

[REDACTED]
t.a.v. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Datum	7 februari 2020	Telefoon	06- [REDACTED]
Onze referentie	UIT-2020-19590	E-mail	[REDACTED]@vrnhn.nl
Uw referentie	-	Bijlagen	6
Uw bericht van	14 januari 2020	Onderwerp	Besluit op Wob-verzoek

Beste heer [REDACTED],

Op 14 januari 2020 hebben we van u een verzoek ontvangen op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).

In uw brief verzoekt u ons de volgende informatie / documenten aan u te verstrekken:

1. Het protocol aangaande de inzet en gebruik van het Alarmeringsstelsel NL-alert.
2. Een overzicht van alle in de laatste 5 jaar door de regio Noord-Holland Noord uitgegeven nl-alerts, met tijdstip van eerste melding incident en het tijdstip van de eerste NL-alert alarmering, en het soort van incident.
3. De transcriptie van de communicatie zoals die heeft plaatsgevonden met en door de Alarmcentrale, vanaf de eerste melding tot het moment van het bericht einde Grip 1.
4. Een overzicht van de twitterberichtgeving zoals die heeft plaatsgevonden door de Veiligheidsregio NHN.

Uw verzoeken onder nummer 3 en 4 hebben betrekking op de brand in Obdam op 1 december 2019.

Wij besluiten als volgt op uw verzoek.

Ad 1.

Veiligheidsregio Noord-Holland Noord (VRNHN) hanteert bij de inzet van een NL-Alert de 'Procedure Waarschuwen bevolking' van 20 september 2019. We verstrekken u dit document. U treft het als bijlage (bijlage 1) bij dit besluit aan.

Verder wijzen wij u erop dat u op de website www.crisis.nl meer informatie over NL-Alerts kunt vinden. Uit oogpunt van service zenden we het 'Inzet- en Beleidskader NL-Alert' (bijlage 2) en een document met de vragen en antwoorden (bijlage 3) die op deze website staan. U treft deze documenten als bijlagen bij dit besluit.

Ad. 2.

De door VRNHN uitgegeven NL-Alerts zijn openbaar en vallen daarom niet onder het bereik van de Wob. VRNHN houdt geen overzichten bij van de verzonden NL-Alerts. Uw verzoek op dit punt wijzen we daarom af.

Het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV) heeft in het rapport 'Inzet NL-Alert naar veiligheidsregio, 2013 t/m 2017' van 17 december 2018 de inzet van NL-Alerts per veiligheidsregio uiteengezet over de periode van 2013 t/m 2017. Hierin staan ook de cijfers van VRNHN. Dit document is al openbaar en te vinden op de website van het IFV. Uit oogpunt van service treft u als bijlage (bijlage 4) een kopie van dit rapport aan.

Ad. 3.

Uw verzoek om verstrekking van de transcriptie van de communicatie met de meldkamer over brand in Obdam op 1 december 2019 wijzen wij af.

VRNHN beschikt in het geheel niet over de transcriptie van communicatie zoals die heeft plaatsgevonden met en door de meldkamer (door u aangehaald als Alarmcentrale), en daarmee ook niet over de transcriptie van communicatie vanaf de eerste melding tot het moment van het bericht einde Grip 1. De Wob bevat geen verplichting om gegevens te vervaardigen die niet in bestaande documenten zijn neergelegd (zie de uitspraak van de Afdeling van 5 juni 2013 (ECLI:NL:RVS:2013:CA2102), en daarna telkens bevestigd.)

Subsidiair stelt VRNHN zich op het standpunt dat zelfs indien er wel transcripties aanwezig zijn (quod non) danwel voor zover uw verzoek zou moeten worden opgevat als een verstrekking van geluidsopnamen, uw verzoek wordt afgewezen op grond van artikel 10, eerste lid, aanhef en onder d van de Wob. In dit artikel staat dat het verstrekken van informatie ingevolge deze wet achterwege blijft voor zover dit persoonsgegevens betreft als bedoeld in de artikelen 9, 10 en 87 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de persoonlijke levenssfeer maakt.

De in artikel 9, eerste lid, van de AVG bedoelde persoonsgegevens zijn de gegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, alsmede genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, gegevens over gezondheid, of gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid.

Bij de inzet op 1 december 2019 is sprake geweest van een multidisciplinaire samenwerking binnen de meldkamer. Dat betekent dat de verschillende disciplines van de meldkamer betrokken zijn geweest in het meldkamerproces waaronder, zoals nu van belang, de meldkamer Ambulancezorg. Meldkamer gesprekken van de meldkamer Ambulancezorg vallen onder het medisch beroepsgeheim en maken deel uit van het medisch dossier. Dit zijn gegevens als bedoeld in artikel 9, eerste lid, van de AVG. Gelet op de aard van de inzet kan niet gesteld worden dat verstrekking *kennelijk* geen inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer.

Overigens zijn alle meldingen die via het P2000-netwerk zijn verzonden openbaar en terug te

vinden op het internet.

Ad. 4.

De Twitterberichten van VRNHN zijn openbaar en vallen daarom niet onder het bereik van de Wob. Uw verzoek op dit punt wijzen we daarom af. U kunt de Twitterberichten van VRNHN raadplegen op het twitteraccount van VRNHN (@vrnhn). VRNHN heeft dertien tweets verzonden op 1 december 2019 over de brand in Obdam. Uit oogpunt van service hebben we voor u deze tweets op papier gezet en als bijlage (bijlage 5) toegevoegd.

Voorafgaand aan het indienen van het Wob-verzoek heeft u contact gehad met mevrouw [REDACTED] van onze afdeling Communicatie. Zij heeft u ook al de nodige informatie verstrekt waaronder een speciaal voor u opgesteld document waarin uw vragen omtrent de brand in Obdam op 1 december 2019 zijn beantwoord. Volledigheidshalve zenden we u als bijlage (bijlage 6) dit document nogmaals toe.

We gaan ervan uit dat we uw verzoek naar tevredenheid hebben afgehandeld nu we alle door u gevraagde informatie met inachtneming van de Wob hebben verstrekt.

Met vriendelijke groet,

Namens het dagelijks bestuur,



Martin Smeeke
Directeur Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

Bent u het niet eens met dit besluit

Als u het niet eens bent met dit besluit, kunt u binnen zes weken een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij het dagelijks bestuur van Veiligheidsregio Noord-Holland Noord. De termijn van zes weken gaat in op de dag na het verzenden van dit besluit.

**Bijlage 1 bij Wob-verzoek van 14
januari 2020 Procedure
Waarschuwen Bevolking
Taal: Nederlands**

Veiligheidsregio's

- Kennemerland
- Noord-Holland Noord
- Zaanstad-Waterland

Meldkamer Noord-Holland

Politie Noord-Holland
Koninklijke Marechaussee

Procedure Waarschuwen Bevolking

Veiligheidsregio Kennemerland
Versie20-9-2019

Inhoud

Inhoud.....	1
Samenvatting.....	2
1. Inleiding.....	3
1.1 Documentinformatie.....	3
1.2 Doel.....	3
1.3 Voor wie.....	3
1.4 Beheer document.....	4
1.5 Relatie andere documenten.....	4
2. Middelen.....	5
2.1 NL-Alert.....	5
2.2 Standaard berichtenstructuur NL-Alert.....	5
2.3 WAS.....	5
2.4 Calamiteitenzender (tekstbalk tv).....	6
2.5 Gebruik NL-Alert en/of WAS en/of calamiteitenzender.....	6
3. Proces.....	7
3.1 Beslissen.....	8
3.2 Uitvoeren.....	9
3.3 Opvolgen.....	9
3.4 Evalueren.....	10
4. Bijzonderheden.....	11
4.1 Binnen één regio.....	11
4.2 Regiogrensoverschrijding.....	11
4.3 Dreiging/aanslag en NL-Alert.....	11
4.4 Oefenen.....	11
4.5 Testen systemen.....	12
Bijlagen.....	13
Bijlage 1. Standaardteksten NL-Alert (tekstbalk tv).....	14
Bijlage 2. Voorbeeld teksten NL-Alert (tekstbalk tv).....	15
Bijlage 3. Matrix NL-Alert berichten.....	16
Bijlage 4. Werkinstructie tekstbalk NH Nieuws.....	17

Samenvatting

Dit document beschrijft de multidisciplinaire procedure voor het waarschuwen en informeren van de bevolking bij een noodsituatie of bij een acute dreiging van een noodsituatie.

De bevolking kan gewaarschuwd worden door middel van:

- Tekstberichten op mobiele telefoons (NL-Alert);
- Sirenes, ofwel het Waarschuwings- en alarmeringssysteem (WAS);
- De calamiteitenzender (radio en tv/tekstbalk NH Nieuws).

Het besluit om deze middelen in te zetten ligt met bestuurlijk mandaat bij operationeel leidinggevenden van de veiligheidsregio's, en met uitvoering door de meldkamer.

Opvolgende informatievoorziening

De bevolking wordt na het waarschuwen geïnformeerd door opvolgende berichten via verschillende communicatiemiddelen, zoals websites, sociale- en nieuwsmedia. De uitvoering van de (online) informatievoorziening ligt bij de Taakorganisatie Communicatie van de crisisorganisatie van de betrokken veiligheidsregio. De aansluiting op dit proces wordt wel beschreven, de uitvoering niet. Dit staat beschreven in de regionale crisisplannen en deelplannen voor bevolkingszorg.

Verzorgingsgebied

De procedure Waarschuwen Bevolking NW3 is van toepassing op het verzorgingsgebied van de Meldkamer Noord-Holland en de Politie eenheid Noord-Holland.

Binnen het verzorgingsgebied vallen de veiligheidsregio's Kennemerland, Noord-Holland Noord, en Zaanstreek-Waterland, ook wel aangeduid als Noordwest 3 (NW3).

In het gebied is de Koninklijke Marechaussee verantwoordelijk voor de politietaken op de luchthavens Schiphol en Den Helder.

1. Inleiding

1.1 Documentatieinformatie

Dit document:

- Is vastgesteld door:
 - Het multidisciplinair tactisch Overleg van Veiligheidsregio Kennemerland;
 - Het multidisciplinair Directie Team van de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord;
 - De multidisciplinaire veiligheidsdirectie van de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland;
- Treedt in werking op 20 september 2019;
- Wordt beheerd door het Veiligheidsbureau van de Veiligheidsregio Kennemerland;
- Vervangt de versie van 25 april 2019;
- Bevat de implementatie van de Richtlijn inzet NL-Alert bij extreem geweld van het Ministerie Justitie en Veiligheid (zie paragraaf 4.3).

1.2 Doel

Het doel van dit document is het specifiek beschrijven van stappen en de volgorde hiervan, die genomen moeten worden voor het inzetten van NL-Alert (tekstbericht telefoon), WAS (sirenes), en de calamiteitenzender (tekstbalk tv) en de opvolgende informatiekkanalen. Het moet voor alle direct betrokkenen duidelijk zijn wie wat doet (beslissen, uitvoeren, opvolgen), wanneer en waarom. Hoe dit uitgevoerd wordt, staat per middel beschreven in de bijlagen van dit document.

1.3 Voor wie

Dit document is bestemd voor:

- Meldkamer Noord-Holland
- Veiligheidsregio Kennemerland (KEN)
- Veiligheidsregio Noord-Holland Noord (NHN)
- Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (ZW)
- Nationale Politie, Eenheid Noord-Holland (Politie NH)
- Koninklijke Marechaussee, district Schiphol (KMar)

1.4 Beheer document

De taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden bij dit document zijn als volgt verdeeld:

Wie	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
Veiligheidsbureau Kennemerland <i>Proces</i>	Beheerder multidisciplinaire procedure Waarschuwen en informeren bevolking: <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijk voor evaluatie en actualisatie • Afstemmen met betrokken partners: 3 Veiligheidsregio's, Meldkamer NH, politie en KMar • Afstemmen over vaststelling van (actualisaties van) het document binnen de veiligheidsregio's
Veiligheidsregio's <i>Inhoud</i>	Voorbereiding en organisatie proces leiding & coördinatie: <ul style="list-style-type: none"> • Mede auteur van het document • Verantwoordelijk voor de praktische afstemming van stappen in de procedure • Verantwoordelijk voor implementatie binnen de crisisorganisaties in de veiligheidsregio's
Bevolkingszorg / Crisiscommunicatie regio's <i>Inhoud</i>	Voorbereiding en organisatie proces crisiscommunicatie: <ul style="list-style-type: none"> • Mede auteur van het document • Verantwoordelijk voor de praktische afstemming van stappen in de procedure • Verantwoordelijk voor implementatie binnen de taakorganisatie communicatie van de regionale crisisorganisatie (functionarissen gemeenten regio's)
Meldkamer Noord- Holland <i>Inhoud</i>	Uitvoering procedure Waarschuwen bevolking op meldkamerniveau: <ul style="list-style-type: none"> • Mede auteur van het document (instructies bijlagen) • Verantwoordelijk voor de praktische afstemming van stappen in de procedure • Verantwoordelijk voor implementatie binnen de meldkamer (brandweer, ambulance én politie) en afstemming met de meldkamer KMar.

1.5 Relatie andere documenten

De verplichting tot het verschaffen van informatie aan de bevolking ligt bij de burgemeester of de voorzitter van de veiligheidsregio (art. 7 lid 1 en art. 39 lid 1 onder a van de Wet veiligheidsregio's). De uitvoering van het waarschuwen van de bevolking is belegd bij de brandweer (art. 25 lid 1 Wvvr).

In art. 35 lid 1 van de Wet veiligheidsregio's is vastgelegd dat het bestuur van de veiligheidsregio de beschikking heeft over een gemeenschappelijke meldkamer. Voor de gemeenschappelijke meldkamer is in deze procedure een rol weggelegd in de uitvoering van het waarschuwen van de bevolking.

