterstandspositie. Het oneigenlijk benaderen van de meldkamer in het algemeen en de CaCo in het bijzonder door functionarissen die niets van doen hebben met het incident is daarbij een onnodig complicerende factor.

2.2.7 Aanbevelingen I

Op basis van de voorgaande conclusies worden de volgende aanbevelingen geformuleerd:

- Borg de informatielijn vanuit de meldkamer/ CaCo naar zowel operationele leiding, informatiemanagement als communicatie. In die driehoek kan dan duiding aan het incident worden gegeven en het bestuur strategisch van advies voorzien worden;
- Train op een adequate uitvoering van deze kerntaken bij de CaCo's;
- Train ook de Informatiemanagers en de communicatiemedewerkers op deze procedure en de rol van de nieuwe CaCo-functie daarbij;
- Vermijd onnodige afleiding in de starfase van een incident. Benoem welke kernfunctionarissen contact hebben met meldkamer, centralisten en CaCo's. "Verbied" oneigenlijke contacten.

2.2.8 Feiten IV

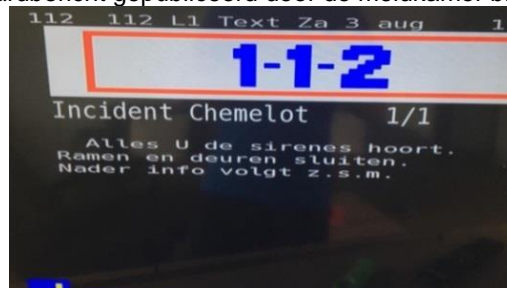
Om 12:10 is er dus sprake van een HCC aanwezig in het MCC die nog geen nadere informatie heeft over aard, omvang en impact van het incident.

Er is sprake van een communicatieadviseur CoPI die op hoofdlijnen bijgepraat is door de meldkamer maar ook nog niet meer informatie heeft.

Zowel het HCC als de communicatieadviseur CoPI weten dan niet dat de WAS-palen zijn geactiveerd en dat er een NL-Alert is uitgegaan.

Er is nog geen startbeeld in LCMS want de CaCo is daar nog niet aan toegekomen.

Op L1, 112-tekst is een standaardbericht gepubliceerd door de meldkamer brandweer:



Om 12:10 wordt ook een eerste twitterbericht verstuurd door Brandweer Zuid-Limburg. De communicatieadviseur CoPI stuurt een tweet van Chemelot door.

Meetploegen zijn gealarmeerd (11:50) maar er zijn nog geen metingen verricht en dus ook geen resultaten bekend.

Om 12:15 vindt een eerste CoPI-overleg plaats met een complete bezetting dus inclusief de communicatieadviseur CoPI. Dat CoPI-overleg vindt plaats in een ruimte nabij het Actiecentrum Chemelot (ACC). De commandohaakarmbak (COH) was weliswaar al aanwezig toen maar nog niet opgesteld. Hierdoor was er nog geen mogelijkheid om LCMS bij te werken geurende het CoPI-overleg. Pas vanaf het tweede

CoPI (tijdstip niet bekend en niet meer te achterhalen), in de commandohaakarmbak (COH), is de LCMS - verslaglegging conform werkwijze bijgewerkt naar een actueel beeld.

Inmiddels is bij het HCC bekend dat er sirenes geactiveerd zijn en een NL-Alert is verzonden en is om 12:14 L1 als calamiteitenzender door het HCC geactiveerd.

12:17 (analyse achteraf) Bedrijfsbrandweer Chemelot meldt aan OCC Chemelot: geen uitstroom meer uit de bron (emissie bron gestopt), de open kelder die als opvangzak fungeert is onder water gezet.

12:23 De dienstdoende CvD adviseert de burgemeester van Sittard-Geleen op basis van de dan bij hem bekende informatie om op te schalen naar GRIP 3. De CvD gaat op dat moment nog uit van een continue uitstroom. De burgemeester neemt dat besluit over en om 12:23 wordt er opgeschaald naar GRIP 3.

12:40 eerste ROT-overleg. Zoals gezegd ontbreken dan nog meetgegevens.

12:10, 12:14 twitterberichten vanuit kanaal Brandweer Zuid-Limburg.

12:18, 13:07, 13:12 en 13:28 twitterberichten vanuit kanaal veiligheidsregio.

12:24, 12:45, 12:57 en 13:08 woordvoering over incident via L1 Radio.

2.2.9 Verloop en analyse IV

Geconcludeerd wordt dat de informatievoorziening en informatie-uitwisseling tussen onderdelen, functionarissen en met Chemelot niet gestructureerd is verlopen. Tot aan het eerste ROT-overleg was het beeld van het HCC en de communicatieadviseur ROT niet compleet. Pas in het ROT-overleg heeft op een aantal punten invulling van het beeld van het incident plaatsgevonden. Zonder beeld van de situatie kan niet voldaan worden aan de maatschappelijke informatiebehoefte die gepaard gaat met het activeren van de WAS-palen en het uitzenden van een NL-Alert.

Onze omgeving, de maatschappij, de burgers, heeft zich inmiddels wel een beeld gevormd. Mensen zijn om 11:42 gealarmeerd door middel van een sirenealarm, om 11:54 hebben zij een NL-Alert ontvangen met als onderdeel van het bericht: "nadere info op L1 tekst" en daar is om 12:02 alleen verschenen: "als u de sirenes hoort Ramen en deuren sluiten. Nadere info volgt z.s.m."

Tot 12:40 is het beeld voor het onderdeel communicatie verbrokkeld en niet compleet. Er wordt een eerste tweet van Chemelot gedeeld en om 12:18 wordt een eerste tweet via het kanaal van de veiligheidsregio verspreid. Beiden geven slechts summier informatie of een handelingsperspectief.

Social media "neemt dan over". En bij gebrek aan duiding, aanvullende informatie, gedetailleerdere handelingsperspectieven ontstaan er ongenueanceerde beelden. Pas om 13:07 wordt er in een tweede tweet meer duidelijkheid gegeven (metingen uitgevoerd, geen alarmerende waarde geconstateerd). Om 13:12 uur wordt het advies om ramen en deuren te sluiten ingetrokken en om 13:28 wordt gecommuniceerd dat de situatie veilig is.

Overigens wordt ook geconstateerd dat dit beeld in de omgeving niet geleid heeft tot het volgen van het standaard-handelingsperspectief bij sirenealarm. In maart 2018 is er een campagne geweest waarbij een flyer en een filmpje gemaakt zijn over hoe te handelen wanneer het sirene-alarm afgaat

Wat te doen bij sirene-alarm?

02 maart 2018|Nieuws

Samen met de gemeente Sittard-Geleen en in overleg met omwonenden is een flyer en filmpje gemaakt om omwonenden te informeren hoe te handelen wanneer het sirene-alarm afgaat.

Als de sirene gaat, dreigt er acuut gevaar. Ga zo snel mogelijk naar binnen en zet de radio of tv aan. De sirene waarschuwt alleen mensen in het gebied waar gevaar dreigt. Dat kan in één of meer gemeenten zijn, maar ook alleen in één wijk. Als u de waarschuwingssirene hoort, dan dreigt er dus acuut gevaar in uw omgeving.

Bron: website Chemelot

De flyer is verspreid in de wijken Lindenheuvel en Krawinkel. Het filmpje is voor iedereen te bekijken op internet. Er is met publicaties in lokale media-aandacht besteed aan zowel de flyer als de film. Desondanks wordt geconstateerd dat op 3 augustus, zaterdag, 20,8 graden, zonnig, mensen niet gehandeld hebben conform dat advies. Hoewel de sirenes niet vaak buiten de gebruikelijke testmomenten ingezet worden in Nederland en rondom Chemelot in het bijzonder, hebben mensen de ernst van de situatie niet adequaat ingeschat. Waargenomen is dat mensen doorgedaan met de activiteiten die zij aan het uitvoeren waren (wandelen, grasmaaien, auto wassen).

Deze constatering in combinatie met de eerdere constatering dat door een gebrekkige informatiepositie het onderdeel communicatie ook onvoldoende kon bijdragen aan de publieke beeldvorming rondom het incident en het handelingsperspectief dat gevolgd moest worden, maakt dat er -om effectief te zijn in crisissituaties- opnieuw nagedacht moet worden over de wijze waarop de bevolking bereikt en geïnformeerd kan worden. Hoe vergroten we het risicobewustzijn en stimuleren we het daarbij gewenste gedrag op het moment dat de sirenes daadwerkelijk afgaan.

Chemelot meldt in de interne berichtgeving om 12:17 aan haar OCC-Chemelot dat de open kelder, die dient als overloop, onder water is gezet en dat daarmee de uitstroom gestopt is. Er is op dat moment dus geen sprake meer van uitstroom met gevolgen voor het brongebied. Met andere woorden het incident is bij de bron onder controle. De bestrijding van mogelijke effecten verdient wel nog aandacht.

Om 12:23 schaal VRZL op naar GRIP3. Onderdeel van de afwegingen op dat moment is dat er niet bekend is of er sprake is van een incidentele beperkte uitstoot of dat er sprake is van een lekkage die zorgt voor een continue uitstroom. Er is dus sprake van een verschil in informatiepositie tussen de bedrijfsbrandweer Chemelot, het OCC, de meldkamer en de Operationele Leiding. Overigens zijn zorgen over de impact en het effectgebied eveneens belangrijke afwegingen voor een verdere opschaling.

Het ontbreekt binnen de crisisorganisatie daarna lange tijd aan gevalideerde meetgegevens. Dat komt onder meer omdat binnen VRZL de functie Meetplanleider geen hard piket is en deze functionaris, die metingen kan duiden en interpreteren niet beschikbaar was. Er is een meetplanleider van VRLN, met langere aanrijtijd, opgeroepen. Dat beïnvloedt de mogelijkheden van de crisisorganisatie om gevalideerd te kunnen communiceren. De maatschappelijke onrust ging met name over het al dan niet vrijkomen van een gevaarlijke stof, de stofnaam en de schadelijkheid ervan. Vooral door het uitblijven van deze informatie is later het proces crisiscommunicatie als 'slecht' bestempeld. De oorzaak van het "slecht" communiceren ligt met name in het ontbreken van gevalideerde en geduide informatie.

2.2.10 Conclusies II

Het proces van informatieverzameling, -deling en verspreiding is bij dit incident niet gestructureerd verlopen. Voor het onderdeel communicatie betekent dit dat tot ongeveer 12:40 (eerste ROT) het beeld van het incident niet compleet was. Daarmee is ook de communicatie naar buiten minder efficiënt verlopen.

