

Gebruik van Twitter tijdens incidenten

Een handboekje voor de piketfunctionaris
communicatie



Gebruik van twitter bij incidenten

Dit twitterprotocol helpt bij het eenduidig gebruik van Twitter door de piketfunctionarissen VRZ. Naast dat er een aantal richtlijnen wordt gesteld voor het gebruik van Twitter, biedt het voorbeeldteksten die gebruikt kunnen worden tijdens een incident. Doel is om zo uniform mogelijk de berichtgeving via Twitter te verzorgen.

Algemene voorwaarden voor elke tweet:

- Voorzie elke tweet van hashtags #. In ieder geval #plaatsnaam en #aard van het incident gebruiken, bijvoorbeeld #brand. Denk ook aan het gebruik van een hashtag bij de term #GRIP.

Waarom hashtags?

Door hashtags te gebruiken, vergroot je de kans dat je tweets gevonden worden door twitteraars die zich ook bezig houden met dit onderwerp. Op deze manier kunnen andere gebruikers je berichten gemakkelijker vinden.

Kijk ook welke hashtags er al gebruikt worden door andere tweeps over de crisis. Als dit logische hashtags zijn die door veel anderen gebruikt worden, overweeg dan om deze ook op te nemen in je tweets.

1^e tweet:

- Zo snel mogelijk na melding eerste tweet plaatsen
- Tweet beginnen met 'ramptype', bijvoorbeeld brand, ongeval.
- Als reden van opschaling naar middelbrand duidelijk is, dit melden in de 1^e tweet.
- Melding maken van uitgerukte eenheden
- Bij omvangrijke calamiteiten snel een gtweet verzenden wat de hashtag is waaronder de calamiteit te volgen is. Bijvoorbeeld bij een ongeval bij Total de hashtag #Total gebruiken. (Maak een bewuste keus voor de hashtag, denk aan framing!).

Bijvoorbeeld:

#brand woning #adres #plaatsnaam: . 2 tankautospuitten uitgerukt. Nadere info volgt.

Uitslaande #brand #adres #plaatsnaam: 2 tankautospuitten en een autoladder uitgerukt.
Nadere info volgt.

#brand #adres #plaatsnaam: brand in.... Uit voorzorg opgeschaald naar middelbrand. 2 tankautospuitten uitgerukt.

ongeval #adres #plaatsnaam: Nadere info volgt.

Het adres vermelden, zonder huisnummer (is namelijk nummer van de melding, het wil niet persé zeggen dat op dat nummer de brand woedt).

Vervolgtweets:

Tweet altijd beginnen met aard van het incident (bijvoorbeeld brand), plaatsnaam en eventueel adres. Bijvoorbeeld:

#brand #houtkade #Goes: en dan het bericht vervolgen.

#ongeval #N256: en dan het bericht vervolgen.

Het sein brand meester + tijdstip altijd twitteren. Als het kan ook met overzicht van ingezette eenheden of andere bijzonderheden. Bijvoorbeeld:

#brand #houtkade #Goes: sein brand meester om xx.xx uur. Daadwerkelijk ingezet bij brandbestrijding: 3 tankautosputen, 1 hoogwerker en div. ondersteunende diensten.

#brand #houtkade #Goes: brand meester om xx.xx uur. Nablussen gaat nog even duren. Grote Markt wordt lankaam weer vrijgegeven, ruimte rond pand blijft afgezet

#brand #Vrouwenpolder: Brand meester gegeven om xx.xx uur. Wordt nog nageblust in dakplaten en dakbeschot. Geen lichamelijk letsel.

Opschaling:

Bij opschaling in tweet reden van opschaling melden. Bijvoorbeeld:

#brand #houtkade #Goes: brandweer heeft opgeschaald naar grote brand in verband met felle, uitslaande brand.

#brand #markt #Goes: brandweer heeft opgeschaald naar #GRIP 1. Reden: gecoördineerde inzet van hulpdiensten nodig.

#tanker #Terneuzen: Operationeel Team komt bijeen bij Veiligheidsregio om situatie rondom vastgelopen tanker te coördineren. #GRIP2

Afstemming met Politie Zeeland

Bij een incident waar ook Communicatie Politie bij betrokken is, afstemmen met Politie en elkaars berichten retweeten en dit ook melden op twitter dat we dit doen. Bijvoorbeeld:

De collega's @politiezld en @vrz hebben overleg en zorgen dmv RT voor de info over #incident.

RT @politiezld #N256 nog minstens uur gesloten vanwege [#ongeval](#) [#zeelandbrug](#) [#zierikzee](#)

Afstemming met (bron)gemeente

Wanneer het incident van dusdanige omvang is dat ook de gemeente in de communicatie een rol gaat spelen, stem dan de berichtgeving (zoals gebruikelijk) af met de gemeente. Zodra de gemeente berichten op haar website heeft, kun je hier middels een tweet naar verwijzen. Berichtgeving over de inzet van de hulpdiensten blijven wij wel verzorgen.

Berichtgeving bij veel rookontwikkeling / inzet AGS / WVD

Bij een incident met veel rookontwikkeling de berichtgeving zorgvuldig afstemmen met de (H)OVD. Let op zorgvuldige formulering van tekst over het al dan niet vrijkomen van gevaarlijke stoffen. Voorbeelberichten kunnen zijn:

#brand #adres #plaatsnaam: forse #rookontwikkeling brandweer verricht continue metingen. Op dit moment geen extra gevaarlijke concentraties van stoffen gemeten.

#brand #Arnhem: in dak geen asbest, meetploeg van brandweer gaat benedenwinds, bij Sloedam/A58 eventueel effect vd rook in kaart brengen

Berichtgeving bij vrijkomen asbest

Voorbeelden:

#brand #Arnhem Voor zekerheid monsters onderzocht in laboratorium, definitief vastgesteld is geen asbest aangetroffen. Bluswerk vordert

#brand #Houtkade #Goes: brandmeester gegeven. Geen gevaar voor uitbreiding. Monsters genomen ivm mogelijke asbest, worden onderzocht.

Berichtgeving bij slachtoffer(s)

Wanneer er sprake is van slachtoffers, altijd afstemmen met piketvoorlichter Politie. Daarna kan er, net als dat er telefonisch aan journalisten info wordt verstrekt over slachtoffers, ook over getwitterd worden.

Berichtgeving bij overlijden

Wanneer er sprake is van dodelijk(e) slachtoffer(s), neemt Politie Zeeland de woordvoering over en dus ook de twitterberichten.

Overdracht van woordvoering en twitter aan bijvoorbeeld gemeente of politie

Meldt dit altijd in een tweetbericht.

Voorbeeld:

#Ongeval N59 #Kerkwerf: brandweer is uitgerukt met twee tankautospuitten en een hulpverleningsvoertuig. Voor verdere info, volg @politiezld