Naast wet en regelgeving, heeft dit document een relatie met de volgende documenten:

Document	Relatie
Crisisplannen en deelplannen Bevolkingszorg	Afspraken over opschaling en mandatering
Mediawet	Inzet regionale omroep bij calamiteiten De mediawet gaat alleen uit van calamiteitenzender als radiozender.
Regeling Calamiteitenzender Noord-Holland	Werkafspraken over inzet calamiteitenzender met veiligheidsregio's in Noord-Holland en NH Nieuws (voorheen RTV NH). Deze regeling heeft geen formele status.
Inzet- en Beleidskader NL-Alert	Richtlijnen voor het beleid rond gebruik en inzet NL-Alert
Richtlijn inzet NL-Alert bij extreem geweld	Specifieke inzetprocedure NL-Alert in situatie van extreem geweld

2. Middelen

Het doel van het waarschuwen van de bevolking is hen waarschuwen voor een (dreigende noodsituatie en informeren over een gedragslijn, ofwel handelingsperspectief.

2.1 NL-Alert

Met NL-Alert wordt een tekstbericht verzonden naar alle mobiele telefoons¹ in de directe omgeving van een noodsituatie. NL-Alert heeft zowel standaard als vrije teksten, zie bijlagen 1 Standaard- en 2 Voorbeeldteksten NL-Alert. De meldkamer activeert NL-Alert. NL-Alert waarschuwt en alarmeert en geeft direct een handelingsperspectief aan inwoners in een bepaald gebied.

NL-Alert kan los van het WAS worden ingezet en vaker. Het WAS geeft namelijk een standaardboodschap af die maar voor een beperkt aantal gevallen passend is en bedoeld is om alleen door mensen buitenshuis te worden gehoord kan worden. Omdat NL-Alert een vrije tekst heeft, kan NL-Alert bij meer typen ernstige incidenten worden ingezet. NL-Alert werkt op basis van cell-broadcasting (is geen smsbericht). Dit is een techniek om tekstberichten uit te zenden naar mobiele telefoons via de zendmasten van alle providers. De werking hiervan is vergelijkbaar met een radiosignaal. Hierdoor ontvangen inwoners NL-Alert óók als het telefonienetwerk overbelast is.

2.2 Standaard berichtenstructuur NL-Alert

De landelijke standaard voor de berichtenstructuur van NL-Alert dient als basis voor de tekst in de tekstbalk van de calamiteitenzender.

Een NL-Alert bericht bevat minimaal de volgende elementen:

- Afzender [altijd NL-Alert automatisch gegenereerd]
- Datum en tijd [automatisch gegenereerd]
- Risico [wat is de bron] [wat is het gevaar]
- Locatie [wat is de geografische -bron-locatie] [wat is het effectgebied]
- Handelingsperspectief [wat moeten mensen doen/laten]
- Informatie [waar vinden mensen meer informatie]

Naast de standaard teksten is het mogelijk vrije teksten in te voeren, zie bijlage 1 Standaard- en bijlage 2 Voorbeeldteksten NL-Alert.

2.3 WAS

Het Waarschuwings- en alarmeringssysteem (WAS) is primair bedoeld om de bevolking buitenshuis te waarschuwen. Door het laten afgaan van sirenes van het WAS in een bepaald gebied (straal: wijk), wordt de bevolking opgeroepen naar binnen te gaan, ramen en deuren te sluiten, ventilatie uit te zetten en af te stemmen op de regionale calamiteitenzender NH Nieuws. De meldkamer activeert gelijktijdig een tekstbalk op het televisiebeeld van NH Nieuws met informatie over het incident en een verwijzing naar meer informatie.

¹ Juni 2019: 78% van alle personen ouder dan 12 jaar met een mobiele telefoon ontvingen het halfjaarlijkse testbericht. Het indirecte bereik wordt geschat op 86%.

2.4 Calamiteitenzender (tekstbalk tv)

De calamiteitenzender staat in directe relatie tot het WAS (sirene). Bij de inzet van sirenes is zowel landelijk als regionaal de boodschap: ga naar binnen, sluit deuren en ramen, zet ventilatie uit en stem af op de calamiteitenzender.

NH Nieuws, voorheen bekend als RTV NH, is de regionale publieke omroep voor Noord-Holland. NH Nieuws is een radio- en televisiezender en heeft een 24/7 (online) nieuwsredactie die nieuws publiceert via een website, app en sociale media. Het uitzendgebied van NH Nieuws bestrijkt vijf veiligheidsregio's:

- Noord-Holland Noord
- Zaanstreek-Waterland
- Kennemerland
- Amsterdam-Amstelland
- Gooi en Vechtstreek

De meldkamer activeert een tekstbalk in het televisiebeeld van NH Nieuws om inwoners te waarschuwen (zelfde boodschap als NL-Alert) en direct te verwijzen naar meer informatie. Hiermee worden inwoners bereikt die niet bereikt worden via online communicatiemiddelen.

Het bevoegd gezag kan een *radioprogramma* van de Radio NH onderbreken (≠ overnemen) om een dringende mededeling te doen, die noodzakelijk is in het algemeen belang. De radio (op batterijen of in de auto) blijft als calamiteitenzender een betrouwbare en stabiele mogelijkheid voor de communicatie naar de burgers tijdens langdurige stroomuitval.

De werkafspraken over het gebruik van NH Nieuws als calamiteitenzender bij (dreigende) noodsituaties zijn vastgelegd in de Regeling Calamiteitenzender Noord Holland 2014 en in bijlage 4 Werkinstructie tekstbalk NH Nieuws.

2.5 Gebruik NL-Alert en/of WAS en/of calamiteitenzender

NL-Alert kan los van het WAS worden ingezet en in meer soorten situaties. Het WAS geeft namelijk een standaardboodschap af die maar voor een beperkt aantal scenario's passend is en alleen door mensen buitenshuis gehoord kan worden. Omdat NL-Alert een vrije tekst heeft, kan NL-Alert worden ingezet bij alle scenario's waarbij de bevolking geïnformeerd wordt en/of een handelingsperspectief krijgt.

Uitgangspunten bij gebruik:

- Indien WAS wordt ingezet moet ook altijd NL-Alert en de tekstbalk op NH nieuws worden ingezet.
- Indien NL-Alert wordt ingezet hoeft WAS en de tekstbalk op NH Nieuws niet te worden ingezet.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in het bedienen van alle drie systemen liggen bij dezelfde functionarissen : de CaCo en de brandweercentralisten.

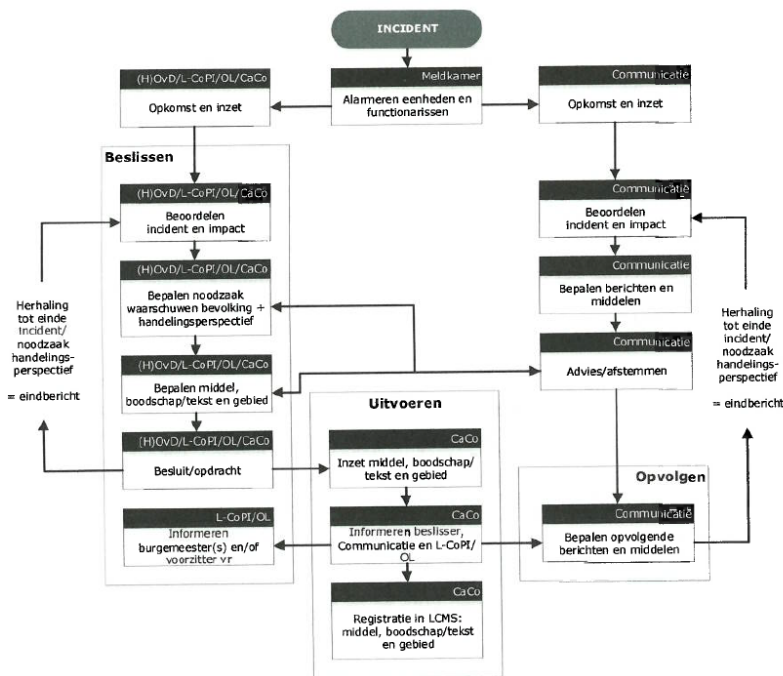
Tegelijk of volgend op met NL-Alert en/of WAS en/of de calamiteitenzender worden andere communicatiemiddelen ingezet zoals websites, Twitter en Facebook, door de Taakorganisatie Communicatie van de crisisorganisatie van de betrokken regio.

3. Proces

Met waarschuwen, ofwel alarmeren, bedoelen we aandacht vestigen op een mogelijk gevaarlijke situatie. Met informeren bedoelen we mensen nader informeren over de situatie en de gevolgen daarvan.

Het waarschuwen van de bevolking is een bevoegdheid van het decentrale bevoegde gezag (burgemeester). De bevoegdheid kan binnen grenzen van wet- en regelgeving worden gemandateerd. Dit mandaat is vastgelegd in de bestuurlijk vastgestelde generieke crisisplannen en specifieke rampbestrijdingsplannen van de betrokken veiligheidsregio's.

De procedure is als volgt omgezet in een praktisch stroomschema en wordt hierna nader uitgewerkt:



Figuur 1: Stroomschema waarschuwen bevolking

Met opmerkingen [AvS1]: Figuur 1 is een stroomschema waarin schematisch het proces van waarschuwen van bevolking, als besproken onder punt 3. Proces.

Startpunt : Incident.
Het incident komt binnen bij de meldkamer. De meldkamer alarmeert eenheden en functionarissen.

Het stroomschema splitst zich op na het punt meldkamer in Communicatie en (H)OvD/L-CoPI/OL/CaCo.

Onder Communicatie volgen achtereenvolgens de volgende stappen:

- Opkomst en inzet;
- Beoordelen incident en impact;
- Bepalen berichten en middelen;
- Advies/afstemmen;
- Bepalen opvolgende berichten en middelen.

Eventueel bestaat de mogelijkheid tot herhaling tot einde incident/noodzaak handelingsperspectief om te resulteren in een eindbericht.

Onder (H)OvD/L-CoPI/OL/CaCo volgen achtereenvolgens de volgende stappen:

- Opkomst en inzet.

Er volgt hier een kader van beslissen met daarin de volgende stappen:

- Beoordelen incident en impact;
- Bepalen noodzaak waarschuwen bevolking + handelingsperspectief;
- Bepalen middel, boodschap/tekst en gebied;
 - o Een koppeling kan hierbij worden gemaakt met de kolom communicatie/advies en afstemmen;
- Besluit / opdracht.

Er volgt hierna een kader van Uitvoeren met daarin de volgende stappen:

- Inzet middel, boodschap/tekst en gebied;
- Informeren beslisser, communicatie en L-CoPI/OL;
 - o Een koppeling kan hierbij worden gemaakt met het kader opvolgen, waarin men moet bepalen in de opvolgende berichten en middelen;
 - o Het stroomschema volgt hierna de kolom van communicatie.
- Registratie in LCMS: middel, boodschap/tekst en gebied.
- Een herhaling volgt na een besluit/opdracht in de kolom beslissen, waarbij de genoemde stappen in dit kader worden herhaald tot einde incident.

3.1 Beslissen

Bij een noodsituatie of acute dreiging, waarbij de noodzaak tot onmiddellijk waarschuwen van bevolking aanwezig is en het niet mogelijk is de burgemeester tijdig te informeren en adviseren over het waarschuwen van de bevolking, is de beslissingsbevoegdheid vanuit de crisisplannen als volgt gemandateerd²:

GRIP-niveau	Functionaris/beslisser
GRIP 0	<ul style="list-style-type: none">• (Hoofd)Officier van dienst Brandweer ((H)OvD-B)• Officier van dienst Politie (OvD-P)• Officier van dienst Geneeskunde (OvD-G)• Officier van dienst Bevolkingszorg (OvD-Bz)• Calamiteitencoördinator Meldkamer (CaCo)
GRIP 1	<ul style="list-style-type: none">• Leider Commando Plaats Incident (L-CoPI)
Grip 2 (en hoger)	<ul style="list-style-type: none">• Operationeel Leider (OL)

Het uitgangspunt is: afstemmen, tenzij

Het is van belang om de beslissing om de bevolking te waarschuwen af te stemmen met de OL en de voorlichter vanwege de opvolging in de effectbeheersing en crisiscommunicatie.

Tenzij afstemmen niet mogelijk is en/of direct levensgevaar dreigt.

De beslisser maakt de volgende afwegingen:

- Het incident vormt een fysieke bedreiging of;
- Het incident vraagt om acuut handelen van bevolking of;
- Het incident zorgt voor maatschappelijke onrust/ontwrichting.

De beslisser bepaalt:

- Wat het handelingsperspectief moet zijn;
- Welk middel wordt ingezet: NL-Alert, WAS en tekstbalk (tv) NH Nieuws of alléén NL-Alert;
- De inhoud van het bericht op NL-Alert en de tekstbalk op NH Nieuws, zoveel mogelijk gebaseerd op standaard teksten;
- Het gebied waarbinnen de bevolking moet worden gealarmeerd.

De beslisser geeft de CaCo opdracht tot:

- Het activeren van NL-Alert, WAS en/of tekstbalk (tv) NH Nieuws;

² Let op: de beslisser vraagt altijd een politiefunctionaris om advies voordat NL-Alert wordt ingezet in situaties van extreem geweld (incl. aanslag). Zie bijzonderheden 4.3 Dreiging/aanslag en NL-Alert.