Er is gebruik gemaakt van de mogelijkheden van L1, en ook conform de geldende werkafspraken, maar de via die kanalen verspreide communicatieboodschappen waren van onvoldoende kwaliteit en inhoud. Er was onvoldoende nieuwe informatie om te delen en daarmee werd niet voldaan aan de informatiebehoefte van burgers.

Het handelingsperspectief en de verwachte uitvoering (ga naar binnen, sluit ramen en deuren en zet ventilatiesystemen uit) dat in eerdere campagnes (door ministerie van Binnenlandse Zaken rondom WAS maar ook in 2018 nog concreet in de omgeving van Chemelot) uitgebreid is aangereikt blijkt onvoldoende bekend en onvoldoende gevolgd te worden. Hoewel de campagne rondom Chemelot door de gemeente Sittard-Geleen en Chemelot in samenwerking met omwonenden is uitgevoerd, leidt dat niet tot het gewenste gedrag. Hier is dus aanvullende actie noodzakelijk.

Er blijkt verschil in informatiepositie tussen de verschillende actoren. Informatie die bij Chemelot bekend is, is pas later (veel later) bekend bij de crisisorganisatie. Acties die de overheid inzet zijn pas later bij Chemelot bekend. En ook binnen de crisisorganisatie is het delen van informatie bij dit incident niet vlekkeloos verlopen. De tijd tussen alarmeren van de bevolking (11:42) en het informeren van de bevolking (eerste tweet 12:18, tweede tweet 13:07) wordt als groot ervaren. Daarmee is er ook lang sprake van onzekerheid. Ook de calamiteitenzender L1, die wel ingezet is, gaf geen nadere informatie en duiding.

Inmiddels is bekend dat er onvoldoende informatie beschikbaar was om te communiceren en dat pas na het eerste ROT het beeld compleet was. Toen was het incident bij Chemelot als geruime tijd “meester”. Het valt te overwegen om aanvullend onderzoek te doen naar de mogelijkheid om Chemelot ook een grotere rol toe te bedelen in de incidentcommunicatie. Als een OvD-Chemelot mandaat heeft om de bevolking te alarmeren door middel van het activeren van de WAS-palen, is het dan ook mogelijk (wettelijk, juridisch) en gewenst om in de communicatie en met name de snelheid van communiceren de mogelijkheden die Chemelot heeft efficiënter te benutten.

Daarnaast dient onderzocht te worden op welke wijze er sneller gevalideerde en dus betrouwbare informatie beschikbaar kan komen. Op het Chemelot-terrein wordt gewerkt aan een dekkend netwerk van sensoren tussen de fabrieken die allerlei informatie meten en dus beschikbaar maken. Er is geen “ring van snuffelpalen” aan de rand van het terrein. Onderzocht dient te worden of en op welke wijze de beschikbare informatie sneller beschikbaar kan zijn en of er (technische) mogelijkheden zijn om geautomatiseerd aanvullende informatie te verzamelen aan de rand van het terrein. Dat alles met als doel om de bevolking sneller en gevalideerd te informeren.

2.2.11 Aanbevelingen IV

Op basis van de voorgaande conclusies worden de volgende aanbevelingen geformuleerd:

- Borg de informatiepositie van de operationele leiding van het incident en daarmee dus ook van de informatiemanager en de communicatieadviseurs.
- Train opnieuw op effectief en adequaat gebruik van beschikbare middelen (website, social media, LCMS)
- Neem scenario's en werk die gedetailleerder uit. Voorbereide berichten voor L1 maar ook voor andere communicatiemiddelen zijn nog niet concreet uitgewerkt. Per scenario moet dat naar een volgend niveau van voorbereiding gebracht worden.
- Onderzoek op welke wijze gewenst gedrag onder crisissituaties beter geborgd kan worden. Hoe bereiken we doelgroepen en hoe borgen we effectiviteit van maatregelen en handelingsperspectieven.
- Onderzoek of en op welke wijze de informatie-uitwisseling tussen Chemelot en de crisisorganisatie vlotter en efficiënter kan verlopen.
- Onderzoek de mogelijkheden om Chemelot een grotere/ actievere rol in de communicatie rondom incidenten te geven, in lijn met het mandaat om de WAS-palen te activeren.
- Onderzoek welke mogelijkheden er zijn om de bevolking sneller en gevalideerd te informeren.

2.2.12 Feiten V

Om 13:24 uur wordt het incident afgeschaald naar GRIP 1. Om 13:25 en 13:28 wordt dat via een NL-Alert en een twitterbericht van VRZL gedeeld. De situatie is veilig. Om 13:33 vindt een tweede ROT-overleg plaats en om 13:35 een eerste BT-overleg. Voor de rol van communicatieadviseur BT is sprake van een zacht piket. Vanaf 12:26 is door het HCC getracht een van de functionarissen in dat zachte piket naar het MCC te laten komen. Dat is niet gelukt. Door de gelijktijdigheid van de beide overleggen ROT en BT en de beschikbaarheid van slechts één communicatieadviseur op dat moment kunnen niet beide overleggen adequaat bediend worden.

2.2.13 Analyse V

De keuze voor een zacht piket voor de communicatieadviseur BT is verdedigbaar, maar heeft ook consequenties. Eén van die consequenties is dat vergaderklok tussen de diverse overleggen goed afgestemd dient te zijn omdat een functionaris niet op twee plekken tegelijk kan zijn. Onder meer bij dit incident is gebleken dat communicatie met de bevolking, het informeren van burgers, bedrijven en instellingen een steeds belangrijkere rol heeft in de beeldvorming. Een rol die door ROT en met name BT ingevuld moet worden en waarvoor communicatie ingezet wordt. Samen wordt bepaald welke duiding en boodschap verspreid wordt en wordt op strategisch niveau bepaald welke middelen ingezet gaan worden. Die communicatie moet daarnaast ook sneller maar toch betrouwbaar verlopen.

De afspraak is niet dat de communicatieadviseur ROT óók aansluit in het BT. Dit omdat een aantal gemeenten ervoor kiest om een BT in hun eigen gemeentehuis te houden. De consequenties en effecten van het ontbreken van een separate communicatieadviseur BT is onder meer dat die strategische adviesfunctie van communicatie onvoldoende geborgd is.

2.2.14 Conclusies

De keuze voor harde en met name voor zachte piketten heeft consequenties. Bij een zacht piket is er geen sprake van een gegarandeerde opkomst. Consequentie is dat er sprake is van dubbelrollen (communicatieadviseur OT in combinatie met rol als communicatieadviseur BT) waardoor zaken als vergadertijden en overleggen beter afgestemd moeten worden.

2.2.15 Aanbevelingen

- Onderzoek en beoordeel of gezien de toenemende aandacht voor communicatieve elementen rondom de crisisbeheersing het werken met zachte piketten nog steeds voldoet.

2.3 ALGEMENE ZAKEN RONDOM COMMUNICATIE

Aan de hand van de tijdlijn en de geduide elementen daarin, is in de vorige paragraaf op een aantal zaken nader ingegaan. Uit de evaluatie via Enalyzer en gesprekken is echter ook een aantal algemene opmerkingen en aandachtspunten gekomen die hier benoemd worden. In deze evaluatie is ervoor gekozen die in deze aparte paragraaf te duiden en een plek te geven.

2.3.1 Functioneren taakorganisatie communicatie

De hoofdtaak van de taakorganisatie crisiscommunicatie is voorzien in de maatschappelijke informatiebehoefte die ontstaat na (de dreiging van) een incident, ramp of crisis. Crisiscommunicatie kent daarbij drie generieke doelstellingen: informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving. *Informatievoorziening* richt zich primair op het verstrekken van algemene informatie en procesinformatie over het incident, *schadebeperking* richt zich op het beperken van schade of nadelige gevolgen door het sturen van gedrag en *betekenisgeving* focust zich op het duiden van het incident, hetgeen meestal voorbehouden is aan de burgemeester.

2.3.2 VERLOOP EN ANALYSE

De leden van de taakorganisatie crisiscommunicatie hebben bij elk incident een maximale opkomsttijd van 45 minuten (met uitzondering van de voorlichter CoPI): drie kwartier nadat zij gealarmeerd zijn, dienen zij aan hun werkzaamheden te beginnen. In de meeste gevallen is sprake van een dynamisch incident dat zich in een bepaalde lijn ontwikkelt. Op 3 augustus is daarvan echter geen sprake; twee minuten nadat de crisiscommunicatiefunctionarissen gealarmeerd worden, worden de WAS-palen geactiveerd.

Door het activeren van de WAS-palen ontstaat een maatschappelijke informatiebehoefte. Inwoners beginnen zich af te vragen wat er aan de hand is en willen graag informatie. Op dat moment hebben zes van de zeven crisiscommunicatiefunctionarissen volgens de heersende afspraken echter nog bijna drie kwartier om op het

MCC te geraken en hun communicatieve werkzaamheden te starten. 37 minuten na de alarmering zijn slechts drie communicatiefunctionarissen begonnen met hun uitvoerende werkzaamheden: de voorlichter CoPI, de verslaglegger LCMS en het HCC.

Het HCC vormt het hoofd van de gehele crisiscommunicatie-operatie: hij/zij geeft leiding aan de gehele taakorganisatie. Hoofdtak van het HCC is het voeren van de coördinatie, uitzetten van taken en het bewaken van acties. Formeel heeft het HCC daarbij geen uitvoerende rol. Aangezien het HCC lange tijd als enige crisiscommunicatiefunctionaris aanwezig is op het MCC, ziet deze zich echter genoodzaakt om van coördinatie naar uitvoering te gaan; hij stelt een Twitterbericht op en verzorgt de woordvoering via L1 radio. Door de opkomsttijd zijn er namelijk nog geen crisiscommunicatiefunctionarissen aanwezig die deze uitvoerende taken op zich kunnen nemen.

Eenmaal op locatie verrichten de verschillende crisiscommunicatiefunctionarissen ieder hun eigen taak. De verslaglegger LCMS monitort het LCMS en logt de activiteiten van de taakorganisatie, de omgevingsanalist analyseert periodiek welke vragen leven bij inwoners en de pers- en publieksvoorlichter staat de pers te woord en bereidt samen met de burgemeester een persmoment voor. De communicatieadviseur ROT neemt deel aan het ROT-overleg, voorziet het operationele team van communicatieadvies en haalt informatie op. De redacteur web en sociale media tracht informatie op de website van de veiligheidsregio te zetten maar slaagt hier uiteindelijk niet in.

