

Regionaal gekwetter ervaringen met Twitter bij incidentbestrijding

Het professioneel gebruik van Twitter krijgt binnen de veiligheidsregio's steeds meer aandacht. Deze aandacht gaat vooral uit naar de kracht van Twitter als communicatiemiddel. Kan Twitter ook een bijdrage leveren aan de beeldvorming van hulpverleningsdiensten?

Inleiding

Twitter, de bekende microblogdienst waarbij gebruikers maximaal 140 tekens kunnen plaatsen in een bericht, is tegenwoordig een belangrijk communicatie- en informatiekanaal. De gebruikers delen informatie en creëren zo een virtuele werkelijkheid. Dit wordt User Generated Content (UGC) genoemd. Het draagvlak om Twitter binnen veiligheidsregio's te gebruiken blijkt groot en groeiend. Met het oog op deze trend heeft er een kwalitatief afstudeeronderzoek plaatsgevonden, waaraan diverse veiligheidsregio's en experts hebben deelgenomen. De hoofdvraag van dit onderzoek was: heeft Twitter een toegevoegde waarde in de beeldvorming van hulpverleningsdiensten ten opzichte van de huidige situatie? Met behulp van interviews en het monitoren van diverse incidentgerelateerde Tweetstromen kunnen we een actueel beeld schetsen van de manieren van inzet van Twitter tijdens incidenten. Hiermee wordt duidelijk dat Twitter op een aantal manieren de hulpdiensten ondersteunt tijdens incidentbestrijding.

Een organisatie die Twitter gebruikt, moet zich allereerst bewust zijn van het doel van dit gebruik. Per gebruiksdoel verschillen de organisatorische en personele consequenties. Dit heeft te maken met de plaats in de organisatie waar Twitter belegd wordt (bijvoorbeeld door een beleidsmedewerker of een voorlichter ter plaatse) en of dit intern of extern wordt uitgevoerd. Het monitoren van Twitter vraagt natuurlijk ook veel minder capaciteit dan het actief communiceren op Twitter.

Monitoren van Twitterberichten

Twitteraars beginnen direct na de start van een incident te Twitteren over een incident. Omstanders geven ooggetuigenverslagen, soms voorzien van foto's of video's, over wat zij zien en geven commentaar op de ontwikkelingen ter plaatse. Dit biedt veiligheidsregio's de kans om, zonder dat er hulpverleners ter plaatse zijn, al te starten met de beeldopbouw vanuit een digitale bron die wordt gevoed door burgers. Dit was voorheen nauwelijks mogelijk.

Tweets met foto's en/of video's hebben een grotere waarde dan tekstuele berichten, omdat ze beter te controleren en te interpreteren zijn. Het geeft hulpdiensten de mogelijkheid om zonder aanwezig te zijn zelf een oordeel over de situatie te vellen. Visuele informatie kan makkelijk gebruikt worden in bijvoorbeeld een vergadering van het ROT. Ook tekstuele Tweets kunnen helpen bij de initiële beeldvorming. Zeker als meer onafhankelijke Tweets elkaar bevestigen.

Door berichten op Twitter te filteren op trefwoorden, en deze te combineren blijkt er een goed beeld van een incident gecreëerd te kunnen worden zoals deze door burgers wordt beleefd. Dit beeld kan gebruikt worden ten behoeve van mediawatching. Ook al klopt dit beeld niet met de werkelijkheid, het is een beeld dat onder Twitteraars leeft en waar dus actie op ondernomen moet worden. Onjuiste beelden op Twitter kunnen aanleiding zijn om de communicatie over een incident anders aan te pakken. We moeten ons overigens realiseren dat het beeld wat op Twitter leeft niet per definitie het beeld is wat burgers in brede zin van een incident hebben.

Voor het monitoren van Twitter bestaan diverse instrumenten (tools) zoals Tweetdeck of Seesmic. Een goede toolkeuze maakt het substantieel eenvoudiger en minder tijdsintensief om Twitter te monitoren. Zo kan er overzichtelijker worden geselecteerd, kunnen informatiestromen gescheiden worden gevolgd en kunnen er meerdere personen via één account Twitteren.

Bestuurlijke onderkenning van de meerwaarde en expliciet bestuurlijk commitment helpen om het





gebruik van Twitter binnen een organisatie te professionaliseren en te integreren. Die professionalisering is belangrijk omdat burgers verwachtingen hebben van officiële instanties, en dus ook van hulpdiensten, die op Twitter aanwezig zijn. Twitteraars zullen bijvoorbeeld verwachten dat er een antwoord komt op vragen. Monitoren van twitterberichten is voor hulporganisaties dan ook vaak onvoldoende. Zij zullen ook actief aan de slag moeten met Twitter.