3.2 Uitvoeren

De CaCo:

1. Schaalt op conform de opdracht van de beslisser;
Wanneer hij/zij zelf beslisser is, omdat het incident om acuut handelen vraagt van de bevolking, wordt deze stap overgeslagen;
2. Geeft de daartoe opgeleide brandweercentralist opdracht tot het activeren van NL-Alert en/of WAS en tekstbalk(tv) NH Nieuws conform de werkinstructies;
3. Geeft de daartoe opgeleide brandweercentralist opdracht tot het invoeren van de (standaard) tekst voor de tekstbalk(tv) NH Nieuws;
4. Informeert daarna direct de:
 - o Voorlichter van dienst/HAC/HTOC, welke de opvolging start (zie 3.3).
 - o De leider CoPI of OL, welke daarna de betrokken burgemeester(s)/voorzitter veiligheidsregio informeert (zie paragraaf 4.1);

De voorlichter van dienst informeert en stemt af met de Taakorganisatie Communicatie van de crisisorganisatie van de eigen veiligheidsregio via:

- VRK: Hoofd Actiecentrum Communicatie/Taakorganisatie
- VR NHN: Coördinator Crisiscommunicatie
- VR ZW: Hoofd Taakorganisatie Crisiscommunicatie
- Hij/zij neemt contact op met de redacteur van NH Nieuws voor verdere afstemming over de inzet als calamiteitenzender.

De CaCo vermeld in ieder geval in LCMS:

- Dat NL-Alert en/of WAS en tekstbalk(tv) NH Nieuws is geactiveerd;
- Wat de inhoud van het bericht is;
- Een indicatie (afbeelding) van het verzendgebied.

3.3 Opvolgen

Het opstellen van de tekst voor het opvolgende (NL-Alert)berichten en de (online) informatievoorziening na het alarmeren van de bevolking zijn een verantwoordelijkheid van de Taakorganisatie Crisiscommunicatie³ van de regionale crisisorganisatie.

De meldkamer houdt bij NL-Alert en de tekstbalk voor NH Nieuws een uitvoerend rol.

De CaCo werkt bij de opvolging samen:

- Tot en met GRIP 1:
 - o VRK en VR NHN: met de Voorlichter van dienst;
 - o VR ZW: Hoofd Taakorganisatie Crisiscommunicatie
 - o Politie/KMar – Hoofd Communicatie
- Vanaf GRIP 2 met:
 - o VRK: Hoofd Actiecentrum Communicatie/Taakorganisatie
 - o VR NHN: Coördinator Crisiscommunicatie
 - o VR ZW: Hoofd Taakorganisatie Crisiscommunicatie
 - o Politie/KMar – Hoofd Communicatie

Taken in de opvolging:

- Actuele pers- en publieksvoorlichting gedurende het hele incident;
- Vervolgacties afstemmen met calamiteitenzender;
- Controle op vervolgberichten (ieder uur);

³ Afhankelijk van het GRIP opschalingsniveau en welke organisatie leidend is; veiligheidsregio, politie of KMar. Zie 4. Bijzonderheden.
Pagina 9 van 19

- Adviseren van de beslisser/hoogst operationeel leidinggevende over uit laten gaan vervolgerichten;
- Afschalen van de communicatie-activiteiten;
- Opstellen eindbericht voor NL-Alert en/of de calamiteitenzender;
- Informeren pers en publiek conform geldende afspraken.

De Caco:

- Stopt de uitzending van NL-Alert in opdracht van de hoogst leidinggevende (afhankelijk van het opschalingsniveau);
- Gebruikt, in dien van toepassing, de aangeleverde tekst van de Taakorganisatie Communicatie voor het eindbericht (ont-alarmering);
- Stopt de tekstbalk(tv) van NH Nieuws en informeert NH Nieuws hierover, na overleg met de Taakorganisatie Communicatie.

Verwijzing naar meer informatie

Er is één calamiteitenzender binnen het verzorgingsgebied van de Meldkamer NH: NH Nieuws. Daarnaast gebruiken de drie veiligheidsregio's eigen communicatiekanalen voor de eerste online informatievoorziening. Bij de waarschuwing kan verwezen worden naar de volgende middelen voor meer informatie:

	Kennemerland	Noord-Holland Noord	Zaanstreek-Waterland
Website	Vrk.nl (inclusief banner website gemeente(n)) crisis.nl ⁴	Getroffen gemeente(n)	www.vrzw.nl
Twitter	@VRKennemerland	@vrnhn	@VrZw
Calamiteitenzender	NH Nieuws		

De Politie Eenheid Noord-Holland en de Koninklijke Marechaussee (KMar) hanteren de volgende kanalen voor de eerste (opvolgende) berichtgeving:

Website	politie.nl (geen website KMar)		
Twitter	@POL_KENland	@POL_NHN	@POL_ZAW
	@marechaussee		

3.4 Evalueren

Na het alarmeren van de bevolking met Inzet van NL-Alert en/of de WAS-palen en de calamiteitenzender wordt dit meegenomen in de evaluatie van het incident. De coördinatie en uitvoering hiervan is belegd bij de volgende organisatieonderdelen die zich bezig houden met risico- en crisisbeheersing:

- VRK: Veiligheidsbureau Kennemerland (VBK)
- VR NHN: Team Risico- en crisisbeheersing (RCB)
- VR ZW: Team Kennis

⁴ Crisis.nl is niet direct operationeel. Bij inzet van crisis.nl wordt hier later, vanuit crisiscommunicatie naar verwezen.

4. Bijzonderheden

4.1 Binnen één regio

Indien de (dreigende) noodsituatie één of meer gemeenten raakt, informeert bij:

- GRIP 1 de L-CoPI de burgemeester van de betrokken gemeente;
- GRIP 2 en 3 de OL de burgemeester van de betrokken gemeente;
- GRIP 4 de OL de voorzitter veiligheidsregio.

De hoogst leidinggevende kan de Officier van dienst Bevolkingszorg (OvD-Bz) belasten met de praktische uitvoering van deze taak.

De OvD-Bz informeert in ieder geval de gemeente via de dienstdoende:

- VRK: Adviseur Openbare orde en veiligheid (AOV)
- VR NHN: Contact Persoon Gemeente (CPG)
- VR ZW: Adviseur Crisisbeheersing (ACB)

4.2 Regiogrensoverschrijding

Indien de alarmering effect heeft (kan hebben) in een buurregio *binnen het verzorgingsgebied Meldkamer NH* (Amsterdam Amstelland, Hollands-Midden, Friesland) informeert de Caco de CaCo van de betrokken buurregio(s) met het verzoek de eigen sleutelfunctionarissen van de crisisorganisatie te informeren.

De regio's stemmen onderling het waarschuwen van de bevolking af. Zij stemmen tenminste af over het gebruik van NL-Alert en/of WAS en de boodschap die zij afgeven. De coördinerende regio neemt hierbij het initiatief.

4.3 Dreiging/aanslag en NL-Alert

In geval van een *acute concrete dreiging of een vermoedelijke aanslag/extreem geweld* vraagt de beslisser altijd een politiefunctaris om advies voordat NL-Alert wordt ingezet. De beslisser legt hiervoor contact met één van de volgende politiefunctarissen: Hoofd Officier van Dienst Politie (HOvD-P) of de Officier van Dienst Operationeel Centrum⁵ (OvD-OC) op de meldkamer. De betreffende politiefunctaris vraagt altijd een second opinion bij de HOvD-P operations van de Landelijke Eenheid.

De politiefunctaris houdt in het advies rekening met de risico's genoemd in paragraaf 4 onder e van de *'Richtlijn inzet NL-Alert bij extreem geweld'* en met het spoedeisende karakter van de inzet.

De inhoud van het bericht wordt bepaald door de politie. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van de voorbeelden in bijlage 2. Voorbeeldteksten.

4.4 Oefenen

Het waarschuwen en informeren van de bevolking is/wordt geïntegreerd in de oefenprogramma's van de veiligheidsregio's en de meldkamer.

Daarnaast oefenen de brandweercentralisten regelmatig met het opstarten en invoeren van teksten in de oefenomgeving van NL-Alert.

⁵ De OvD-OC is een betrekkelijk nieuwe politiefunctie. De OvD-OC is 24/7 aanwezig op de meldkamer.

4.5 Testen systemen

NL-Alert

Tweemaal per jaar wordt een landelijk gegenereerd controlebericht NL-Alert uitgezonden.

"NL-Alert dd-mm-jjjj 12:00: CONTROLEBERICHT. Uw telefoon is juist ingesteld voor NL-Alert. U hoeft niets te doen. Meer informatie op [www. NL-Alert.nl](http://www.NL-Alert.nl)"

De controleberichten worden steeds verstuurd op de 1^e maandag van juni en de 1^e maandag van december en worden aangekondigd via verschillende media.

WAS

Het WAS wordt iedere 1^e maandag van de maand om 12:00 getest.

Calamiteitenzender (tekstbalk tv)

De meldkamer test (tot nadere order) ieder twee keer per jaar het activeren van de tekstbalk, verdeeld over het jaar.

Bijlagen

Deze procedure dient als basis voor opname in taakbeschrijvingen of separate werkinstructie voor de beslissingsbevoegde operationeel leidinggevenden (zie 3.1 Beslissen) en de uitvoering door de meldkamer van:

- NL-Alert (bijlage 1 t/m 3)
- Waarschuwings- en alarmeringssysteem (WAS) (geen instructie/bijlage)
- Tekstbalk in televisiebeeld calamiteitenzender NH Nieuws (bijlage 4)

Verder bestaan de bijlagen uit voorbeeld teksten voor NL-Alert, en daarmee ook voor de tekstbalk op NH Nieuws.

Contactgegevens en piketnummers worden in het systeem van de meldkamer verwerkt en worden volgens de reguliere werkwijze beheerd door de betrokken organisaties (haal- en brengplicht).

Bijlage 1. Standaardteksten NL-Alert (tekstbalk tv)

Dit zijn de standaardteksten in de bibliotheek van NL-Alert.
De centralist kiest in opdracht van de CaCo welke tekst wordt gebruikt.

Optie	Tekst
1	Brand met rook/met explosies [invullen locatie]. Verlaat het gebied tot op [afstand invullen] m afstand. Blijf op afstand van het gebied. Nadere info op [zelf in te vullen door VR]
2	Drukke/rellen [Omschrijving gebied/evenement], Blijf uit gebied. Nadere info op [zelf in te vullen door VR]
3	Extreme weersomstandigheden [invullen plaats waar extreme weersomstandigheden plaatsvinden/worden verwacht.] Blijf tot nader order binnen. Nadere info op [zelf in te vullen door VR]
4	Ongeval met giftige stof [invullen locatie] Ramen en deuren sluiten en ventilatie uitzetten. Nadere info op [zelf in te vullen door VR]
5	Overstromingsrisico [invullen naam water en gebied]. Verlaat het gebied voor [x uren/dagen]. Nadere info op [zelf in te vullen door VR]
6	Verontreiniging drinkwater [invullen naam en gebied watervoorziening]. Drink tot nader bericht geen leidingwater. Nadere info op [zelf in te vullen door VR]
7	(Zeer grote of grote) brand met rook [invullen locatie]. Ramen en deuren sluiten en ventilatie uitzetten. Nadere info op [zelf in te vullen door VR]

Bijlage 2. Voorbeeld teksten NL-Alert (tekstbalk tv)

Onderstaande zijn voorbeeldteksten die niet standaard in de bibliotheek van NL-Alert staan, maar wel zijn afgesproken te hanteren:

Optie ⁶	Tekst
	Gevaarlijk gas ontsnapt bij [Tata Steel of andere Brzo-inrichting], Sluit ramen en deuren en zet ventilatie uit. Nadere info op [zelf in te vullen door VR]
	Ont-alarmering [omschrijving incident, locatie/gebied]. Gevaar van/door is geweken. Nadere info op [zelf in te vullen door VR]

(Grote) schietpartij, Dreiging aanslag en aanslag behoeft extra instructie. Dit zijn voorbeeldteksten en staan ook niet standaard in de bibliotheek van NL-Alert.

De centralist kiest in opdracht van de CaCo welke tekst wordt gebruikt.

Let op: de volgende tekstsuggesties dienen als handvat. Niet 1-op-1 overnemen bij een daadwerkelijke dreiging of terrorisme. Wacht op een tekst/opdracht van de politie!

Optie ⁷	Tekst
	(Grote) schietpartij [locatie/gebied noemen]. Verlaat het gebied/Blijf uit het gebied. Meer informatie op [website of twitteraccount politie of KMar]
	Dreiging aanslag [plaats/gebied waar wordt verwacht]. Blijf uit gebied/Verlaat drukke plekken, ga naar binnen. Informeer mensen om u heen. Meer informatie op [website of twitteraccount politie of KMar] <i>Threat and danger [locatie/gebied]. Leave crowded areas and go inside. Inform other people. More info in next message [of website of twitteraccount politie/KMar]</i>
	Aanslag [locatie/gebied]. Verlaat het gebied, ga naar binnen. Informeer mensen om u heen. Meer informatie op [website of twitteraccount politie of KMar] <i>Attack [locatie/gebied]. Leave area and go inside. Inform other people. More info in next message [of website of twitteraccount politie/KMar]</i>

⁶ Niet standaard in bibliotheek NL-Alert

⁷ Niet standaard in bibliotheek NL-Alert

Bijlage 3. Matrix NL-Alert berichten

NL-Alert>>>	1e bericht	Vervolgbericht(en)	Eindberichten
Toelichting	Bericht waarmee de bevolking voor het eerst wordt geïnformeerd over het betreffende incident.	Bericht (≥0) waarmee de bevolking op de hoogte wordt gehouden over het incident en eventuele wijzigingen.	Bericht waarmee de bevolking wordt geïnformeerd over het einde van het incident.
Wie besluit en bepaald het bericht?	<p>Wie besluit tot inzet NL-Alert?</p> <ul style="list-style-type: none"> • (H)OvD's en CaCo bij GRIP 0 • L-CoPI bij GRIP 1 • OL vanaf GRIP 2 of hoger <p>Uitgangspunt: Altijd eerst afstemmen, tenzij incident acuut handelen vraagt.</p>	<p>Wie bereidt de vervolgbericht(en) of eindbericht voor in afstemming met de beslisser?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorlichter van dienst • Strategisch communicatieadviseur BT • Hoofd RAC/Taakorganisatie (KL)/ Coördinator Crisiscommunicatie (NHN)/ Hoofd Taakorganisatie Communicatie (ZW) 	
	<i>Uitzondering: bij een acute concrete dreiging of extreem geweld (incl. aanslag) vraagt de beslisser altijd een politiefunctionaris om advies voordat NL-Alert wordt ingezet. De politie bepaalt de tekst van het NL Alert. Zie Procedure 4.3 Bijzonderheden.</i>		
Wie bedient de NL-Alert applicatie?	Brandweercentralist		
Hoe lang uitzenden?	Tot vervolg- of eindbericht	Tot vervolg- of eindbericht	Tot het uitzenden automatisch wordt gestopt (= 1 uur)
	Standaard stopt NL-Alert na 60 minuten met het uitzenden van het bericht. Als er geen vervolgbericht wordt gestuurd of het uitzenden van het 1 ^e bericht wordt niet verlengd, wordt er na 60 minuten geen bericht meer verzonden.		
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> • Vervolg- en eindberichten moeten op zichzelf te begrijpen zijn. Er kan niet worden verwezen naar eerdere berichten, omdat personen die nog niet in het gebied waren, deze eerdere berichten niet hebben ontvangen. • Een NL-Alert is een "radiosignaal" en géén sms-bericht. Een NL-Alert wordt dus continu uitgezonden via GSM-masten in het geselecteerde gebied. Personen die later het gebied binnenkomen, ontvangen alsnog het bericht, ook als deze een half uur geleden is geactiveerd via de meldkamer (en niet handmatig is gestopt). 		