2.3.3 FEITEN

Het HCC was om 11.59 uur aanwezig op het MCC. Conform afspraak heeft het HCC, na alarmering, direct contact opgenomen met de communicatieadviseur CoPI. De communicatieadviseur CoPI had destijds nog geen info over het incident. Het HCC betrad het MCC dus zonder informatie. Teneinde meer informatie te verkrijgen over het incident is het HCC naar de CaCo op de meldkamer gegaan, zodat zo snel mogelijk relevante info verkregen zou kunnen worden. De CaCo verwees het HCC naar LCMS, dat even later niet gevuld bleek. Het HCC kreeg om 12.00 uur versterking van een LCMS-verslaglegger, waarna om 12.20 uur de omgevingsanalist volgde. Later volgden nog de communicatieadviseur ROT (12.30 uur), pers- en publieksvoorlichter (12.30 uur) en de redacteur web en social media (12.33 uur).

2.3.4 CONCLUSIE

In het huidige incident heeft de taakorganisatie crisiscommunicatie onvoldoende voorzien in de maatschappelijke informatiebehoefte. Zoals eerder in deze evaluatie benoemd, is de slechte informatiepositie van de taakorganisatie daar waarschijnlijk de belangrijkste reden van. Daarnaast zal echter ook naar de taakinfilling van de verschillende piketfunctionarissen gekeken moeten worden. Op basis van hun opkomsttijd kan van crisiscommunicatiefunctionarissen niet verwacht worden dat zij binnen tien minuten op het MCC zijn. Het is echter wel zinvol om te onderzoeken of een aantal crisiscommunicatiefunctionarissen haar werkzaamheden niet direct zou kunnen opstarten. Op die manier gaat geen kostbare tijd verloren en kunnen communicatiekanalen sneller op de juiste wijze benut worden.

2.3.5 Communicatieproces

Communicatie is een proces met veel afhankelijkheden en veel actoren.

Als we door de ooghalen kijken naar het communicatieproces dan start dat bij de centralist meldkamer brandweer. Die stuurt naast de activering van de WAS-palen een NL-Alert uit. NL-Alert kent een ander proces dan de voorbereide gebiedsindeling van de WAS-palen. Er wordt handmatig een contour getekend en de binnen die contour gelegen GSM-masten worden geautomatiseerd aangestuurd. Dan wordt er een NL-Alert verstuurd naar de binnen die contouren aanwezige mobiele telefoons die verbonden zijn met een zendmast. Dat is dus een communicatiemoment met de buitenwereld met actoren (centralisten). De impact van deze actie slaat echter terug naar communicatie (wat is er gecommuniceerd, welk handelingsperspectief), naar gemeenten (waarom ontvingen burgers in onze gemeente een NL-Alert terwijl er hier geen gevaar was) en

naar bestuurders (waren jullie in control). Met name in situaties die achteraf (en dat is altijd gemakkelijk) toch minder spannend of gevaarlijk blijken te zijn wordt er dan al snel getwijfeld over nut en noodzaak van maatregelen. Was dat wel nodig, moest dat zo breed/ in zo'n groot gebied. Als crisisorganisatie moet dat in zeer korte tijd beoordeeld worden en afgezet worden tegen de mogelijkheid dat er sprake is van een zich ontwikkelend incident waarbij de impact toeneemt in de tijd. Dan is de afweging vaak: beter mee verleggen dan om verleggen, better safe than sorry! Gelukkig komen dat soort echte rampen slechts sporadisch voor. Maar dat maakt echt adequaat optreden bij incidenten die achteraf klein(er) blijken wel moeilijk. NL-Alert blijkt daarbij een groter bereik te hebben dan de sirenegebieden. Gezien de grootte van het bereik dient de standaardboodschap uitgebreid te worden met een eerste duiding van het gebied dat getroffen is c.q. getroffen dreigt te raken.

Er is een dunne lijn tussen het snel willen Alerteren en alarmeren en de behoefte aan informatie die daar op volgt. Om snel te kunnen informeren is de crisisorganisatie afhankelijk van actoren die informatie bieden/aanreiken. Het gebrek aan gevalideerde informatie in het eerste half uur/ drie kwartier van dit incident maakt die afhankelijkheid zichtbaar. Daarbij accepteert "de buitenwereld" niet dat de tijd tussen Alerteren en informeren gevoelsmatig lang is. In de moderne tijd waar alle informatie gevoelsmatig met "Eén druk op de knop" beschikbaar is, is er onbegrip voor het feit dat de overheid (en dat is de crisisorganisatie) betrouwbaar en dus gevalideerde informatie moet communiceren en dat dat tijd kost.

2.3.6 Conclusie/ aanbeveling

- Het is absoluut noodzakelijk om aan de wens van "de buitenwereld" om zo snel mogelijk en zo adequaat mogelijk geïnformeerd te worden, tegemoet te komen. Daarom zal in overleg met partijen als gemeenten, Chemelot en anderen bezien worden welke mogelijkheden (technisch/organisatorisch) er zijn om dit proces betrouwbaar maar ook snel(ler) vorm te geven.
- Pas de standaardboodschappen van NL-Alert aan en voeg een eerste duiding toe van getroffen danwel bedreigd gebied.

2.3.7 Rol L1 als calamiteitenzender

Er is een convenant tussen VRZL en L1 als calamiteitenzender. In dat convenant is afgesproken dat L1 -radio in voorkomende gevallen als calamiteitenzender optreedt, dat radio daarbij het aangewezen (en gegarandeerde) medium is en dat andere communicatiemiddelen facultatief/ naar behoefte ingezet kunnen worden.

Om te fungeren als calamiteitenzender is de afspraak gemaakt dat L1 door het HCC in kennis gesteld wordt dat zij als calamiteitenzender fungeren. Bij sirene-alarm is L1 standaard de calamiteitenzender.

In dit specifieke geval is dat vertraagd opgestart omdat lang niet bekend was dat de sirenes geactiveerd waren. In de meeste gevallen worden de WAS-palen pas geactiveerd op bevel van de operationeel leider. Communicatie is daar dan in veel gevallen van op de hoogte en kan de bijbehorende afspraken operationaliseren, waaronder het in kennis stellen van L1.

Zoals eerder aangegeven zijn de sirenes afgegaan in Sittard-Geleen, gebieden 1 en 2 en 6, maar was bij het HCC niet bekend dat de sirenes geactiveerd waren. Daarmee is L1 ook pas om 12:14 in kennis gesteld om als rampenzender te fungeren. Tot die tijd heeft er geen woordvoering via de radio plaatsgevonden. Een eerste radiobericht is uitgezonden om 12:24 uur. Dat was nog voor het eerste ROT en dus op basis van een niet-complete informatiepositie.

De inhoud van de boodschappen die L1 uitzendt wordt vormgegeven door communicatie. In die zin fungeert L1 als doorgeefluik. De boodschap wordt vormgegeven op basis van de bekende informatie en afgestemd in ROT of eventueel BT (als dat al actief is).

Er is sprake van een beperkt aantal vooraf geformuleerde boodschappen die zo algemeen zijn dat daarmee geen of weinig duiding wordt gegeven.

2.3.8 Conclusie/ aanbeveling

Gebruikmaking van het medium radio als calamiteitenzender is in het verleden een logische invulling geweest maar in de tegenwoordige tijd is met social media veel meer behoefte aan beeld, snelle informatie via apps of social media. Dat betekent dat er meer informatie gedeeld kan worden en dat ook beelden gedeeld kunnen worden. Een plaatje met bedreigde gebieden zegt meer dan sirenes en NL-Alert in een aantal woonwijken. In de huidige afspraken is dat nog niet geborgd en daarom zijn voorbereide berichten daar ook nog niet op aangepast. Dit incident leert dat een scenario dieper doorleeft moet worden aan de voorkant en dat de voorbereiding, ook communicatief, aangepast moet worden naar de moderne middelen.

L1 als calamiteitenzender kan daarbij een belangrijke bijdrage leveren en mede-beoordelen welke middelen welk effect hebben.

2.3.9 Persoonlijk functioneren

Wat je zelden doet, doe je zelden goed

GRIP3 incidenten komen gelukkig niet zo vaak voor. Echte incidenten die coördinatie en leiding op dat niveau verlangen zijn nog zeldzamer. Dat maakt dat de ervaring van functionarissen met dit soort incidenten beperkt is. Dat maakt ook dat de kans op fouten blijft, ondanks alle inspanningen, trainingen en opleidingen aan de voorkant. Veel is bij dit incident goed gegaan. De operationele bestrijding van het incident is vlot verlopen en in de uitvoering hebben veel functionarissen goed gepresteerd. Toch leidt dat niet altijd tot een goed resultaat want daarbij spelen ook subjectieve parameters als veiligheidsgevoel, mate van geïnformeerdheid en mate van ontstane onrust een rol.

Ook bij dit incident is gebleken dat over de hele keten soms kleine foutjes of onvolkomenheden leiden tot last en gedoe in het vervolgproces of tot onrust bij de bevolking.

- Als er eerder een beeld was geweest in LCMS was de coördinatie beter verlopen omdat we meer informatie hadden gehad;
- Als we eerder geweten hadden dat de sirenes geactiveerd waren dan hadden we de communicatie daarop kunnen afstemmen;
- Als de webredacteur de website sneller had kunnen bewerken dan was de beeldvorming in de buitenwereld adequater geweest en was er minder onzekerheid en onrust veroorzaakt;
- Als facilitair eerder opgekomen was dan hadden we niet voor een dichte deur gestaan;
- Als het HCC meer informatie had gehad was de kans groter geweest dat de berichten over de radio beter voldaan hadden aan de maatschappelijke informatiebehoefte.

Menselijk handelen in dit soort situaties is onvoorspelbaar en vaak is bij functionarissen onvoldoende bekend welke impact een kleine afwijking (nog zo verdedigbaar gezien de omstandigheden) kan hebben in het vervolg van processen. Dat komt enerzijds omdat we in het verleden ook vaak functiegericht getraind en opgeleid hebben (wat is jouw rol en functie) zonder inzichtelijk te maken wat jouw impact is op het geheel en dat het systeem allen optimaal kan functioneren als iedereen zijn rol effectief en volledig invult. Een klokje kan alleen functioneren als alle radertjes hun bijdrage leveren.