‘Er was een brand in een flatgebouw. De tendens in het ROT was dat het wel mee zou vallen en dat de opschaling waarschijnlijk onnodig was. Er verschenen filmpjes op Youtube van het incident. Hierdoor was het ROT zich binnen 10 minuten bewust van de ernst van de situatie en ging men serieuzer aan de slag.’

Actief gebruik Twitter

Het gebruik van Twitter binnen een organisatie kent een leercurve. Uit ervaring blijkt dat het beginnen met lezen van Tweets een goed begin is met de professionele inzet van Twitter. Als er na deze leesfase gevoel voor Twitter ontstaat, kan er informatie vanuit de organisatie op Twitter geplaatst worden. De volgende stap is het actief mengen in discussies op Twitter. Als er bijvoorbeeld agressie ontstaat tegen naamgenoten van een vermeende dader, of als Tweets onjuiste informatie bevatten, kunnen hulpdiensten sneller ingrijpen via een medium als Twitter. Dit vergt ervaring en het kan lastig zijn om naast de vele andere Tweets op te vallen. Het is een valkuil om aan elke discussie deel te nemen. Discussiëren op Twitter is tijdsintensief, en de toegevoegde waarde hiervan is lastig om in te schatten. Het is een uitdaging om dit als overheidsorganisatie goed te beheersen. De gebruikelijke communicatielijnen staan haaks op de snelheid van Twitter. Tweets zijn maximaal 140 karakters groot, waardoor een ander taalgebruik wordt vereist dan in bijvoorbeeld een persbericht. Dit zijn aspecten waar voorafgaand aan het gebruik over nagedacht dient te worden.

Voor de toepassing van Twitter als instrument voor crisiscommunicatie is het verstandig om dit laag in de organisatie te beleggen, bijvoorbeeld bij functionarissen op plaats incident. Het blijkt dat Twitteren vanaf plaats incident het aantal telefoontjes van journalisten naar persvoorlichters over de stand van zaken vermindert. Het is hiervoor belangrijk dat de medewerker die namens de veiligheidsregio actief is op Twitter, ook mandaat heeft om direct op berichten te reageren. Dit geeft een professionele indruk en zorgt ervoor dat

Twitteraars zien dat hulpverleningsdiensten actief communiceren.

Aanbevelingen

Tijdens het onderzoek kwam een aantal *lessons learned* naar voren. Deze kunnen helpen bij de implementatie van Twitter als beeldvormingsinstrument.

- Het is van belang om een afweging te maken over het doel waarmee men Twitter wil inzetten. Is dit voor crisiscommunicatie, beeldvorming of allebei? Dit heeft invloed op de plek (intern of extern) waar het gebruik van Twitter plaats gaat vinden. Multidisciplinaire afstemming voorkomt dat hulpverleningsdiensten eigen accounts gaan maken en hiermee meer capaciteit inzetten dan noodzakelijk is. Als men wil communiceren via Twitter is het raadzaam om een veiligheidsregio-account aan te maken om een grote groep volgers te krijgen. Een multidisciplinair account kan gebruikt worden voor de meest uiteenlopende incidenten.
- De functionaris die wordt belast met het monitoren van Twitter heeft bepaalde vaardigheden nodig en dient 24/7 beschikbaar te zijn. Het gebruik van Tools vraagt specifieke kennis, en de interpretatie van (conflicterende) berichten en vertaling naar beleid is geen *common sense*. Afspraken met individueel Twitterende hulpverleners zijn nodig zodat de officiële crisiscommunicatie niet wordt beïnvloed.
- In een landelijk overleg waarin elke veiligheidsregio is vertegenwoordigd kunnen ervaringen en kennis over het gebruik van Twitter worden uitgewisseld. Dit bevordert professionalisering en voorkomt dat veiligheidsregio's afzonderlijk onderzoek gaan uitvoeren.

Conclusie

Twitter kan hulpverleningsdiensten helpen om zowel repressie als crisiscommunicatie te verbeteren. Als aan een aantal randvoorwaarden op het gebied van organisatie en implementatie is voldaan, is professionele inzet van het medium binnen de veiligheidsregio's goed mogelijk en heeft ook veel meerwaarde.

Voor het volledige verslag van dit onderzoek zie: <http://www.infopuntveiligheid.nl/Publicatie/DossierItem/76/2254/disaster-tweets-toegevoegde-waarde-twitter-in-operationele-beeldvorming-hulpverleningsdiensten.html>

‘Bij een incident werd via social media bekend dat er nog een burger aanwezig was in ontruimd gebied, deze burger is naar aanleiding van het desbetreffende bericht uit het ontruimde gebied gehaald.’