Bijlage 4. Werkinstructie tekstbalk NH Nieuws



Met opmerkingen [AvS2]: Op deze pagina wordt een voorbeeld weergegeven van een tekstbalk op NH Nieuws. Het betreft een foto van een uitzending met daarin in het rood omcirkeld de tekst: "Voor de omgeving van de grote brand in Venhuizen: sluit ramen en deuren".

Voorbeeld tekstbalk (rood omcirkeld) NH Nieuws

De softwareapplicatie voor de tekstbalk op NH Nieuws heet Pancras. Deze applicatie maakt gebruik van een pagerbox (elektronische aansturing voor het aan of uitschakelen van een hardware-unit) die in contact staat met een reactiecomputer. De pagerbox is een P2000-ontvanger. De pagerbox zet pagerberichten om naar een tekstbalk op TV. Het pagerbericht wordt met een capcode geactiveerd in Pancras.

Achter de code zitten standaard tekstregels⁸. De voorgeprogrammeerde tekstregels zijn met dezelfde code, zowel in GMS als Pancras, te activeren.

Het is ook mogelijk vrije tekst in te voeren en in beeld te laten verschijnen. Bijvoorbeeld in geval van een specifieke instructie of een informatienummer voor het publiek.

De tekstregel voor TV kent dezelfde beperking in het aantal tekens als een pagerbericht te weten: 255 tekens, inclusief spaties.

⁸ De voorgeprogrammeerde teksten kunnen alleen gewijzigd worden door een systeembeheerder van NH Nieuws

Invoeren vrije tekstregel

Het invoeren van de tekstregel is een taak van de brandweercentralist in opdracht van de Calamiteitencoördinator (CaCo).

Stap 1	Ga in GMS naar de tab 'COM' (invoeren 'gespecificeerde regel')
Stap 2	Type bij zoeken 'RTV' en de calamiteitenzender NH Nieuws verschijnt in de regel. Hier staan een aantal telefoonnummers en een capcode.
Stap 3	Gebruik de capcode en begin de gespecificeerde regel met: 1066 spatie TV: voer hier de tekstregel in. <i>Let op: gebruik of sluit aan op de tekst van NL-Alert!</i>
Stap 4	Om de tekstregel uit het beeld te verwijderen, type je de tekst: 1066 spatie HERSTEL [deze werkt alleen bij gespecificeerde tekst] <i>Tip: soms pakt het systeem niet direct de herstemelding op en herkent het systeem deze code beter: 1066 spatie 0</i>

Activeren voorgeprogrammeerde teksten

De voorgeprogrammeerde teksten zijn bedoeld om snelheid te houden en vergissingen te voorkomen.

Stap 1	Ga naar de Pancras server onder de printscreenknop op de internet pc van de meldtafel brandweer.
Stap 2	Type in het filter 'RTV' en de calamiteitenzender NH Nieuws verschijnt in de regel.
Stap 3	Zet de capcode naar de rechter kolom.
Stap 4	Ga naar de knop 'Kies tekst'.

De keuze bestaat uit zes scenario's met voorgeprogrammeerde⁹ teksten¹⁰:

Bij een gifwolk : <<capcode 1066 spatie 1 >> (248 tekens)	Als nu bij u de sirene gaat: Blijf binnen. Sluit ramen en deuren. Maak ventilatioeroosters dicht. Zet ventilatie af. Bel 112 alleen in noodgevallen, voorkom zo overbelasting. Wacht instructie en informatie af. Blijf luisteren of kijken naar NH.	
Bij een explosie (-gevaar): <<capcode 1066 spatie 2 >> (246 tekens)	Als nu bij u de sirene gaat: Blijf binnen. Sluit ramen en deuren. Sluit gordijnen (ivm rondvliegen glas). Sluit gas af, doof waakvlammen en vuur. Blijf daarna weg bij ramen. Wacht instructie en informatie af. Blijf luisteren of kijken naar NH.	<i>Let op: bij een vermoedelijke aanslag wordt de tekst bepaald door de politie.</i>

⁹ Dit zijn nieuwe teksten die opnieuw moeten worden voorgeprogrammeerd. Deze actie ligt bij Meldkamer Noord-Holland

¹⁰ De tekstregel voor TV kent dezelfde beperking in het aantal tekens als een pagerbericht, te weten: 255 tekens, inclusief spaties.

Bij een vals alarm : <<capcode 1066 spatie3>> (279 tekens)	Het zojuist gegeven alarm (sirene) is een loos alarm. Er is geen sprake van gevaar. U kunt uw normale bezigheden hervatten. De verstoring wordt zo spoedig mogelijk opgeheven.	
Bij einde van de calamiteit : <<capcode 1066 spatie 4>> (167)	Het eerder gemelde incident is onder controle. Ventileer uw woning of bedrijf. Bel 112 alleen in noodgevallen en geef hulpdiensten de ruimte. Luister of kijk naar NH.	<i>Let op: geeft einde incident aan, maar verwijdert de tekst niet.</i>
Voor een herstel melding : <<capcode 1066 spatie 0>>		<i>Let op: hiermee wordt de voorgeprogrammeerde tekstbalk verwijderd.</i>
Om het standaard tekstbericht te activeren: <<geen capcode nodig>> TEST 5 Dit is een test van het calamiteiten-waarschuwingssysteem voor Noord-Holland.		

**Bijlage 2 bij Besluit op Wob-
verzoek van 14 januari 2020**

Taal : Nederlands



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Inzet- en Beleidskader NL-Alert

Datum	1 januari 2019
Status	Definitief

Colofon

Afzendgegevens	Ministerie van Justitie en Veiligheid
Afzendgegevens	Turfmarkt 147 2511 DP Den Haag Postbus 20301 2500 EH Den Haag
Projectnaam	NL-Alert
Ons kenmerk	0
Auteurs	Directie Veiligheidsregio's en Crisisbeheersing, Directoraat- Generaal Politie en Veiligheidsregio's

Inhoud

	Colofon	3
1	Inleiding	7
2	Doel Inzet- en Beleidskader	7
3	NL-Alert: techniek en toegevoegde waarde	8
4	NL-Alert als omroepdienst	8
5	Beslissingsbevoegdheid en verantwoordelijkheid bestuurders	9
6	Mandatering	9
7	Bovenregionale en nationale inzet	10
8	De inzet van NL-Alert	10
9	Onderscheid type berichten	11
10	Inzet van NL-Alert bij extreem geweld	11
11	NL-Alert gebiedselectie	12
12	NL-Alert in relatie tot andere crisiscommunicatiemiddelen	12
13	Inzet van NL-Alert voor semi-overheid en commerciële partijen	12
14	Opleiden en oefenen	13
15	Financiën	13
16	Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO)	14
	Bijlage I: concept mandaatbesluit NL-Alert	15
	Bijlage II: Inzetkader NL-Alert	16

1 Inleiding

Tijdige, consistente en betrouwbare communicatie tussen overheid en burgers bij incidenten, rampen en crises en de direct daaraan voorafgaande fase van acute dreiging is van groot belang. In eerste instantie om mensen adequaat te informeren over de situatie en daarnaast over het mogelijke risico dat zij lopen en de wijze waarop zij dit risico kunnen verkleinen dan wel uitsluiten. De overheid doet daarbij steeds een groter beroep op de zelfredzaamheid van burgers.

NL-Alert is ontwikkeld om door middel van een tekstbericht op mobiele telefoons mensen te alarmeren en snel en betrouwbaar een op maat gesneden handelingsperspectief te bieden. De verantwoordelijkheid voor het alarmeren en informeren van burgers en het verstrekken van een handelingsperspectief is decentraal belegd. De Minister van Justitie en Veiligheid (JenV) stelt NL-Alert ter beschikking aan dit decentrale gezag.

Dit Inzet- en Beleidskader gaat primair over de lokale en regionale inzet van NL-Alert, maar ook over bovenregionale en nationale inzet. Bij incidenten die meerdere regio's aangaan, dienen de betrokken regio's onderling af te stemmen. Hierin kan het Nationaal Crisiscentrum (NCC) van JenV faciliteren.

2 Doel Inzet- en Beleidskader

Dit Inzet- en Beleidskader dient ervoor om op bestuurlijk en operationeel niveau aan te geven wanneer, in welke situaties en door wie NL-Alert kan worden ingezet. Naar aanleiding van concrete inzetten, doorontwikkeling van NL-Alert en de evaluatie van het Inzet- en Beleidskader 2015 is het Inzet- en Beleidskader geactualiseerd. Evaluatie dient te blijven plaatsvinden. Het Inzet- en Beleidskader zal tussentijds, in ieder geval steeds na twee jaar, worden geëvalueerd en kan worden bijgesteld aan opgedane ervaring of nieuwe inzichten.

Het Inzet- en Beleidskader voorziet niet op detailniveau in de eisen voor het gebruik van NL-Alert. In de veiligheidsregio's zijn er verschillen in procedures bij een crisis. Zo ook bij crisiscommunicatie. Bovendien kunnen nooit alle situaties worden voorzien. Het bevoegd gezag moet bij het gebruik van NL-Alert vrijheid hebben om goed in te spelen op de specifieke situatie. Echter, nog niet alle regio's maken gebruik van NL-Alert en er is ook diversiteit ten aanzien van de inzet van NL-Alert. Zo wordt in regio A bij een grote brand NL-Alert ingezet, maar bij regio B gebeurt dit bijvoorbeeld niet.

Uit de praktijk is gebleken dat NL-Alert een heel goed instrument is om invulling te geven aan de verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag om burgers te alarmeren en informeren. Uit onderzoek is bovendien gebleken dat burgers NL-Alert waarderen en in veel gevallen ook verwachten om een NL-Alert bericht te ontvangen bij een (groot) incident, zodat zij weten wat er aan de hand is. Hier ligt dus een kans voor regio's die het instrument nog niet of weinig gebruiken. Dit document geeft kaders voor de wijze waarop NL-Alert gebruikt kan worden op een voor ontvangers zo eenduidig mogelijke manier. Ook geeft het kaders voor de opbouw van een NL-Alert bericht.

Het Inzet- en Beleidskader is bedoeld om waar mogelijk uniformiteit te creëren. Of en hoe de burger wordt gealarmeerd bij bepaalde vergelijkbare incidenten dient immers niet afhankelijk te zijn van de plek waar hij / zij zich bevindt. Het Inzet- en Beleidskader faciliteert daarbij eenzelfde afweging van de keuze tot inzet van NL-Alert. Daarmee draagt het bij aan het streven dat, ongeacht waar iemand zich bevindt, hij dezelfde mate van bescherming mag verwachten.

Dit Inzet- en Beleidskader is opgesteld door de Minister van Justitie en Veiligheid samen met het Veiligheidsberaad. Het is bedoeld voor het decentrale gezag, dat ten tijde van een incident, ramp of crisis besluiten moet nemen over de inzet van NL-Alert. Daarnaast biedt het handvatten voor degenen die in de praktijk te maken krijgen met de inzet van NL-Alert.

3 NL-Alert: techniek en toegevoegde waarde

NL-Alert is een middel dat bij een incident, ramp of crisis (of bij een dreiging daarvan) kan worden gebruikt om burgers in een bepaald gebied te alarmeren en te informeren. De techniek die hiervoor gebruikt wordt heet cell broadcasting, waarbij berichten via zendmasten voor mobiele telefonie worden uitgezonden naar alle mobiele telefoons binnen het zendbereik van de desbetreffende mast. Iedereen met een geschikt¹te mobiele telefoon binnen het gekozen gebied ontvangt een alarmering. Dus niet alleen burgers die zich daarvoor hebben aangemeld, zoals bij SMS-alertingen het geval is (zoals Burgernet en Amber Alert).

¹ Op dit moment zijn nog niet alle telefoons geschikt voor het ontvangen van cell broadcast berichten. Verder moeten een aantal telefoons door burgers zelf worden ingesteld.

Cell broadcasting heeft als voordeel ten opzichte van SMS dat een bericht pas wordt ontvangen als een telefoon binnen een bepaald gebied van het netwerk (zendmast) zit. Hierdoor kan het bericht regionale informatie bevatten, zoals een grote brand op een industrieterrein in de buurt. Ook hebben de berichten geen last van congestie op de netwerken van de telecomproviders, aangezien de informatie via een apart logisch kanaal worden gestuurd.