Ook bij dit incident is gebleken dat een uniform actueel beeld van de situatie en de uitgezette acties voor alle functionarissen daarvoor van groot belang is. Om dat te krijgen en te onderhouden moeten alle radertjes aanwezig zijn (en opkomen) en hun rol in het klokje oppakken en invullen. Dat geldt dan dus voor meer processen dan alleen communicatie. Communicatie is daarbij wel van veel andere processen en met name informatie daarover afhankelijk.

2.3.10 Conclusie/ Aanbeveling

Maak functionarissen in de crisisorganisatie nog meer bewust van hun rol “in de klok”. Het uurwerk kan alleen tikken als iedereen zijn bijdrage levert aan het geheel. Dat betekent concreet dat mensen vakbekwaam moeten zijn en blijven voor hun functie maar ook moeten denken in het systeem en niet alleen vanuit de eigen rol. Maak dat onderdeel van trainingen en bijscholingen maar laat dat voor al ook onderdeel zijn van de eigen verantwoordelijkheid die functionarissen hebben voor hun vakbekwaamheid. Daarbij blijft het noodzakelijk om structureel aandacht te besteden aan de opleiding, vorming en training van functionarissen die bij calamiteiten een rol in de crisisorganisatie moeten vervullen.

3 AANBEVELINGEN

In deze evaluatie is op basis van het verloop van het incident bij Chemelot op 3 augustus 2019 beschreven en geëvalueerd hoe de crisiscommunicatie in zijn werk is gegaan. Het is geen beperkte evaluatie omdat het sfeerbeeld en heersende omstandigheden hebben bijgedragen aan het verloop zoals dat in de tijdlijn is weergegeven. Evalueren doe je om te leren en te verbeteren. Naar aanleiding van het incident op Chemelot op 3 augustus kunnen we concluderen dat veel goed is gegaan maar dat we ook nog veel verbeterpunten hebben geconstateerd.

Op basis van de conclusies in het voorgaande hoofdstuk zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd:

1. Borg de informatielijn vanuit de meldkamer/ CaCo naar zowel operationele leiding, informatiemanagement als communicatie;
2. Train op een adequate uitvoering van deze kerntaken bij de CaCo's;
3. Train ook de Informatiemanagers en de communicatiemedewerkers op deze procedure en de rol van de nieuwe CaCo-functie daarbij;
4. Vermijd onnodige afleiding in de starfase van een incident;
5. Borg de informatiepositie van de operationele leiding van het incident en daarmee dus ook van de informatiemanager en de communicatieadviseurs;
6. Train opnieuw op effectief en adequaat gebruik van beschikbare middelen (LCMS, website);
7. Neem scenario's en werk die gedetailleerder uit. Voorbereide berichten voor L1 maar ook voor andere communicatiemiddelen zijn nog niet concreet uitgewerkt. Per scenario moet dat naar een volgend niveau van voorbereiding gebracht worden;
8. Onderzoek op welke wijze gewenst gedrag onder crisissomstandigheden beter geborgd kan worden. Hoe bereiken we doelgroepen en hoe borgen we effectiviteit van maatregelen en handelingsperspectieven;
9. Onderzoek of en op welke wijze de informatie-uitwisseling tussen Chemelot en de crisisorganisatie vlotter en efficiënter kan verlopen;
10. Onderzoek de mogelijkheden om Chemelot een grotere/ actievere rol in de communicatie rondom incidenten te geven, in lijn met het mandaat om de WAS-palen te activeren;
11. Onderzoek welke mogelijkheden er zijn om de bevolking sneller en gevalideerd te informeren;
12. Onderzoek en beoordeel of gezien de toenemende aandacht voor communicatieve elementen rondom de crisisbeheersing het werken met zachte piketten nog steeds voldoet;
13. Het is absoluut noodzakelijk om aan de wens van "de buitenwereld" om zo snel mogelijk en zo adequaat mogelijk geïnformeerd te worden, tegemoet te komen. Daarom zal in overleg met partijen als gemeenten, Chemelot en anderen bezien worden welke mogelijkheden (technisch/organisatorisch) er zijn om dit proces betrouwbaar maar ook snel(ler) vorm te geven;
14. Pas de standaardboodschappen van NL-Alert aan en voeg een eerste duiding toe van getroffen danwel bedreigd gebied;
15. Ten aanzien van crisiscommunicatie wordt de 'eindboodschap' op de website van de Veiligheidsregio positief benoemd;
16. Maak functionarissen in de crisisorganisatie nog meer bewust van hun rol "in de klok". Het uurwerk kan alleen tikken als iedereen zijn bijdrage levert aan het geheel. Dat betekent concreet dat mensen vakbekwaam moeten zijn en blijven voor hun functie maar ook moeten denken in het systeem en niet alleen vanuit de eigen rol. Maak dat onderdeel van trainingen en bijscholingen maar laat dat voor al ook onderdeel zijn van de eigen verantwoordelijkheid die functionarissen hebben voor hun vakbekwaamheid;
17. Daarbij blijft het noodzakelijk om structureel aandacht te besteden aan de opleiding, vorming en training van functionarissen die bij calamiteiten een rol in de crisisorganisatie moeten vervullen.

4 HOE NU VERDER

Hoe komen we van de geconstateerde verbeterpunten tot een verbeterde organisaties waar de kans op nieuwe verbeterpunten kleiner is. Daarbij is niet alleen sprake van verbeterpunten voor communicatie maar voor verbeterpunten in het gehele systeem van voorbereiding op crises en rampen. Een aantal acties.

4.1 INFORMATIEPOSITIE

Verbeterpunten 1 en 5 omvatten de rol van de CaCo als startpunt van informatiemanagement en mede inhoud geven aan communicatie. Er wordt op dit moment nadere invulling gegeven (ook landelijk) aan de rol en taakinvulling van de CaCo. De twee genoemde kerntaken hebben weliswaar een wettelijke basis maar worden nog niet altijd op die manier ingevuld. De rol als radertje in het uurwerk moet helder zijn, waarmee ook de impact van de functie helder wordt.

Informatiemanagement is in de afgelopen jaren in de veiligheidsregio Zuid-Limburg vormgegeven vanuit bestaande piketten en binnen de bestaande middelen. Juist in 2018 /2019 is er een aanvang gemaakt met het verder versterken van de informatielijnen van CaCo naar OM-CoPI, IM-ROT en IM-BT. Dat proces is in wording en de noodzaak om dat door te zetten is alleen maar versterkt door dit incident. Vanaf 1-1-2020 is er sprake van een volwaardig IM-ROT piket en een stevigere lijn met de CaCo als startpunt van het IM-proces. Betere informatie leidt tot betere besluiten en betere communicatie, zo wordt althans verwacht.

De crisiscommunicatie-organisatie heeft ook een 'haalplicht' als het om informatie gaat. Dat kan, naast het afvaardigen van iemand in het ROT, ook door zelf beter gebruik te maken van het LCMS. Wellicht dat een informatiecoördinator (of een ander persoon die informatie uit LCMS haalt en duidt) ervoor kan zorgen dat er meer uit LCMS kan worden gehaald.

4.2 MULTIDISCIPLINAIRE OPLEIDING-TRAINING EN OEFENING (MOTO)

Verbeterpunt 2,3, 6 en 17 hebben betrekking op het verbeteren van vaardigheden van de crisisfunctionarissen. Dat zal in het jaarplan MOTO 2020 een plek krijgen maar heeft inmiddels ook bijgedragen aan het formuleren van doelen voor het meerjarenbeleidsplan MOTO voor de periode 2020-2024. Het verbeteren van de vaardigheden van de functionarissen blijft overigens een continu aandachtspunt.

4.3 MULTIDISCIPLINAIRE OPERATIONELE VOORBEREIDING (MOV)

Verbeterpunt 7 is een breed verbeterpunt maar wordt gekoppeld aan MOV. Zij zijn verantwoordelijk voor de operationele voorbereiding en dus ook voor planvorming. Door scenario's die beschreven zijn in RBP en andere plannen beter te doorleven wordt ook de impact van scenario's duidelijker.

“Ga naar binnen en sluit ramen en deuren. Zet ventilatiesystemen uit.”

Wat betekent dit advies bij een scenario. Wat moeten mensen dan doen, wat verwachten we van winkeliers, wat betekent dat voor een markt of een festiviteit/ evenement? Wat betekent dat voor de burgers rondom een risico en wat ook voor burgers verder weg. Een rookwolk of een gaswolk kan een vrij groot effectgebied veroorzaken. Hoe communiceren we dat? Hoe borgen we dat? Deze verbeterslag moet over de breedte van de plannen gemaakt worden en daarbij is een adequate communicatie uiteraard een aandachtspunt.

4.4 ONDERZOEKEN

Verbeterpunten 8-9-10-11 12 en 13 vergen nader onderzoek.

Verbeterpunt 8 Hoe bereiken we doelgroepen beter en hoe zorgen we dat handelingsperspectieven helder en bekend zijn. Aan het IFV als kennisinstituut is gevraagd daarover een rapport te schrijven. Hoe ga je in de moderne tijd om met communicatie in crisissituaties en wat zijn op basis van ervaringen elders adequate procedures of middelen om ingezet te worden. Welke mix van maatregelen is het meest effectief.

Punten 9-10-11 en 13 vergen een gezamenlijke aanpak met partijen als Chemelot, de gemeente Sittard-Geleen, omwonenden, provincie, VRZL om beelden te krijgen bij mogelijkheden die er zijn, bij behoeften die er leven en de wijze waarop die behoeften (met name van burgers, omwonenden) mogelijk ingevuld kunnen worden. Daarbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande ontwikkelingen en gremia zoals bijvoorbeeld het project veiligheidsvisie Chemelot.

4.5 COMMUNICATIE

Naast de bijdrage die vanuit communicatie verwacht wordt in de bovenstaande acties, zijn er ook zaken binnen het eigen proces van crisiscommunicatie die aandacht verdienen. Het voorbereiden van standaardboodschappen danwel het aanpassen van bestaande “standaardboodschappen” is in gang gezet en wordt uitgevoerd. Het doorleven van scenario’s helpt in de beeldvorming daarbij.

Het opleiden en bijscholen van functionarissen in de crisiscommunicatie is een structureel en terugkerend onderwerp. Daarvoor zijn jaarlijks middelen en trainingen beschikbaar. In de komende periode zal -mede op basis van de evaluatie van trainingen van de afgelopen 2 jaar en op verzoek van de gemeentesecretarissen- met de betreffende functionarissen gesproken worden over hun opleidings- en trainingsbehoefte om zaken beter te laten verlopen. Niet om de wet van Murphy uit te sluiten maar om de impact kleiner te maken.

4.6 VERANTWOORDING

Het evaluatieverslag crisiscommunicatie wordt aangeboden aan het dagelijks bestuur en aan het algemeen bestuur. De evaluatie bestaat daarnaast uit een operationele evaluatie die ook beschikbaar is. Samen hebben deze geleid tot een overzicht van verbeterpunten. Dat overzicht is input voor de activiteiten in onder meer het jaarplan 2020. Periodiek zal middels een kwartaalrapportage aan de directie over de voortgang ten aanzien van de geconstateerde verbeterpunten gerapporteerd worden.

5 BIJLAGEN

5.1 INCIDENTBESCHRIJVING

Opgemerkt wordt dat dit hoofdstuk gebaseerd is op de feitelijke beschrijving in hoofdstuk 1 van de operationele evaluatie om zo de beelden congruent te houden. De belangrijkste vraag in dit hoofdstuk is: Wat is er feitelijk gebeurd? De feitelijke tijdlijn is als bijlage 1 opgenomen.

5.2 FEITELIJKE BESCHRIJVING INCIDENT.

Datum: zaterdag 3 augustus 2019
Tijdstip: 11:41 uur
Meteo: 340.5, 1.6m/s, NNW
Locatie: ACC Chemelot (SZF4, OCI nitrogen)
Temperatuur: 20.8 graden Celsius
Kaar coördinaten: 183787,332525
Opschaling: GRIP-2 (11:43 uur) GRIP-3 (12:23 uur)

5.2.1 Aanleiding

Op zaterdagochtend 3 augustus 2019 zijn werknemers van de Salpeterzuurfabriek (SZF4) van OCI Nitrogen bezig met de voorbereidingen van het opstarten van de fabriek na onderhoud. Gedurende dit proces wordt er 60% Salpeterzuur ingetrokken. Dit gebeurt conform vaste procedures. Nadat circa 10 minuten zuur is ingetrokken, wordt geconstateerd dat er zuur via trechters overloopt naar de lekzuurtank V113. Na enkele minuten wordt er een plof gehoord en wordt een dikke geelbruine wolk zichtbaar. Deze wolk wordt waargenomen door de medewerkers maar ook door enkele sensoren op het terrein en daardoor wordt het interne sirenealarm op het Chemelot terrein geactiveerd.

Door de overloop kwam NO_x (stikstofoxide) vrij. Stikstofoxide is een sterk oxiderende, irriterende stof en creëert een typerende bruin/gele wolk. Direct na het interne sirenealarm is onder meer de bedrijfsbrandweer Chemelot gealarmeerd. De bedrijfsbrandweer van Chemelot heeft -conform procedure- waterschermen aangebracht om de emissie van stikstofoxide neer te slaan en het effectgebied zo veel als mogelijk te beperken. Deze schermen waren opgebouwd en werkend binnen circa 8 minuten.

Dit houdt in dat er ongeveer 8 minuten sprake is geweest van uitstoot van stikstofoxide. De chemische fabrieksprocessen zijn direct gestopt en de open kelder waar de lekzuurtank V113 zich in bevond is onder water gezet. Daarmee is de uitstoot vanuit de bron gestopt.



Figuur 1 foto's van betreffende installatie

5.2.2 melding

Op zaterdag 3 augustus om 11:42 uur ontvangt de meldkamer brandweer (MKB) de volgende telefonische melding vanuit het Operational Control Center Chemelot/ meldkamer Chemelot):

Centralist MKB: "meldkamer brandweer"
Centralist OCC: "OCC Chemelot met [REDACTED], we hebben een GRIP2..."
Centralist MKB: "...een GRIP2, ja?"
Centralist OCC: "een GRIP2, op de locatie noord bij de SZF-4, een grote NOX uitbraak..."
Centralist MKB: "...een NOX uitbraak, ja"
Centralist OCC: "het verzoek is om het WAS* systeem in Lindenheuvel aan te sturen"
Centralist MKB: "WAS-systeem in Lindenheuvel?"
Centralist OCC: "Lindeheuvel"
Centralist MKB: "Is goed, prima. Vraagje, plaats CoPI is gewoon bij jullie daar waar alles naartoe moet dan?"
Centralist OCC: "ja, bij het OCC"
Centralist MKB: "OCC, prima, is goed"

EINDE GESPREK

* (waarschuwings- en alarmeringssysteem/ sirenealarm)

Deze melding vanuit het Operationeel Control Centrum Chemelot (OCC Chemelot) dient, op basis van het Rampbestrijdingsplan Chemelot, door de meldkamer brandweer (MKB) geïnterpreteerd te worden als een opdracht (de Officier van Dienst-Chemelot (OvD-Chemelot) is hiertoe gemandateerd¹). In dit geval: het afkondigen van GRIP2 én het activeren van het Waarschuwings- en Alarmeringssysteem (WAS) in de wijk Lindenheuvel.

5.2.3 GRIP2

Opschaling naar GRIP2 houdt feitelijk in dat de Officier van Dienst van Chemelot mogelijke effecten en/of gevaar buiten de poorten van Chemelot verwacht. Dit (mogelijke) gevaar buiten de poorten van Chemelot is conform planvorming een 'trigger' om GRIP2 af te kondigen. De GRIP2 alarmering middels P2000 (pager) is om 11:43 verzonden (één minuut na ontvangst van de telefonische alarmering).

5.2.4 WAS

In opdracht van Chemelot heeft de meldkamer brandweer het WAS geactiveerd. Omdat conform planvorming altijd de sirenegebieden tussen meldkamers gecommuniceerd dienen te worden en niet de namen van wijken in een gebied, heeft een centralist van de MKB teruggebeld naar het OCC om te vragen in welk sirenegebied de wijk 'Lindenheuvel' ligt. Aangegeven is dat dit gebied 6 is. De (elektronische) bevestiging van afgaan WAS in sirenegebied 6 kwam om 11:45 uur.

5.2.5 NL-Alert

Bij activering van WAS is het doel in eerste instantie om de bevolking te Alerteren en te alarmeren. Er is sprake van een incident en we willen de bevolking daarvan zo snel mogelijk in kennis stellen. Daarna is het van belang om aanvullende informatie te bieden aan de bevolking. De centralist brandweer heeft, na overleg met collega's, besloten om aanvullend op de activering van het WAS een NL-Alert te versturen. In de melding van het OCC wordt alleen verzocht het WAS te activeren. De inhoud van de NL-Alert bevatte de standaardboodschap te weten eenzelfde handelingsperspectief als behorend bij WAS. De verzonden tekst is:

¹ RBP Chemelot, versie 01 juli 2019, Operationeel Deel, hoofdstuk 3, paragraaf 3.1: "...De OVD-Chemelot is bevoegd een GRIP-opschaling tot en met GRIP 2 af te kondigen. ...

zaterdag 3 augustus 2019

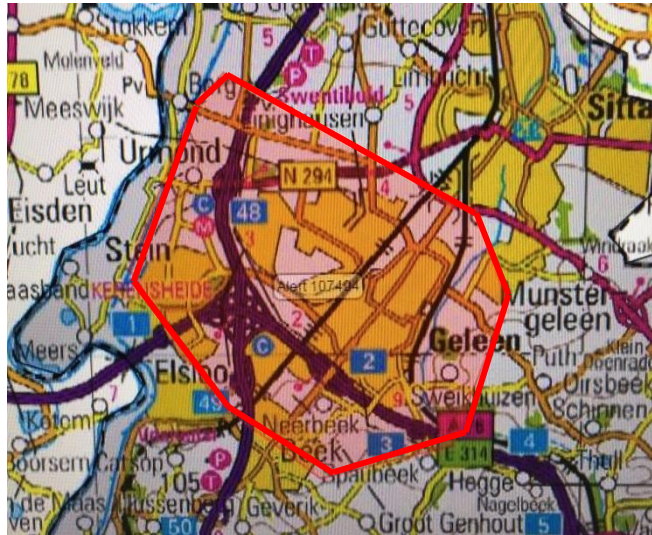


NL-Alert 03-08-2019 11:54 Ongeval met giftige stof op Chemelot. Ramen en deuren sluiten en ventilatie uitzetten. Nadere info op L1 tekst.

11:54

De inhoud van deze berichtgeving is conform de definitie van de 'Standaardteksten NL-Alert' zoals beschreven in bijlage 2 van het bestuurlijke vastgestelde RBP Chemelot d.d.01 juli 2019 alsmede de 'Multidisciplinaire informatiekaart (MIK) Chemelot'. De zin 'Nadere info op L1 tekst' is handmatig door de centralist toegevoegd. Hij heeft dat niet afgestemd. In het RBP Chemelot wordt de inzet van WAS en de inzet van NL-Alert in vele alinea's in combinatie met elkaar benoemd.

De centralisten MKB versturen het NL-Alert bericht middels een aparte applicatie in de meldkamersystemen. Dit doen zij door een zone in te tekenen (bron + effectgebied) waarnaartoe op hun inschatting met de informatie die zij op dat moment hebben, een NL-Alert verstuurd dient te worden. In figuur 2 een afbeelding van het ingetekende gebied door de MKB-centralist:



Figuur 2 Gebied NL-Alert op basis bekende informatie

Vervolgens vertaalt de NL-Alert software dit geautomatiseerd naar een aantal zendmasten. Telefoons die op dat moment verbonden zijn met desbetreffende zendmasten krijgen een NL-Alert toegestuurd. Dit proces is door de centralist niet beïnvloedbaar.