Anders dan bij SMS is er bij cell broadcasting geen sprake van een enkel bericht dat naar één of meer specifieke telefoonnummers wordt gezonden, maar van een bericht dat continu wordt uitgezonden naar alle telefoons in een bepaald gebied. Omdat het een tekstbericht betreft kan, anders dan bijvoorbeeld bij de traditionele sirene, op de desbetreffende gebeurtenis toegesneden informatie worden gegeven. De burger ontvangt per incident direct een advies over wat hij of zij het beste kan doen en laten.

4 NL-Alert als omroepdienst

NL-Alert is ingericht als een omroepdienst. Dat wil zeggen dat berichten elkaar vervangen indien er zich een situatie voordoet die om nieuwe informatie vraagt. Het gegeven dat steeds alleen het laatste bericht leesbaar is, maakt wel dat berichten individueel leesbaar moeten zijn (bijvoorbeeld omdat mensen die een gebied binnenkomen eerdere berichten niet hebben ontvangen).

¹ Op dit moment zijn nog niet alle telefoons geschikt voor het ontvangen van cell broadcast berichten. Verder moeten een aantal telefoons door burgers zelf worden ingesteld.

De burger hoeft zich niet aan te melden voor NL-Alert. Deze dienst is daardoor beduidend indringender dan diensten als Burgernet of Amber Alert, omdat de burger voor deze diensten bewust kiest. Voor NL-Alert hoeven geen telefoonnummers te worden geregistreerd. Er is vanuit dat oogpunt (Wet Bescherming van Persoonsgegevens) geen sprake van inbreuk op de privacy van burgers.

Elk gebruik van NL-Alert gebeurt onder verantwoordelijkheid van het bevoegde decentrale gezag. Het bevoegd gezag besluit tot de inzet van NL-Alert. Deze bevoegdheid kan binnen de grenzen van de wet- en regelgeving worden gemandateerd.

Artikel 7, eerste lid, van de Wet veiligheidsregio's (Wvr) bepaalt dat de burgemeester zorg draagt voor het verschaffen van informatie aan de bevolking over de oorsprong, de omvang en de gevolgen van een ramp of crisis die de gemeente bedreigt of treft, alsmede over de daarbij te volgen gedragslijn. Conform artikel 39, eerste lid, onder a van de Wvr geldt deze verplichting ook voor de voorzitter van de veiligheidsregio bij een ramp of crisis van meer dan plaatselijke betekenis, of van ernstige vrees daarvan. Artikel 25, eerste lid, onder c van de Wvr, bepaalt dat de door het bestuur van de veiligheidsregio ingestelde brandweer de taak heeft om de bevolking te waarschuwen.

Het bevoegde decentrale gezag kan de keuze tot inzet mandateren. In het regionaal crisisplan kunnen nadere regels worden gesteld over het uitvoeren van deze zorgplicht. Het inzetten van NL Alert kan hiertoe worden meegenomen in een algemene mandaatregeling voor het inzetten van communicatiemiddelen. Indien hier niet voor wordt gekozen, kan een aparte mandaatregeling worden getroffen (zie bijlage 1). De daadwerkelijke verzending in opdracht van het bevoegd gezag of de gemandateerde, geschiedt door de desbetreffende meldkamer.

5 Mandatering

Het is wenselijk om een NL-Alert bericht in het eerste uur van een incident, ramp of crisis te verzenden. Echter lokale en regionale autoriteiten bepalen zelf of, wanneer en in welk gebied een NL-Alert bericht wordt verzonden. **Met inachtneming hiervan is het aanbevolen om een functionaris te mandateren die in staat is om in het eerste uur van een incident de beslissing te nemen om een NL-Alert bericht op te (laten) stellen en te verzenden.** Het daadwerkelijk verzenden van een NL-Alert bericht gebeurt veelal vanuit de meldkamer. Hiervoor is gekozen omdat de meldkamer het organisatieonderdeel is dat 24 uur per dag, zeven dagen per week operationeel is. Een enkele regio heeft voorzieningen getroffen waardoor de verzending van een NL-Alert ook buiten de meldkamer mogelijk is.

Omdat NL-Alert zowel gebruikt wordt voor het waarschuwen als voor het informeren van burgers, is het wenselijk dat er lokale/regionale voorlichters en andere actoren worden betrokken bij het opstellen van het bericht. Zo kan ook de inhoudelijke aansluiting bij overige crisiscommunicatiemiddelen worden geborgd. Indien er voorlichters in de regio aanwezig zijn die op hard piket staan, kan het mandaat ook bij voorlichting worden neergelegd. Echter, in niet alle veiligheidsregio's zijn

communicatiefunctionarissen op hard piket aanwezig. In die gevallen is het niet aan te raden het mandaat bij de communicatiefunctionaris te beleggen.

7 Bovenregionale en nationale inzet

Als een incident, ramp of crisis een bovenregionaal karakter heeft dan dienen de betrokken regio's onderling het gebruik van NL-Alert en de boodschap die zij met NL-Alert afgeven onderling af te stemmen. De regio waar de ramp of crisis plaatsvindt (bronregio) voert in principe de coördinatie over de aanpak van het incident. Wanneer de bron onduidelijk is, bepalen de voorzitters van de betrokken regio's onderling welke veiligheidsregio, gezien de aard van het incident en afhankelijk van het incident, het beste geëquipeerd is om de coördinatie te voeren. Het NCC kan bij de coördinatie faciliteren. NL-Alert is regionaal opgezet. Dat wil zeggen dat iedere veiligheidsregio vanuit zijn meldkamer NL-Alert berichten kan verzenden.

Alle veiligheidsregio's zullen met hun buurregio's afspraken moeten maken over: - Een "buddy meldkamer": daarbij gaat het bijvoorbeeld om afspraken over het versturen van een bericht bij een eventuele storing in een regio, waarbij de andere regio de verzending kan overnemen; - Inzet bij bovenregionale incidenten waarbij de bronregio in principe leidend is. Afspraken betreffen dan bijvoorbeeld het antwoord op de vraag of regio A (bron) voor regio B (effect) verstuurt; - Hoe de crisiscommunicatie in de bron- en effectregio op elkaar wordt afgestemd.

Het is aan te bevelen om in het Landelijk Crisismanagement Systeem (LCMS) aan te geven dat er een NL-Alert bericht is verzonden, wat de inhoud van dit bericht is en een indicatie van het verzendgebied. Zo is iedereen hier tegelijk van op de hoogte.

Bij een opschaling naar nationaal niveau in de crisisbeheersing, bestaat de mogelijkheid om 'landelijk' een NL-Alert bericht uit te zenden.

Uitgangspunt 'landelijke' inzet

Bij inzet over (delen van) meerdere veiligheidsregio's of heel Nederland kan NL-Alert worden gebruikt voor het alarmeren en informeren van de bevolking. Een groot aandachtspunt is echter dat de inhoud, de gebiedsselectie en het handelingsperspectief niet identiek zal zijn naarmate het te bereiken gebied groter is. In deze situaties is het voorstelbaar dat NL-Alert op meerdere locaties gelijktijdig wordt ingezet door de bevoegde gezagen, waarbij de inhoud van de NL-Alert berichten mede is afgestemd op de lokale situatie. Er is dan geen reden voor een landelijke insteek via MDC of NCC; wel kan centraal bijvoorbeeld door het NCC voor afstemming worden zorggedragen.

8 De inzet van NL-Alert

NL-Alert wordt ingezet bij incidenten, rampen en crises op het moment dat die zich voordoen of in de direct daaraan voorafgaande fase van acute dreiging, als incidenten die:

- acuut handelen van publiek kan vergen; **of**
- een fysieke bedreiging kan vormen; **of**
- voor grote maatschappelijke onrust/ontwrichting kan zorgen. Aanvullend op bovenstaande criteria kan NL-Alert ook worden ingezet om een 'afmeldbericht' te

versturen. Hiermee wordt een NL-Alertbericht bedoeld waarmee wordt aangegeven dat de situatie waarvoor eerder via NL-Alert werd gewaarschuwd onder controle is. Een afmeldbericht via NL-Alert kan niet op zichzelf staan, maar kan wel volgen uit een incident waarvoor NL-Alert eerder is ingezet. Het verzenden van een afmeldbericht kan in sommige situaties meerwaarde hebben, maar is niet verplicht. Bij de afweging tot verzending van een afmeldbericht via NL-Alert, dient te worden overwogen dat een afmeldbericht via NL-Alert dezelfde attentiewaarde kent (met dezelfde impact binnenkomt) als een NL-Alert bericht in een actieve situatie. Er zijn ook andere crisiscommunicatiemiddelen beschikbaar om te laten weten dat de situatie waarvoor eerder werd gewaarschuwd onder controle is.

Verder is het van belang om bij het uitzenden van een NL-Alert bericht goed na te denken wat de informatiebehoefte van het publiek is. Laat informatiebehoefte van het publiek mede leidend zijn om te bepalen of een NL-Alert bericht verzonden dient te worden. Is er een duidelijke informatiebehoefte dan kan dat ook een argument zijn om een NL-Alert bericht te verzenden. Daarbij is het belangrijk dat de burger een NL-Alert bericht ervaart als urgent, daar onmiddellijk kennis van neemt en ernaar handelt. Wanneer men met regelmaat bestookt wordt met berichten die de burger niet direct persoonlijk (dreigen te) raken, is men minder alert in geval het om een echt acute situatie gaat. Het risico bestaat dan dat burgers dan niet onmiddellijk naar een NL-Alert bericht kijken, of zelfs het NL-Alert kanaal uitzetten omdat zij het grote aantal berichten als storend ervaren.

De bedoeling is dat de betrokken veiligheidsregio's voldoen aan de richtlijnen uit dit Inzet- en Beleidskader, tenzij zij argumenten hebben om af te wijken; het zogenaamde "pas toe of leg uit" beginsel.

9 Onderscheid type berichten

Afhankelijk van de situatie moet bepaald worden welk type bericht verstuurd wordt. De standaard berichtenstructuur bevat de elementen die moeten worden meegenomen bij het communiceren over de meest voorkomende noodsituaties. De standaardonderdelen dienen door het bevoegd gezag of de door hen aangewezen personen worden aangevuld, aangepast of worden vervangen door informatie voor het specifieke geval. In gezamenlijkheid met de gebruikersraad zijn standaardberichtelementen, waaronder handelingsperspectieven, voor de meest voorkomende incidenttypes beschreven en toegevoegd aan de vorige versie van het Inzet- en Beleidskader.

In bijlage 2 is het inzetkader apart opgenomen, met daarin de opbouw van het bericht en het verzendgebied. De standaardberichtelementen zijn voortkomend uit de evaluatie uit het Inzet- en Beleidskader verwijderd. Wel blijven ze vindbaar in de toolkit voor de veiligheidsregio's en blijven deze standaardberichtelementen in verbinding staan met het Inzet- en Beleidskader.

10 Inzet van NL-Alert bij extreem geweld

JenV acht het van levensbelang dat in geval van acute dreiging voor burgers in situaties van extreem geweld NL-Alert afgewogen, zeer snel en met een adequaat handelingsadvies kan worden ingezet. Voorbeelden van deze situaties zijn schietincidenten, bomaanslagen, inrijden op menigtes etc.. Dit kunnen situaties van terrorisme zijn, maar dat hoeft niet. Wat betreft inzet van NL-Alert bij extreem geweld is een specifieke rol weggelegd voor de politie.

Het Directoraat-Generaal Politie en Veiligheidsregio's is in afstemming met de NCTV samen met Politie en het OM gekomen tot een richtlijn met afspraken over het proces tot inzet van NL-Alert bij situaties van extreem geweld. Strekking van deze richtlijn is de borging van politie-advies in het proces tot inzet van NL-Alert in situaties van extreem geweld (inclusief aanslagen).

Op deze plek wordt verwezen naar deze richtlijn. De richtlijn wordt separaat verstrekt aan de veiligheidsregio's en andere betrokken partners.

11 NL-Alert gebiedselectie

Bij het verzenden van een NL-Alert wordt het bericht naar de zendmasten in het geselecteerde gebied verstuurd. Het geselecteerde uitzendgebied is het gebied waarin een NL-Alert **ten minste** wordt uitgezonden. Voor het uitzenden van een NL-Alert worden alle zendmasten geselecteerd die (deels) dekking bieden in het geselecteerde uitzendgebied. Daardoor kan het gebeuren dat mensen buiten het uitzendgebied een NL-Alert ontvangen. Gelet hierop is het raadzaam het bron- en effectgebied duidelijk in een NL-Alert te vermelden.

Het kan zijn dat NL-Alert berichten voor de eigen regio over de regiogrens heen ontvangen worden. De veiligheidsregio's maken met hun buurregio's afspraken over hoe daarmee om te gaan. Aan de landgrenzen zullen de grensregio's ook afspraken hierover maken met hun partners in België en Duitsland.

12 NL-Alert in relatie tot andere crisiscommunicatiemiddelen

NL-Alert is primair een alarmmiddel, bedoeld om de bevolking te waarschuwen én te informeren. Bij de inzet van NL-Alert is vooral tijd een kritische factor. Bij de inzet als crisiscommunicatiemiddel is vooral de aansluiting op andere middelen van belang. Op basis van het incident, effectgebied en doelgroep zet een gemeente of veiligheidsregio een set aan middelen in om zoveel mogelijk mensen te bereiken. De informatiebehoefte van hen die direct door de ramp of crisis geraakt worden, vormt het uitgangspunt voor de informatievoorziening.

NL-Alert wordt ingezet bij situaties die vragen om snel handelen. Middelen als een website, een publieksinformatienummer of een persconferentie volgen meestal pas enige tijd na het daadwerkelijke plaatsvinden van de ramp. Het activeren van de crisisorganisatie en bijbehorende middelen kost over het algemeen minimaal een uur.

13 Inzet van NL-Alert voor semi-overheid en commerciële

Er zijn partijen die niet direct tot de overheid behoren waarbij goed voorstelbaar is dat zij behoefte hebben aan het versturen van berichten via NL-Alert, denk bijvoorbeeld aan het KNMI, drinkwaterbedrijven of de NS.

Afhankelijk van het type ramp of crisis zitten dit soort partijen in veel gevallen aan tafel bij het gemeentelijke of regionale beleidsteam (GBT of RBT). Daar zal hun inbreng worden meegenomen voor wat betreft de inhoud van het NL-Alert bericht. In de koude fase kan hier bij het formuleren van standaardberichten ook al afstemming over worden gezocht. Een partij kan zich ook uit eigen beweging melden bij het bevoegd gezag voor het doen uitgaan van een NL-Alert bericht. Een voorbeeld zijn de zogenaamde kookadviezen van drinkwaterbedrijven, als het drinkwater ernstig verontreinigd is. Het bevoegd gezag blijft verantwoordelijk en beslist altijd over de daadwerkelijke inzet van NL-Alert.

14 Opleiden en oefenen

Als doelgroepen voor opleidingen voor NL-Alert worden centralisten van de regionale meldkamers, calamiteitencoördinatoren, communicatieadviseurs van de Veiligheidsregio's en de gemeenten, Algemeen Commandanten van de betrokken diensten bij het ROT van de Veiligheidsregio gezien. Voor deze doelgroepen is een op maat gesneden opleidingspakket ontwikkeld. Doelstelling van de opleiding is om de praktische vaardigheden bij centralisten te trainen en inzicht te ontwikkelen in de mogelijkheden en randvoorwaarden voor de inzet van NL Alert tijdens een ramp of crisis. Er is opleidingsmateriaal ontwikkeld dat ook gebruikt kan worden bij de instroom van nieuw personeel en periodieke bijscholingen. Om te leren werken met NL-Alert is een oefenomgeving beschikbaar voor de gebruikers van NL-Alert. JenV hecht er waarde aan dat gebruikers leren werken met NL-Alert in een veilige oefenomgeving.

Een dergelijke oefenomgeving kan ook worden gebruikt bij bredere oefeningen met crisissituaties.

Het uitgangspunt is dat het middel NL-Alert niet daadwerkelijk in oefensituaties wordt ingezet. Uitzending van een daadwerkelijk NL-Alert in een oefensituatie kan tot verwarring en onduidelijkheden leiden. De regio's zijn zelf verantwoordelijk voor het inplannen en vrijmaken van het op te leiden personeel. Zoveel mogelijk zal gebruik gemaakt worden van opleiding middels e-learning vanaf de eigen werkplek of vanuit een regionale opleidingsfaciliteit. De opleiding zal ongeveer een dagdeel per persoon in beslag nemen. Het is aan te bevelen om het gebruik van NL-Alert regelmatig te oefenen. NL-Alert wordt niet dagelijks gebruikt en daarom is het essentieel dat de vaardigheden voor het gebruik van NL-Alert regelmatig worden geoefend, zodat iedereen weet hoe te handelen bij een daadwerkelijke inzet.

15

Financiën

Het ontwikkelen, implementeren en beheren van NL-Alert komt voor rekening van de rijksoverheid. Dit is inclusief het leveren van de aansluiting van de meldkamer op NL-Alert. De veiligheidsregio's stellen capaciteit beschikbaar voor het aansluiten en invoeren van NL-Alert. Het gebruik in de regio's wordt gefinancierd door de regio's. Het rijk neemt niet de personele kosten aan gebruikerszijde voor haar rekening. Het gaat daarbij immers om de gewone bedrijfsprocessen waarin NL-Alert zal worden ingebed. Dit betreft het inrichten van de regionale governance (zoals de mandaatregeling) en het inzetten van personeel. NL-Alert is ingebed in de bestaande organisatie en het gebruik leidt daarom niet tot veel extra kosten.

16

Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO)

Op termijn zal bekeken worden of en op welke wijze NL-Alert over gaat naar de landelijke meldkamerorganisatie.

Wanneer er in de komende twee jaar belangrijke stappen hieromtrent worden gezet, dan zal het Inzet- en Beleidskader NL-Alert hierop worden aangepast.

Bijlage I: concept mandaatbesluit NL-Alert

De burgemeester van de gemeente <naam>

<naam burgemeester>

en/of

De voorzitter van de veiligheidsregio <naam>

<naam voorzitter>

gelet op:

- titel 10.1 van de Algemene wet bestuursrecht,
- artikel 7, eerste lid, van de Wet veiligheidsregio's
- artikel 25, eerste lid, onder c van de Wet veiligheidsregio's
- artikel 39, eerste lid, onder a van de Wet veiligheidsregio's
- het Inzet- en Beleidskader NL-Alert Ministerie van Justitie en Veiligheid
- hoofdstuk <nummer> van het regionaal crisisplan Veiligheidsregio <naam>

Mandateert de bevoegdheid tot het inzetten van NL-Alert:

aan de functionaris(*functionaris mandateren die in staat is om in het eerste van een incident de beslissing te nemen een NL-Alert bericht te (laten) versturen en verzenden*);

welke functies zijn omschreven in het regionaal crisisplan van de Veiligheidsregio <naam>.

<datum>

De burgemeester van <gemeentenaam>

<naam burgemeester>

en/of

De voorzitter van de veiligheidsregio <naam>,

<naam voorzitter>

Bijlage II: Inzetkader NL-Alert

A. Opbouw bericht

Een NL-Alert bericht bevat minimaal de volgende componenten:

1. Afzender: NL-Alert (automatisch)
2. Datum/tijd: Automatisch gegenereerd
3. **Risico** (wat is het gevaar) (wat is de bron) Het doel van deze component in het alarmbericht is de lezer bewust te maken dat hij/zij mogelijk acuut gevaar loopt.
4. **Locatie –bron en effectgebied**

Deze component richt zich op de relevante locatie. Met de component Locatie wordt het gevaar gelokaliseerd. Afhankelijk van het type scenario ligt de nadruk in een bericht op het brongebied of effectgebied>vermelding van beide is denkbaar: bijvoorbeeld "brand in bedrijf X in gemeente Y".

5. Handelingsperspectief –Wat moeten mensen doen/laten?

6. Informatie Verwijst de ontvanger van een NL-Alert naar een ander medium voor meer informatie. Bv. kijk/luister naar..., ga naar www.....

B. Verzendgebied

Bepaal vanuit de plaats incident het effectgebied² en selecteer bij voorkeur een te groot (liever dan te klein) gebied, om er zeker van te zijn, dat alle providers masten in het gebied hebben. Pas de volgende vuistregels toe:

1. Grote stad (>100.000 inwoners): minimaal ter grootte van een wijk
2. Middelgrote stad: minimaal de halve stad
3. Kleine stad / dorp: Minimaal het hele dorp / stad
4. Landelijk gebied: randen van omliggende steden/dorpen meenemen (daar staan de masten)

² Neem in geval van een incident brand met rook / explosies of ongeval met giftige stof de verwachte weersomstandigheden mee, bv. i.v.m. toenemende of draaiende wind.

Vragen en antwoorden

Bijlage 3 bij Wob-verzoek van 14 januari 2020 Vragen en antwoorden nl-alert algemeen verbreding en controlebericht mei 2019.
Taal: Nederlands

Versie: 15 mei 2019

Dit document bevat antwoord op veelgestelde vragen over NL-Alert. Gebruik dit document om vragen vanuit media te beantwoorden. Mocht je aanvullende vragen hebben, neem dan contact op met Anna Sophia Posthumus via a.s.posthumus@minjenv.nl of 06 25 68 55 45.

Inhoud

NL-ALERT ALGEMEEN	4
Wat is NL-Alert?	4
Wat is NL-Alert? (uitgebreid antwoord)	4
Wie is de afzender van een NL-Alert? Wie bepaalt of er een NL-Alert wordt verstuurd?	4
Hoe wordt bepaald of ik een NL-Alert ontvang?	4
Hoe werkt NL-Alert?.....	4
Van welke techniek maakt NL-Alert gebruik?	5
In welke situaties zet de overheid NL-Alert in?	5
Wat moet ik doen om NL-Alert te kunnen ontvangen?	5
Hoe weet ik dat ik mijn mobiele telefoon goed heb ingesteld voor NL-Alert? Kan ik dit controleren?.....	5
Wat staat er in een NL-Alert?	5
Wat moet ik doen als ik een NL-Alert ontvang?	6
Wat is het dekingsgebied van NL-Alert?	6
Ik kan niet 24 uur per dag mijn mobiele telefoon aan hebben staan. Hoe word ik geïnformeerd over een noodsituatie?	6
Ik woon in een grensstreek en maak soms gebruik van buitenlandse netwerken. Kan ik op buitenlandse netwerken ook een NL-Alert ontvangen?	6
In welke talen kan ik een NL-Alert ontvangen?	6
Ik ben verminderd zelfredzaam. Hoe moet ik omgaan met NL-Alert?	7
Waar kan ik terecht als ik vragen heb over NL-Alert?	7
Waarom is NL-Alert op de mobiele telefoon geen sms?	7
Wat is het verschil tussen NL-Alert, AMBER Alert en Burgernet?	7
NL-ALERT EN JE MOBIELE TELEFOON	9
Hoe merk ik aan mijn mobiele telefoon dat ik een NL-Alert heb ontvangen?	9
Kan ik NL-Alert ontvangen als de mobiele telefoonnetwerken overbelast zijn?	9
Kan ik NL-Alert ontvangen als ik geen bereik heb of als mijn mobiele telefoon uit staat?	9

Kan ik NL-Alert ook ontvangen als ik verbonden ben met WiFi?	9
Kan ik NL-Alert ontvangen op mijn vaste telefoon?	9
Kan ik NL-Alert ontvangen op mijn mobiele telefoon met prepaid-kaart?	9
Ontvang ik een NL-Alert als ik het gebied in ga waar een noodsituatie is?	10
Ik was in de buurt van het incident, maar heb geen NL-Alert ontvangen. Hoe kan dat?	10
Waarom heb ik een NL-Alert ontvangen terwijl het incident niet bij mij in de buurt was?	10
Mijn partner en ik hebben beiden onze telefoons ingesteld voor NL-Alert. Waarom heb ik wel een NL-Alert ontvangen, maar mijn partner die naast mij op de bank zit niet?	11
Moet ik betalen voor NL-Alert?	11
Hoe komt de overheid aan mijn mobiele nummer? Wordt mijn nummer geregistreerd?	11
Ik heb een NL-Alert ontvangen. Hoe komen jullie aan mijn telefoonnummer?	12
Loopt mijn batterij sneller leeg als ik NL-Alert heb ingesteld?	12
Wat doe ik als ik NL-Alert niet meer wil ontvangen?.....	12
DE UITBREIDING VAN NL-ALERT	12
- VERTREKBORDEN BUS, TRAM, METRO	12
Waarom is NL-Alert nu te zien op digitale vertrekboards voor bus, tram en metro?	12
Wordt NL-Alert ook bij noodsituaties getoond op de digitale vertrekboards?	12
Hoe zorgt de overheid ervoor dat NL-Alert te zien is op de vertrekboards?	12
Waarom is NL-Alert niet zichtbaar op digitale vertrekboards op NS-treinstations en bij RET-haltes?.....	12
- YAZULA	13
Waarom wordt NL-Alert ook via een app, zoals de YAZULA-app, verspreid?	13
Wat is de YAZULA-app?	13
Deelt de YAZULA-app de NL-Alert pushnotificaties alleen in het gebied van de noodsituatie?	13
Kan YAZULA zelf NL-Alert berichten versturen?	13
Waarom ontvang ik NL-Alert in mijn 'Berichten' op mijn mobiel én in de YAZULA-app?	13
Ontvang ik pushnotificaties wanneer het netwerk overbelast is?	13
Via welke apps kun je NL-Alert pushnotificaties ontvangen?	13
Wat is het verschil tussen een NL-Alert pushnotificatie via een app en een NL-Alert?	14
- DIGITALE RECLAMEZUILEN	14
Waarom is NL-Alert nu te zien op digitale reclamezuilen?	14
Wordt NL-Alert ook bij noodsituaties getoond op de digitale reclamezuilen?	14
Welke reclame-exploitanten doen nu al mee?	14
Hoe zorgt de overheid ervoor dat NL-Alert te zien is op de digitale reclamezuilen?	14
Waarom is NL-Alert niet zichtbaar op alle digitale reclamezuilen?	15

- ALGEMEEN	15
Heeft de uitbreiding van NL-Alert te maken met het uitfaseren van de WAS-palen?	15
Bereikt NL-Alert via de mobiele telefoon voldoende mensen?	15
NL-ALERT CONTROLEBERICHT 3 JUNI 2019	15
Wat is het 'NL-Alert controlebericht'?	15
Wanneer wordt het NL-Alert controlebericht uitgezonden?	15
Hoe weet ik dat het om een controlebericht gaat en niet om een noodsituatie?	16
Waarom heb ik meerdere controleberichten ontvangen?	16
Ik heb mijn mobiel wel ingesteld maar geen NL-Alert controlebericht ontvangen. Hoe kan dat? ..	16
Ik ontving het controlebericht later dan was aangekondigd. Hoe kan dat?	16
Ik heb mijn mobiele telefoon niet ingesteld voor NL-Alert, maar wel een controlebericht ontvangen. Hoe kan dat?	17
Moet ik betalen voor NL-Alert?	17
Mijn mobiele telefoon geeft andere waarschuwingssignalen/geluiden bij het controlebericht dan bij gewone berichten. Hoe kan dat?	17
Ik wil geen controleberichten ontvangen. Hoe kan ik mij afmelden voor controleberichten van NL-Alert?.....	17

NL-ALERT ALGEMEEN

Wat is NL-Alert?