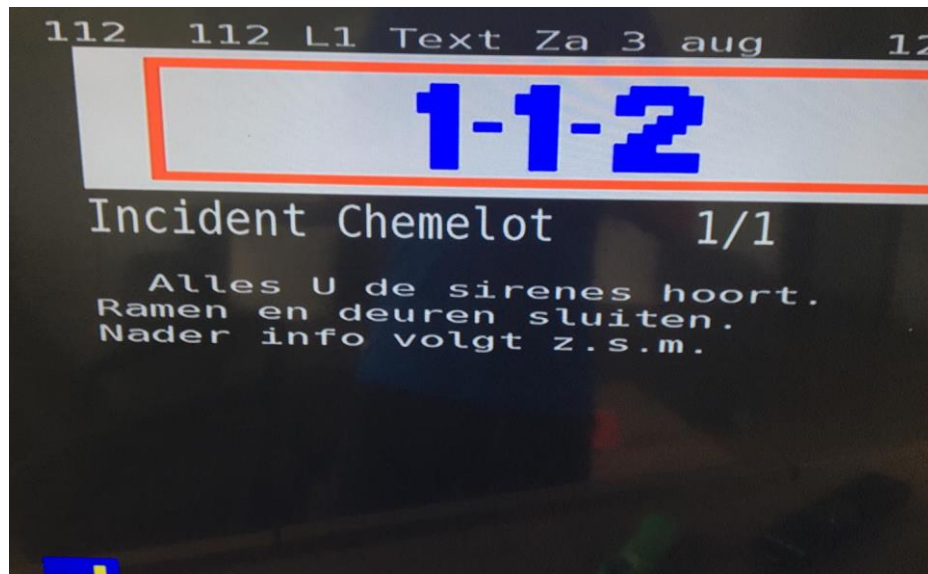
Het eerste NL-Alert bericht is rond 11:54 ontvangen, met een bereik van 99,7%. Dit betekent dat van alle telefoons die op dat moment verbonden zijn met de desbetreffende zendmasten, 99,7% het bericht ontvangen heeft.

Sommige telefoons blijven echter lang met een (andere) zendmast verbonden, terwijl deze zich fysiek niet meer bevinden in het bron- of effectgebied. Zo kan het dus zijn dat een automobilist op de A76 rijdt en zich in het effectgebied bevindt, maar nog verbonden is met een andere zendmast (buiten effectgebied) en daardoor geen NL-Alert bericht ontvangt.

De discrepantie tussen het gebied waarbinnen de WAS-palen gealarmeerd worden en het gebied waarbinnen een NL-Alert verzonden wordt, is een bekend verschijnsel. In het onlangs vastgestelde RBP Chemelot staat in paragraaf 3.5 onder meer vermeld: 'Het daadwerkelijke gealarmeerde gebied zal echter groter zijn vanwege het bredere bereik van de gsm-masten.'

5.2.6 L1- tekst

Conform de instructies op het GMK-blad heeft de centralist van de meldkamer brandweer om 12:02 uur de 112 teletekstpagina van L1 gevuld met de volgende tekst:



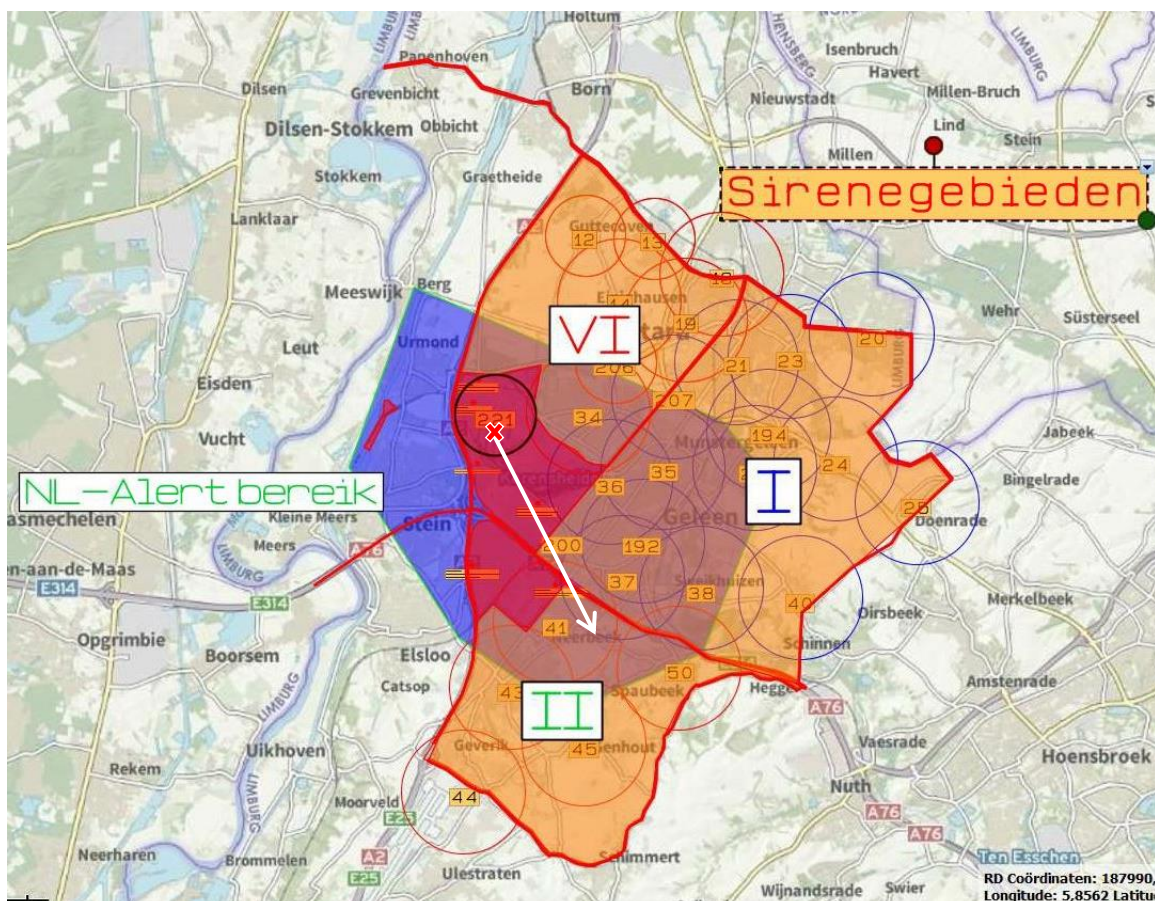
Figuur 3 Afdruk L1- teletekstpagina

5.2.7 WAS gebied 1 + 2

Conform procedure, zoals vastgelegd in het Rampenbestrijdingsplan Chemelot, ontving de meldkamer brandweer om 11:44 uur een meldformulier (alarmering), ter aanvulling op de telefonische alarmering, van het OCC Chemelot (zie bijlage 1). Deze melding bevatte het volgende bericht 'grote NO_x lekkage uit de SFZ4 WAS systeem Lindenheuvel aansturen' met daarin 'GRIP2' vermeld als GRIP-niveau. Om 11:48 is het sirenegebied 6 (WAS) nogmaals geactiveerd. Echter concludeerde de MK-brandweer binnen korte tijd dat, gezien de windrichting dat vermeld stond op het meldformulier vanuit OCC Chemelot, sirenegebied 6 niet in het effectgebied kon liggen. Vervolgens is om 11:58 uur WAS geactiveerd in sirenegebied 1 en 2, en nogmaals om 12:00 uur, welke wel in het effectgebied lagen. In figuur 4 wordt één en ander visueel weergegeven waarbij het rode kruis de incidentlocatie betreft en de witte pijl de windrichting aangeeft. Hieronder een overzicht:

- 11:45 Sirene gebied 6 aangestuurd
- 11:48 Sirene gebied 6 voor de tweede maal aangestuurd
- 11:58 Sirene gebied 1 & 2 aangestuurd
- 12:00 Sirene gebied 1 & 2 nogmaals aangestuurd

Chemelot geeft aan dat de bedrijfsbrandweer visueel de wolk **richting het oosten** heeft zien gaan (richting de wijk Lindenheuvel, liggende in WAS-gebied 6). De windrichting-sensoren op het Chemelot terrein geven een andere windrichting aan, namelijk (vanuit het) NNW dus richting ZZO (richting sirenegebied WAS 1 + 2). Conclusie is dat er een discrepantie is tussen de windrichting die visueel is waargenomen door de bedrijfsbrandweer Chemelot en hetgeen hun eigen sensoren aangaven.



Figuur 4 Dit plaatje toont het uitzendgebied van NL-Alert en het bereikgebied van het WAS-systeem, evenals de heersende windrichting ten tijde van het incident.

Doordat, naar achteraf blijkt, het onjuiste WAS sirene gebied is aangestuurd op basis van de telefonische melding en het meldformulier vanuit OCC Chemelot, ontstond er onnodige onrust in gebied 6, onder meer in de wijk Lindenheuvel.

5.2.8 Reactie bevolking

Het aansturen van de WAS-palen en de gekoppelde NL-Alert heeft onduidelijkheid veroorzaakt bij de bevolking. De door functionarissen waargenomen en later in de evaluatie ingebrachte reacties van particulieren of ondernemers zijn dan ook zeer divers. Sommige ondernemers besloten hun winkels te sluiten en mensen die binnen waren naar buiten te sturen, anderen hielden de deuren gesloten en klanten binnen, maar maakten de deuren ook niet open voor passanten. Sommige mensen vluchtten hun huis in, anderen bleven doorgaan met de activiteiten van dat moment (bijvoorbeeld autowassen, grasmaaien) en reageerden niet op het sirene-alarm. Dit toont aan dat ondanks dat WAS en het NL-Alert bericht een handelingsperspectief bieden, daarover door de gemeente en door Chemelot nog in 2018 in een campagne is gecommuniceerd, een deel van de bevolking hier niet consistent naar handelt.

5.2.9 GRIP3

Op basis van telefonisch overleg tussen de dienstdoende Commandant van Dienst van Brandweer Zuid-Limburg en de burgemeester van Sittard-Geleen is om 12:23 besloten op te schalen naar GRIP3, waarna op dezelfde tijd de P2000-melding is verstuurd.

5.2.10 EUREGIONAAL

Conform de procedure-afspraken binnen EMRIC (zoals vastgelegd in het document "Grensoverschrijdende informatie-uitwisseling") en zoals beschreven in het RBP Chemelot (onderdeel 4.4) zijn de meldkamers in effectgebied alsmede de zogenaamde 'Meldeköpfe' (Aken en Luik) geïnformeerd. Gezien het effectgebied, door de destijds heersende windrichting, is er op geen enkel moment gevaar geweest voor inwoners in Duitsland of België, maar is er wel conform procedure gehandeld. De meldkamer Aken is om 12:05 uur geïnformeerd en de meldkamer Luik om 12:08 uur door de MKB. Om 13:45 uur is de meldkamer Aken aanvullend geïnformeerd alsmede de meldkamer Luik (via Hasselt) om 13.49 uur.

5.2.11 Calamiteiten Coördinator (CaCo)

Eén van de verantwoordelijkheden van de CaCo is het vullen van het startbeeld Meldkamer in het LCMS, alsmede het maken van een eerste 'vijf elementen' plot. Uit de 'Enalyzer' enquête wordt opgemaakt dat zowel CoPI- als ROT-leden aangeven dat het te lang heeft geduurd voordat deze informatie beschikbaar was. Plot informatie ten aanzien van de RBP's en MIK's is niet beschikbaar in LCMS-plot in de vorm van voorbereide incidenten/kaartlagen. Daarom moesten ten tijde van het incident de sirenegebieden opgezocht worden en vervolgens in LCMS geplotted worden. Dit leidt tot een aanzienlijke vertraging in een eenduidige beeldvorming. Aangezien de functie van CaCo redelijk nieuw is, worden deze functionarissen door een hoop collega's benaderd, die op dat moment geen primair aanspreekpunt zijn van de CaCo. Dit belast de CaCo onnodig en maakt het lastig om te prioriteren in communicatie en taken.

5.2.12 ROT

Aangezien direct GRIP 2 is afgekondigd werd het ROT gelijktijdig met het CoPI gealarmeerd (11:43 uur). Het eerste ROT-overleg vond plaats om 12:40 uur met een complete bezetting.

5.2.13 Eerste ROT-overleg

De betrokkenheid van ROT-leden, de snelheid in het organiseren van het eerste overleg en de actieve houding worden als pluspunten genoemd. Tevens werd er voldoende ruimte gegeven om vragen te kunnen stellen, waardoor met name crisiscommunicatie goede input ontving omtrent het incident, echter veel te laat. (na 12:40 uur). Daarmee was er voor crisiscommunicatie tot aan het eerste ROT geen informatie beschikbaar. Als gevolg daarvan kon crisiscommunicatie haar feitelijke doel niet vervullen. Er kon op dat moment niet voldaan worden aan de maatschappelijke informatiebehoefte.

Vlak voor aanvang van het eerste ROT kwam het bericht dat de emissie van NO_x gestopt was door inzet van de bedrijfsbrandweer van Chemelot. De AC-Gz gaf echter aan dat er meldingen binnenkwamen dat er zich mensen hadden gemeld met klachten van prikkelende ogen en keel (slijmvliezen) bij de huisartsenpost in Geleen. Het was voor het ROT niet mogelijk om vast te stellen of dit psychosomatische klachten (lichamelijke klachten met geestelijke oorzaak) waren, of klachten ten gevolge van blootstelling aan NO_x buiten de poorten van Chemelot. Er waren op dat moment namelijk nog geen meetresultaten vanuit de meetploegen bekend in het ROT.

In de eerste fase van het incident en voorafgaand aan het eerste ROT-overleg bleek het lastig voor het proces crisiscommunicatie om basisinformatie te verkrijgen. LCMS was niet gevuld, het was lang niet duidelijk dat de WAS-palen geactiveerd waren, er was geen contact met de meldkamer en de CaCo. Dit maakte in de eerste fase het nakomen van de communicatieprocedures onmogelijk, waardoor deze vertraging opliepen. Dit proces werd ook bemoeilijkt door de opkomsttijd van betrokken functionarissen. Daar waar de dynamiek van het incident zich normaliter ontwikkelt en in lijn daarmee de opkomst van functionarissen is geborgd, is hier meteen naar GRIP 2 en later GRIP 3 opgeschaald.

Speerpunten van het eerste ROT-overleg waren met name:

- Beeldvorming t.a.v. het effectgebied
- Crisiscommunicatie

- Informeren bevolking (duiden gevaar/ invloed op de gezondheid)
- Handelingsperspectief
- Wat speelt er in de media en onder de bevolking (omgevingsanalyse)
- Opvolgbericht
- Wat is de hoeveelheid uitstoot? En welke gevolgen heeft dit voor de gezondheid van burgers die er aan zijn blootgesteld
- Bevinden zich kwetsbare objecten of evenementen in het effectgebied en dienen daar acties op genomen te worden?

De volgende communicatiemiddelen zijn ingezet t.b.v. crisiscommunicatie:

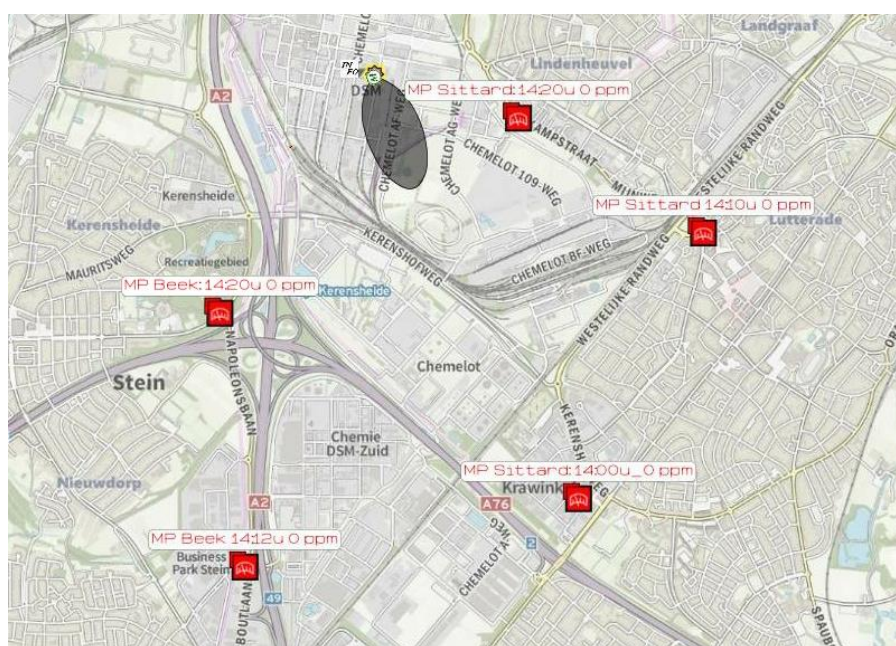
- Twitter
- NL-Alert
- Calamiteitenzender L1
- Teletekst L1
- Website Vrzi.nl
- Persvoorlichting

5.2.14 Tweede ROT-overleg

Pas voorafgaand aan het 2^e ROT-overleg om 13:30 kwamen er meetresultaten binnen, vanuit de meetploegen van de bedrijfsbrandweer van Chemelot bij de bron welke de volgende meetwaarden rapporteerden: 3 parts per million (ppm) NO_x en 0,6 ppm NO₂ naast de put.

Dit zijn zeer lage hoeveelheden waardoor het zeker is dat er buiten de poorten van het Chemelot geen gevaar voor de bevolking meer kan zijn door uitstroom van NO_x vanuit de bronlocatie. Het ROT heeft het advies van het CoPI opgevolgd om af te schalen naar GRIP 1. Met deze informatie begon het tweede ROT-overleg.

Na afloop van het tweede ROT zijn de laatste meetgegevens in LCMS geploteerd. Conform de huidige werkwijze dient dat handmatig te gebeuren. Deze informatie kwam na afloop van het tweede ROT en nadat reeds afgeschaald was naar GRIP 1 beschikbaar in LCMS plot, zie onderstaande plot uit LCMS.



Figuur 5 Plot ~LCMS gemeten waarden

Informatie vanuit meetploegen kwam traag binnen bij de sectie brandweezorg en daarmee het ROT. Voorafgaand aan het eerste ROT (12:40 uur, 57 minuten na alarmering hulpdiensten) waren er geen

meetgegevens beschikbaar in het ROT om het effectgebied beter te kunnen bepalen. Dit bemoeilijkt een goede beeldvorming van het effectgebied.

Uit de omgevingsanalyse bleek dat de onrust van de bevolking met name ging over het al dan niet vrijkomen van gevaarlijke stoffen en dat de meetgegevens een belangrijke rol spelen in deze duiding. Die meetgegevens waren er lang niet, omdat er geen Meetplan Leider (MPL) beschikbaar was en deze functionaris vanuit Veiligheidsregio Limburg Noord moest komen. De Meetplanleider draagt onder meer zorg voor de interpretatie en plotting van de meetgegevens en baseert onder meer daarop zijn adviezen aan ROT en BT.

5.2.15 Beleidsteam (BT)

Op basis van telefonisch overleg tussen de dienstdoende Commandant van Dienst van de Brandweer Zuid-Limburg en de burgemeester van Sittard-Geleen is om 12:23 uur besloten op te schalen naar GRIP 3, waarop op dezelfde tijd de P2000 melding is verstuurd. Voorafgaand aan de eerste BT-bijeenkomst (13.24 uur). kon echter al afgeschaald worden naar GRIP 1 Dit besluit is genomen in overleg tussen de leider CoPI, voorzitter ROT, dienstdoende Commandant Brandweer en de voorzitter BT/ burgemeester.

5.2.16 Eerste BT-overleg

Het eerste BT-overleg startte om ongeveer 13.35 uur (de exacte tijd is niet gelogd). De BT-bezetting was niet compleet. Er is om 12:23 gealarmeerd voor GRIP3. De adviseur Bevolkingszorg in het GBT is niet opgekomen alsmede de functionaris ten behoeve van de bestuurlijke verslaglegging. Daarnaast waren de burgemeesters van de gemeenten Beek en de gemeente Stein aanwezig bij het overleg dat, gezien het feit dat meerdere burgemeesters aanschoven, qua bezetting meer een RBT-setting impliceerde.

De rol van de strategisch adviseur crisiscommunicatie is ingericht middels een 'zacht' piket. Na een korte belronde bleek niemand beschikbaar waarop dezelfde functionaris die aanschoof in het ROT als adviseur crisiscommunicatie conform afspraak later ook aanschoof in het BT. Aangezien de overlegtijden ('vergaderklok') niet afgestemd waren tussen ROT en BT startte het BT-overleg ongeveer gelijktijdig met het tweede ROT-overleg. Met één functionaris voor crisiscommunicatie in beide overleggen is het praktisch onmogelijk om beide overleggen van informatie en communicatieadvies te voorzien. Besluiten en/of vragen vanuit het ROT kunnen hierdoor niet in het BT ingebracht worden.