NL-Alert waarschuwt je direct bij een noodsituatie in jouw omgeving en geeft informatie over wat je moet doen. Je ontvangt een bericht op je mobiel waarin staat wat er aan de hand is en wat je moet doen. Ook is NL-Alert te zien op steeds meer digitale reclamezuilen en digitale vertrekborden bij haltes van bus, tram en metro.

Wat is NL-Alert? (uitgebreid antwoord)

NL-Alert is een waarschuwingsmiddel voor mensen in Nederland. De overheid zet NL-Alert in bij een noodsituatie die levens- of gezondheidsbedreigend kan zijn, zoals een grote brand, een terroristische aanslag, een gaslekkage of onverwacht noodweer.

NL-Alert waarschuwt dat er iets ernstigs aan de hand is. Bij ontvangst van een NL-Alert op je mobiele telefoon maakt het een doordringend en hard alarmgeluid. In het tekstbericht staat wat er aan de hand is en wat je het beste kunt doen. Om zoveel mogelijk mensen te bereiken, breidt NL-Alert uit naar aanvullende kanalen, zoals digitale reclamezuilen en digitale vertrekborden bij haltes van bus, tram en metro.

Wie is de afzender van een NL-Alert? Wie bepaalt of er een NL-Alert wordt verstuurd?

De burgemeester is verantwoordelijk voor de inzet van NL-Alert in zijn of haar gemeente. Vaak wordt NL-Alert ingezet door veiligheidsregio's; dit zijn samenwerkingsverbanden van gemeenten, brandweer en medische hulp bij rampen en crises. De hoogst operationeel leidinggevende van het incident bepaalt namens de overheid of er een NL-Alert uitgaat. De berichten beginnen altijd met 'NL-Alert', gevolgd door datum en tijd, wat er aan de hand is, een handelingsperspectief (wat je het beste kunt doen) en eventueel waar je meer informatie kunt vinden.

Hoe wordt bepaald of ik een NL-Alert ontvang?

Voordat een NL-Alert wordt verstuurd, wordt eerst bepaald in welk gebied het bericht ontvangen moet worden. Bij een brand wordt bijvoorbeeld op basis van de windrichting bekeken hoe de rook zich gaat verspreiden. Vervolgens wordt een lijn getrokken om het getroffen gebied heen. De zendmasten die bereik hebben in dit gebied, sturen vervolgens het NL-Alert uit.

Hoe werkt NL-Alert?

De veiligheidsregio inventariseert welk gebied getroffen is door de calamiteit en stelt het tekstbericht op waarin staat wat er aan de hand is en wat mensen het beste kunnen doen. De gezamenlijke meldkamer van de politie, brandweer en ambulancedienst zorgt ervoor dat een NL-Alert wordt aangemaakt in het NL-Alert systeem. Het tekstbericht en de locatiegegevens over het getroffen gebied worden vervolgens via het NL-Alert systeem direct naar alle telecommunicatieaanbieders gestuurd (KPN, Tele2, T-Mobile en VodafoneZiggo). De aanbieders inventariseren welke zendmasten bereik hebben in het getroffen gebied en geven vervolgens de opdracht aan die zendmasten om het NL-Alert uit te zenden. Alle mobiele telefoons die contact hebben met deze zendmasten, kunnen het NL-Alert ontvangen. Hiervoor moet je telefoon wel goed ingesteld staan. Ga naar de instelhulp op nl-

alert.nl en stel je mobiel in. Bij ontvangst van een NL-Alert, laat je mobiele telefoon een luid en doordringend alarmgeluid horen. Op je scherm verschijnt een tekstbericht wat er aan de hand is en wat je moet doen. NL-Alert werkt óók als het netwerk overbelast is. NL-Alert is gratis en anoniem. Je naam en mobiele telefoonnummer zijn niet nodig en blijven dus onbekend.

Van welke techniek maakt NL-Alert gebruik?

NL-Alert op je mobiele telefoon werkt via de techniek 'cell broadcast'. Dit is een techniek waarbij mensen op hun mobiele telefoon een tekstbericht kunnen ontvangen van de overheid, zonder dat ze zich daarvoor hoeven te abonneren of aan te melden. Het tekstbericht wordt uitgezonden via zendmasten en mobiele telefoons die contact hebben met deze zendmasten, kunnen het bericht ontvangen. Bij een noodsituatie in een bepaald gebied worden alleen de zendmasten geselecteerd die bereik hebben in dit gebied. Bij ontvangst van het tekstbericht maakt de telefoon als waarschuwing een doordringend en luid alarmgeluid. In het bericht lees je wat er aan de hand is en wat je moet doen. Om een NL-Alert te kunnen ontvangen, moet je telefoon wel goed ingesteld zijn. Op www.nl-alert.nl lees je hoe je dat doet.

In welke situaties zet de overheid NL-Alert in?

NL-Alert wordt ingezet bij levens- en gezondheidsbedreigende situaties, zoals een grote brand, een terroristische aanslag, een gaslekkage of onverwacht noodweer.

Wat moet ik doen om NL-Alert te kunnen ontvangen?

Veel mobiele telefoons die in Nederland worden verkocht, zijn al ingesteld voor het ontvangen van NL-Alert. Op sommige toestellen moet je dit zelf doen. Ga nu naar www.nl-alert.nl en stel je mobiel in.

Hoe weet ik dat ik mijn mobiele telefoon goed heb ingesteld voor NL-Alert? Kan ik dit controleren?

Twee keer per jaar (de eerste maandag van juni en december) zendt de overheid een 'NL-Alert controlebericht' uit in heel Nederland. Ontvang je het controlebericht op je mobiele telefoon, dan weet je dat jouw mobiele telefoon juist is ingesteld. Ook kun je op www.nl-alert.nl controleren of je mobiele telefoon juist is ingesteld.

Wat staat er in een NL-Alert?

In een NL-Alert tekstbericht staat wat er aan de hand is en wat je het beste kunt doen. Bijvoorbeeld dat er een brand is en dat je je ramen en deuren moet sluiten tegen de rook. Of dat je vanwege explosiegevaar uit een bepaald gebied moet blijven. Het bericht begint altijd met het woord 'NL-Alert' gevolgd door datum en tijd, wat er aan de hand is, een handelingsperspectief (wat je het beste kunt doen) en eventueel waar je meer informatie kunt vinden.

Een voorbeeld:

'NL-Alert 03-05-2018 18:50 Grote uitslaande brand aan Oude Molenmeent, Loosdrecht. Sluit ramen en deuren. Meer informatie op:'

Wat moet ik doen als ik een NL-Alert ontvang?

1. Lees direct het bericht.
2. Volg de instructies op.
3. Informeer en help de mensen om je heen. Zo weten zij ook wat zij moeten doen.

Wat is het dekkinggebied van NL-Alert?

Overall in Nederland waar zendmasten van een Nederlandse provider bereik hebben, kun je NL-Alert ontvangen. Als je op het moment van de noodsituatie geen mobiel bereik hebt via je eigen provider, dan kun je het NL-Alert via een andere provider ontvangen. Je ontvangt het NL-Alert dan vaak wel met een vertraging. NL-Alert maakt gebruik van cell broadcast-techniek. Hierdoor werkt NL-Alert ook als het netwerk overbelast is. Ook wordt het NL-Alert-bericht verspreid op andere manieren, zoals op steeds meer digitale reclamezuilen en digitale vertrekboards bij haltes van bus, tram en metro.

Ik kan niet 24 uur per dag mijn mobiele telefoon aan hebben staan. Hoe word ik geïnformeerd over een noodsituatie?

NL-Alert maakt deel uit van een pakket aan middelen dat de overheid kan inzetten in geval van een noodsituatie, zoals de sirenes, regionale publieke omroepen (calamiteitenzenders), websites en sociale media van veiligheidsregio's en gemeenten. In het geval van een noodsituatie kun je via deze middelen worden geïnformeerd. Ook kun je via andere manieren op de hoogte worden gebracht over een noodsituatie, zoals via de nieuwsmedia of via andere mensen die een NL-Alert hebben ontvangen. Uit onderzoek blijkt dat mensen die een NL-Alert ontvangen bij een noodsituatie ook direct de mensen om hen heen informeren, zoals collega's, klasgenoten en familie. Om zoveel mogelijk mensen te bereiken, breidt NL-Alert uit naar aanvullende kanalen die het NL-Alert bericht tonen, zoals digitale reclamezuilen en digitale vertrekboards bij haltes van bus, tram en metro.

Ik woon in een grensstreek en maak soms gebruik van buitenlandse netwerken. Kan ik op buitenlandse netwerken ook een NL-Alert ontvangen?

Nee, als je telefoon verbinding heeft met een buitenlandse netwerk dan kun je geen NL-Alert ontvangen. NL-Alert werkt met een techniek die cell broadcast wordt genoemd. Dit is een techniek waarbij mensen op hun mobiele telefoon een tekstbericht kunnen ontvangen van de overheid, zonder dat ze zich daarvoor hoeven te abonneren of aan te melden. Het tekstbericht wordt uitgezonden via zendmasten van Nederlandse providers die bereik hebben in het gebied waar de noodsituatie plaatsvindt. Alle mobiele telefoons die verbinding hebben met deze zendmasten, kunnen het bericht ontvangen. De overheid kan NL-Alert alleen uitzenden via de zendmasten van Nederlandse netwerkaanbieders (KPN, Tele2, T-Mobile en VodafoneZiggo) en niet via de zendmasten van Belgische en Duitse aanbieders. Daarom ontvang je geen NL-Alert als je mobiele telefoon is verbonden met een buitenlands netwerk.

In welke talen kan ik een NL-Alert ontvangen?

NL-Alert berichten worden op dit moment alleen in de Nederlandse taal verzonden. Informeer de mensen om je heen zodra je een NL-Alert ontvangt en help vooral degenen die een andere taal spreken of hulpbehoevend zijn.

Ik ben verminderd zelfredzaam. Hoe moet ik omgaan met NL-Alert?

Als je verminderd zelfredzaam bent, is het belangrijk om met je naasten, zoals familie, burens en zorgverleners, te bespreken hoe zij je kunnen helpen in geval van een (dreigende) noodsituatie.

Waar kan ik terecht als ik vragen heb over NL-Alert?

Meer informatie over NL-Alert lees je op www.nl-alert.nl. Staat het antwoord op je vraag niet op de website? Neem dan contact op met 'Informatie Rijksoverheid' via www.rijksoverheid.nl/contact. Je kunt ook bellen naar 1400 op werkdagen van 8.00 uur tot 20.00 uur (lokaal tarief).

Waarom is NL-Alert op de mobiele telefoon geen sms?

NL-Alert op je mobiele telefoon werkt op basis van cell broadcast. Dit is een techniek waarbij mensen via hun mobiele telefoon een tekstbericht kunnen ontvangen van de overheid, zonder dat ze zich daarvoor hoeven te abonneren of aan te melden. In geval van een noodsituatie, zendt de overheid een tekstbericht uit via de zendmasten van Nederlandse telecomproviders. Mobiele telefoons die goed zijn ingesteld en verbinding hebben met een zendmast die een NL-Alert uitzendt, kunnen het bericht ontvangen. Bij ontvangst van het tekstbericht waarin staat wat er aan de hand is en wat je moet doen, maakt de telefoon een luid en doordringend alarmgeluid. De overheid heeft om meerdere redenen gekozen voor deze cell broadcast-techniek. Cell broadcast werkt ook wanneer netwerken overbelast zijn. Juist in noodsituaties kan dat het geval zijn, omdat dan meer mensen tegelijkertijd gebruikmaken van het netwerk. Sms werkt minder goed bij overbelasting van netwerken en berichten komen daardoor vertraagd binnen. Daarnaast maakt de telefoon bij ontvangst van een cell broadcast NL-Alert bericht een zeer luid en doordringend alarmgeluid terwijl een noodmelding via sms een normaal sms-geluid laat horen. Verder blijft bij cell broadcast je nummer onbekend en is dus anoniem.

Wat is het verschil tussen NL-Alert, AMBER Alert en Burgernet?

AMBER Alert en Burgernet hebben als doel de bevolking om hulp te vragen voor het terugvinden van vermiste personen en het opsporen van verdachten. NL-Alert heeft als doel mensen te waarschuwen voor acuut gevaar en mensen te informeren wat ze moeten doen om zichzelf in veiligheid te brengen.

AMBER Alert is een landelijk alerteringssysteem waarbij de hulp van de bevolking wordt ingeroepen voor het terugvinden van vermiste kinderen in urgente situaties. Bij AMBER Alert wordt gebruik gemaakt van verschillende kanalen waaronder sms, een app, e-mail, informatieschermen in openbare ruimten, e.d. Bij AMBER Alert moet je je van tevoren aanmelden om berichten (sms, e-mail) te ontvangen.

Burgernet is een landelijk alerteringssysteem waarbij de hulp van de bevolking wordt ingeroepen voor het opsporen van verdachten en het terugvinden van vermiste personen. Burgernet is een

samenwerkingsverband tussen gemeenten en politie. Burgernet maakt gebruik van verschillende kanalen, waaronder sms, e-mail, spraakberichten en een app. Bij Burgernet moet je je tevoren 8 aanmelden om berichten te ontvangen (sms, e-mail, spraakbericht).

NL-Alert waarschuwt je direct bij een noodsituatie in jouw omgeving en geeft informatie over wat je moet doen. Je ontvangt een bericht op je mobiel waarin staat wat er aan de hand is en wat je moet doen. Ook is NL-Alert te zien op steeds meer digitale reclamezuilen en digitale vertrekboards bij haltes van bus, tram en metro. Bij NL-Alert hoef je je tevoren niet aan te melden. NL-Alert werkt op basis van cell broadcast-techniek die ervoor zorgt dat berichten worden uitgezonden naar alle mobiele telefoons in een bepaald gebied.

NL-ALERT EN JE MOBIELE TELEFOON

Hoe merk ik aan mijn mobiele telefoon dat ik een NL-Alert heb ontvangen?