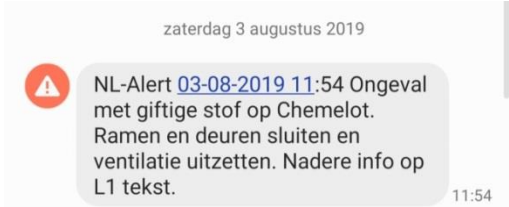
5.2.17 Nabespreking crisiscommunicatie

Na afloop van het BT-overleg heeft er nog een kort gesprek plaatsgevonden met de burgemeesters van de gemeenten Sittard-Geleen, Beek, Stein, de Commandant van Dienst Brandweer en een aantal medewerkers van de sectie crisiscommunicatie omtrent het verloop van dat proces en ter voorbereiding op een interview van burgemeester Cox. De dienstdoende HTO-Crisiscommunicatie duidt in dat overleg de werking van NL-Alert. Daarnaast is in dat gesprek het geplande interview van de burgemeester voorbereid, is een kernboodschap geformuleerd en is de rol als burgervader/ boegbeeld besproken.

5.3 TIJDLIJN

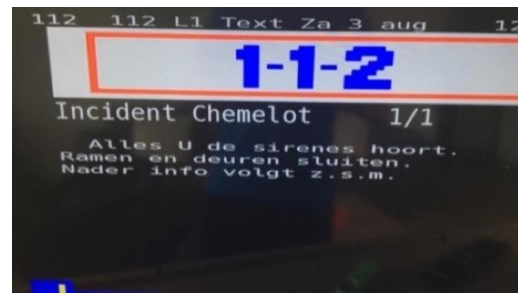
In onderstaande tijdlijn zijn belangrijke gebeurtenissen weergegeven die zich tijdens het incident hebben voorgedaan. Daarnaast hebben er uiteraard vele andere acties plaatsgevonden alsmede telefonische afstemming en middels C2000.

Sommige acties en besluiten in het veld niet exact qua tijd op te maken zijn uit de verschillende bronnen welke gebruikt zijn om onderstaand overzicht te genereren. Sommige acties kunnen eerder uitgezet zijn en met vertraging gelogd zijn in GMS.

Tijdstip	Gebeurtenis	Aanvullende informatie
11.42	Eerste telefonische melding OCC Chemelot komt binnen bij meldkamer brandweer	<ul style="list-style-type: none"> - "GRIP2" - "WAS lindenheuvel af laten gaan" - "grote NOX uitbraak SZF-4"
11.43	GRIP2 alarmering hulpdiensten	Pagermelding: P2 BLB-01 (Grip 2) Stank/hind. Lucht Chemelot ACC. Chemelot 20-weg. 
11.44	Meldkamer ontvangt meldingsformulier van OCC (Chemelot) per e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> - grote NO_x-lekkage uit de SFZ4 WAS systeem Lindenheuvel aansturen - GRIP2 - Coördinaten: 183787,332525
11.45	WAS gebied 6 geactiveerd (lindenheuvel)	Registratie van bevestiging afgaan WAS
11.46	Eerste contact Communicatieadviseur CoPI en Hoofd Crisiscommunicatie	
11.48	Herhaalde WAS gebied 6 (lindenheuvel)	
11:54	Eerste NL-Alert verzonden: <i>'ongeval met giftige stof op Chemelot. Ramen en deuren sluiten en ventilatie uitzetten. Nadere info op L1 tekst.'</i> Deze berichtgeving is conform definitie van de 'Standaardteksten NL-Alert' zoals beschreven in bijlage 2 van het bestuurlijk vastgestelde rampenbestrijdingsplan Chemelot alsmede 'Multidisciplinaire informatiekaart (MIK) RBP Chemelot'.	
11.55	Adviseur gevaarlijke stoffen: inzet 2 meetploegen	
11.57	Communicatieadviseur CoPI bij gesproken door meldkamer brandweer.	
11.58	(Bijstelling sirenegebied) WAS-gebied 1 en 2 geactiveerd	Gebied is bijgesteld i.v.m. actuele windrichting. Omdat (mogelijk) effectgebied op grens twee WAS-gebieden uitkwam, zijn deze allebei gealarmeerd.

- 12.00 Herhaalde WAS activatie in sirenegebied 1 + 2
- 12.01 Afstemming met MAA
- 12.02 L1 Teletekstpagina 112 gevuld door meldkamer brandweer

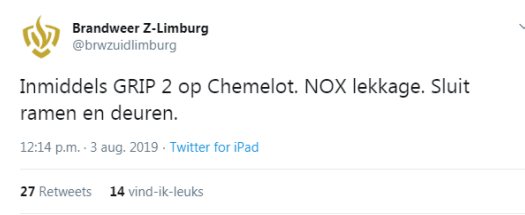
Geen invloed voor luchtverkeer



- 12.05 Meldkamer Aken geïnformeerd (euregio) door meldkamer brandweer
- 12.07 OCC: treinverkeer hoeft niet stilgelegd te worden
- 12.10 Eerste Twitterbericht Brandweer Zuid-Limburg (reetweet Chemelot)



- 12.08 Meldkamer Luik geïnformeerd door meldkamer brandweer (euregio)
- 12.14 Tweede Twitterbericht Brandweer Zuid-Limburg



- 12.14 L1 in kennis gesteld om te fungeren als calamiteitenzender
- 12.15 Eerste CoPI-overleg
- 12.18 Eerste Twitterbericht vanuit kanaal Veiligheidsregio Zuid-Limburg



- 12.23 Opschaling naar GRIP 3

Op basis van telefonisch contact tussen commandant brandweer en burgemeester Cox (Sittard-Geleen).



- 12.24 Eerste woordvoering over incident via L1 Radio
- 12.26 Vanwege GRIP3 legt HCC eerste contacten met BT-adviseurs die op zacht piket staan
- ±12.39 Geen emissie NOX meer, kelder onder water gezet
- 12.40 Eerste ROT-overleg
- 12.45 Tweede woordvoering over incident via L1 Radio
- 12.57 Derde woordvoering over incident via L1 Radio
- 13.07 Tweede Twitterbericht vanuit kanaal Veiligheidsregio Zuid-Limburg


Veiligheidsregio Zuid-Limburg
 @VRZuidLimburg

De brandweer heeft metingen uitgevoerd buiten het Chemelot-terrein. Er is geen alarmerende waarde geconstateerd. U kunt iets merken van de stof, maar deze is niet gevaarlijk.

1:07 p.m. · 3 aug. 2019 · [Twitter Web Client](#)

- 13.08 Vierde woordvoering over incident via L1 radio
- 13.12 Derde Twitterbericht vanuit kanaal Veiligheidsregio Zuid-Limburg


Veiligheidsregio Zuid-Limburg
 @VRZuidLimburg

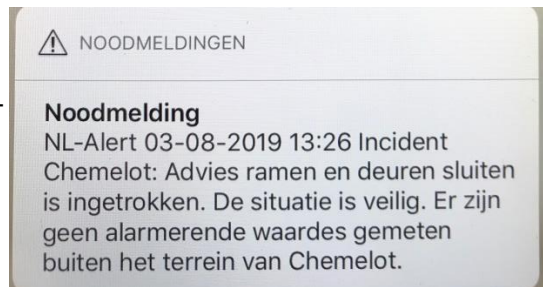
Advies ramen en deuren sluiten is ingetrokken. Er is geen concentratie giftige stoffen in de lucht buiten het Chemelot terrein.

1:12 p.m. · 3 aug. 2019 · [Twitter Web Client](#)

- 13.19 Vijfde woordvoering over incident via L1 radio
- 13.24 Afschaling naar GRIP1

Op advies van leider CoPI, in overleg met voorzitter ROT, dienstdoende commandant brandweer en Voorzitter BT (BT was op dat moment nog niet compleet)

- 13.25 Tweede NL-Alert verzonden (afsluitbericht): incident Chemelot, advies ramen en deuren sluiten is ingetrokken. De situatie is veilig. Er zijn geen alarmerende waardes gemeten buiten het Chemelot-terrein.



13.28	Vierde Twitterbericht vanuit kanaal Veiligheidsregio Zuid-Limburg	
13.33	Tweede ROT-overleg	
± 13.35	Eerste BT-overleg	
13.45	Meldkamer Aken geïnformeerd over de situatie	zelf hebben ze meetploegen aangestuurd, hebben nog geen waardes gemeten
13.49	Meldkamer Luik (via Hasselt) geïnformeerd	
14.19	Publicatie afloopbericht op Facebook VRZL en samenvatting incident.	
14.27	Laatste CoPI-overleg	
14.59	Meldkamer brandweer ontvang tweede meldingsformulier van OCC Chemelot	<p>'Grote NOX lekkage SZF 4 WAS systeem lindenheuvel aansturen</p> <p>13:33 uur OMF meldt NOX emissie in de SFZ 4 t.g.v. voorbereidingen in bedrijfsname, heoveelheden zijn nog niet bekend en worden later aangeleverd LA komt naar het OCC en meld dat er is afgeschaald naar GRIP 0, Ovd-Chemelot bevestigd dit.'</p>
± 15.00	Burgemeester Cox staat L1 te woord in politiebureau	
16.44	Publicatie Q&A op website VRZL	
17.07	Publicatie Q&A op Facebook VRZL en uitsturen Tweet op account VRZL met link Q&A.	
19.16	Meldkamer brandweer ontvangt derde meldingsformulier van OCC Chemelot	'Grote NOX lekkage SFZ 4 WAS systeem Lindenheuvel aansturen 13:44 uur OMF meldt NOX emissie in de SFZ 4 t.g.v. voorbereidingen in de bedrijfsname, heoveelheden zijn nog niet

bekend en worden later aangeleverd.'

'Achteraf rapportage (in vervolg op direct melding van 13:43u) ontvangen van ■

■■■■ op 3-8-2019 om 14:30u.

In de voorbereiding van opstarten SZF4 na onderhoud, wordt er 60% HNO3

ingetrokken. Dit gebeurt volgens vaste procedures oftewel doe instructies. Nadat

ca 10 minuten zuur is ingetrokken, is geconstateerd dat er zuur via trechters

overliep naar de lekzuurtank V113. Na enkele minuten is een plof gehoord en

een NOx wolk werd zichtbaar. Direct gevolgd door sirene alarm.

NOx emissie, combinatie van Stikstofoxide en stikstofdioxide. Beide afkomstig

van salpeterzuur 60%. sterk oxiderende en irriterende stof.

Windrichting Noord-Oosten

Direkt sirene alarm waarna waterschermen door de BBW zijn aangebracht.

Mogelijke veroorzakers dicht gezet (zuur intrek). Kelder waar vat zich bevindt vol

laten lopen met water.'