Je mobiele telefoon geeft een luid en doordringend alarmgeluid en trilt (afhankelijk van de instellingen van je telefoon). Op het display zie je direct het NL-Alert tekstbericht, waarin staat wat er aan de hand is en wat je moet doen.

Kan ik NL-Alert ontvangen als de mobiele telefoonnetwerken overbelast zijn?

Ja, NL-Alert werkt op basis van cell broadcast. Cell broadcast functioneert óók als netwerken overbelast zijn. Juist in noodsituaties kan dat het geval zijn, omdat dan meer mensen tegelijkertijd gebruikmaken van het netwerk.

Kan ik NL-Alert ontvangen als ik geen bereik heb of als mijn mobiele telefoon uit staat?

Je kunt een NL-Alert ontvangen op iedere locatie waar één van de Nederlandse providers bereik heeft. Als je mobiele telefoon geen netwerk heeft via de eigen provider dan kun je het NL-Alert via een andere provider ontvangen. Je ontvangt het NL-Alert dan vaak met een vertraging. In Nederland is vrijwel overal dekking van een zendmast. Er zijn maar weinig locaties waar geen enkele zendmast bereik heeft. Je ontvangt geen NL-Alert als je telefoon uit staat.

Kan ik NL-Alert ook ontvangen als ik verbonden ben met WiFi?

Om NL-Alert te kunnen ontvangen moet je mobiele telefoon contact hebben met een zendmast. Je kunt dus geen NL-Alert via WiFi ontvangen. Maar als je telefoon verbonden is met WiFi dan is je telefoon vrijwel altijd ook verbonden met het mobiele netwerk, zodat je kunt bellen en sms-en. Als je je mobiel netwerk op je telefoon uitzet of je bevindt je op een locatie waar geen enkele zendmast van welke provider dan ook bereik heeft, dan ontvang je geen NL-Alert. Als je geen mobiel bereik hebt via je eigen provider dan kun je het NL-Alert via een andere provider ontvangen. Je ontvangt het NL-Alert dan vaak met een vertraging. In Nederland is vrijwel overal dekking van een zendmast. Er zijn maar weinig locaties waar geen enkele zendmast bereik heeft.

Kan ik NL-Alert ontvangen op mijn vaste telefoon?

Nee, op dit moment werkt NL-Alert alleen op mobiele telefoons en niet op vaste telefoons.

Kan ik NL-Alert ontvangen op mijn mobiele telefoon met prepaid-kaart?

Ja, met een mobiele telefoon met prepaid-kaart kun je óók NL-Alert ontvangen. Ook als er geen beltegoed op de kaart staat. Je hoeft je hierop niet te abonneren of aan te melden, al moet je wel controleren of je telefoon is ingesteld voor NL-Alert.

Ontvang ik een NL-Alert als ik het gebied in ga waar een noodsituatie is?

Ja, als je het gebied ingaat waar op dat moment een NL-Alert wordt uitgezonden, dan ontvang je telefoon het NL-Alert. Het NL-Alert wordt meestal standaard gedurende één uur iedere minuut uitgezonden door de zendmasten.

Ik was in de buurt van het incident, maar heb geen NL-Alert ontvangen. Hoe kan dat?

Er kunnen meerdere redenen zijn waarom je het NL-Alert niet hebt ontvangen.

Ten eerste kun je een NL-Alert alleen ontvangen als je telefoon contact heeft met een zendmast die het NL-Alert uitzendt. Alleen zendmasten die bereik hebben in het getroffen gebied zenden een NL-Alert uit. Het kan zijn dat je dicht bij het incident bevindt en dat er wel een NL-Alert is uitgezonden in jouw omgeving, maar niet op jouw specifieke locatie. In dat geval kan het zijn dat jouw telefoon contact heeft met een zendmast die geen NL-Alert uitzendt. Bij een brand wordt bijvoorbeeld rekening gehouden met de windrichting. Als bij een brand de wind naar het westen staat, zal het getroffen gebied in westelijke richting veel groter zijn dan in oostelijke richting. Woon je ten oosten van de brand dan bevind je je mogelijk niet in het gebied waar het NL-Alert wordt uitgezonden en ontvang je mogelijk geen NL-Alert.

Ten tweede moet je mobiele telefoon ingesteld zijn om NL-Alert te kunnen ontvangen. Veel mobiele telefoons die in Nederland worden verkocht, zijn standaard ingesteld voor NL-Alert. Op sommige toestellen moet je dit zelf doen. Op www.nl-alert.nl lees je hoe je dat doet.

Als je mobiele telefoon ingesteld is voor NL-Alert en je bevindt je in het gebied waar een NL-Alert is uitgezonden, maar je hebt het NL-Alert toch niet ontvangen, dan kunnen er andere redenen zijn dat je het NL-Alert niet hebt ontvangen. Bijvoorbeeld omdat je toestel tijdelijk uitstond of je tijdelijk geen bereik had van een zendmast. Daarnaast kan het zijn dat je telefoon contact had met de oude 2G- of 3G-netwerken. In dat geval ontvang je het NL-Alert pas als je telefoongesprek is beëindigd, als je klaar bent met internetten of als je telefoon klaar is met updates op de achtergrond. Je krijgt het NL-Alert dan met een vertraging binnen of helemaal niet als je bijvoorbeeld meer dan een uur aan het bellen was. Een NL-Alert wordt namelijk meestal standaard maximaal één uur uitgezonden. Als je contact hebt met een 4G-netwerk dan maakt het niet uit wat je met je telefoon doet.

Waarom heb ik een NL-Alert ontvangen terwijl het incident niet bij mij in de buurt was?

Voordat een NL-Alert wordt verstuurd, wordt eerst bepaald in welk gebied het NL-Alert ontvangen moet worden. Bij een brand wordt bijvoorbeeld op basis van de windrichting bekeken hoe de rook zich gaat verspreiden. Vervolgens wordt een lijn getrokken om het getroffen gebied heen. De zendmasten die bereik hebben in dit gebied sturen vervolgens het NL-Alert uit.

Het kan zijn dat de effecten van het incident een groot gebied bestrijken. Is bijvoorbeeld sprake van een brand, dan komt er rook vrij. Rook is schadelijk voor de gezondheid en kan door wind ver van het incident gedreven worden. Je bent dan niet dicht in de buurt van het incident maar de rook kan gevolgen hebben voor je gezondheid. De overheid selecteert dan een groot gebied waar het NL-Alert moet worden uitgezonden.

Daarnaast kan er een technische reden waarom je een NL-Alert hebt ontvangen, terwijl je niet in de buurt bent van het incident. De zendmasten die bereik hebben in het getroffen gebied zenden het NL-Alert uit. Een aantal van deze zendmasten heeft niet alleen bereik in het getroffen gebied maar deels ook daarbuiten. Als je je buiten het getroffen gebied bevindt, maar je hebt wel contact met een zendmast die zowel binnen als buiten het getroffen gebied bereik heeft, dan ontvang je dus ook het 11

NL-Alert. Van sommige zendmasten is het zendsignaal heel sterk. Dit is afhankelijk van de weersomstandigheden en kan wel 10 kilometer ver dragen. Wanneer je eerder op de dag in het

zendgebied bent geweest, kan het zijn dat je bij thuiskomst nog verbonden bent met de zendmast uit dat gebied, waardoor je een NL-Alert ontvangt.

Mijn partner en ik hebben beiden onze telefoons ingesteld voor NL-Alert. Waarom heb ik wel een NL-Alert ontvangen, maar mijn partner die naast mij op de bank zit niet?

Dit kan meerdere oorzaken hebben. De overheid bepaalt de omvang van het gebied waar het NL-Alert uitgezonden moet worden. De netwerkaanbieders voor mobiele telefonie bepalen vervolgens welke zendmasten bereik hebben in dat gebied en laten die zendmasten het NL-Alert uitzenden. Zendmasten die bereik hebben in het gebied, kunnen ook deels buiten het gebied bereik hebben. Als je je buiten het getroffen gebied bevindt, maar je hebt wel contact met een zendmast die zowel binnen als buiten het getroffen gebied bereik heeft, dan ontvang je dus ook het NL-Alert. Als jij je buiten het gebied bevindt en jouw partner ook, dan kan het zijn dat jouw telefoon contact heeft met een zendmast die het NL-Alert uitzendt en de telefoon van jouw partner met een zendmast die NL-Alert niet uitzendt. Dit kunnen ook verschillende zendmasten van dezelfde provider zijn. Ontvang jij wel een NL-Alert en jouw partner niet, controleer dan eerst of je je bevindt in het uitzendgebied waar het NL-Alert is uitgezonden. Bevind je je buiten het uitzendgebied dan hebben jullie waarschijnlijk contact met verschillende zendmasten.

Als jij je wel binnen het uitzendgebied bevindt en jouw partner ook, dan kan het zijn dat de ene telefoon wel goed is ingesteld om een NL-Alert te ontvangen en de telefoon van de ander niet. Ook kan het zijn dat het toestel van de ander tijdelijk geen bereik had. Een andere verklaring kan zijn dat een telefoon op een 2G- en 3G-netwerk zat én de persoon aan het bellen of internetten was, of de telefoon updates aan het downloaden was. Conform de internationale standaarden geeft de telefoon bij 2G of 3G prioriteit aan het afhandelen van telefoongesprekken en internetzessies. In dat geval ontvangt je partner het NL-Alert pas als het telefoongesprek is beëindigd of als degene klaar is met internetten. Je krijgt dan het NL-Alert met een vertraging binnen of helemaal niet als je bijvoorbeeld meer dan een uur aan het bellen was. Een NL-Alert wordt namelijk standaard maximaal één uur uitgezonden. Als je contact hebt met een 4G-netwerk dan maakt het niet uit wat je met je telefoon doet.

Moet ik betalen voor NL-Alert?

Nee, NL-Alert is gratis.

Hoe komt de overheid aan mijn mobiele nummer? Wordt mijn nummer geregistreerd?

Nee, NL-Alert is anoniem. Bij NL-Alert is je privacy gewaarborgd. De overheid heeft je mobiele telefoonnummer niet nodig om ervoor te zorgen dat je het NL-Alert kunt ontvangen. Het NL-Alert wordt uitgezonden door alle zendmasten die bereik hebben in het gebied waar de noodsituatie zich voordoet. Iedere telefoon die contact heeft met die zendmasten kan in beginsel het NL-Alert ontvangen. Je mobiele telefoon of telefoonnummer worden dus niet geregistreerd of gedeeld met de overheid.

Ik heb een NL-Alert ontvangen. Hoe komen jullie aan mijn telefoonnummer?

De overheid heeft geen telefoonnummers nodig om een NL-Alert uit te zenden. Een NL-Alert wordt uitgezonden door zendmasten die bereik hebben in het gebied waarin mensen een NL-Alert moeten ontvangen. Alle mobiele telefoons die contact hebben met die zendmasten kunnen een NL-Alert ontvangen.

Loopt mijn batterij sneller leeg als ik NL-Alert heb ingesteld?

Elke functie die je op je mobiele telefoon gebruikt, vraagt in meer of mindere mate batterijcapaciteit. Als je NL-Alert instelt op je mobiele telefoon is het effect daarvan op je batterijverbruik zeer beperkt.

Wat doe ik als ik NL-Alert niet meer wil ontvangen?

Op www.nl-alert.nl staan de instructies hoe je NL-Alert op jouw mobiele telefoon kunt uitschakelen. Let op: als je dat doet, ontvang je ook geen NL-Alert in geval van een ramp bij jou in de buurt.

DE UITBREIDING VAN NL-ALERT

- VERTREKBORDEN BUS, TRAM, METRO

Waarom is NL-Alert nu te zien op digitale vertrekboards voor bus, tram en metro?

Om zoveel mogelijk mensen te alarmeren en informeren over een ramp in de omgeving, breidt NL-Alert uit naar aanvullende kanalen. Zo is NL-Alert nu ook te zien op steeds meer digitale reclamezuilen in de openbare ruimte en digitale vertrekboards bij haltes van bus, tram en metro.

Wordt NL-Alert ook bij noodsituaties getoond op de digitale vertrekboards?

Ja, NL-Alert wordt getoond op de meeste digitale vertrekboards bij haltes van bus, tram en metro. Op sommige vertrekboards kunnen NL-Alert berichten niet worden getoond, omdat sommige boards hiervoor technisch niet geschikt zijn.

Hoe zorgt de overheid ervoor dat NL-Alert te zien is op de vertrekboards?

De overheid zendt een NL-Alert uit naar mobiele telefoons in de directe omgeving van een noodsituatie. NL-Alert werkt op basis van cell broadcast. Dit is een techniek om tekstberichten uit te zenden naar mobiele telefoons via de zendmasten van alle providers.

Tegelijkertijd wordt het bericht óók naar de digitale vertrekboards bij haltes van bus, tram en metro en naar digitale reclamezuilen gestuurd. NL-Alert wordt automatisch op de vertrekboards getoond in het gebied dat getroffen is door de noodsituatie.

Waarom is NL-Alert niet zichtbaar op digitale vertrekboards op NS-treinstations en bij RET-haltes?

NL-Alert is te zien op steeds meer digitale vertrekboards bij bus, tram en metro. Op dit moment is het niet mogelijk om NL-Alert ook op de vertrekboards van NS en RET te tonen.

- YAZULA

Waarom wordt NL-Alert ook via een app, zoals de YAZULA-app, verspreid?

Om zoveel mogelijk mensen te bereiken, breidt NL-Alert uit naar aanvullende kanalen. Zo kan NL-Alert nu ook worden getoond op steeds meer digitale reclamezuilen en digitale vertrekboards bij haltes van bus, tram en metro. Ook kunnen bepaalde apps NL-Alert pushnotificaties delen. Sinds 1 maart 2019 stuurt de app YAZULA 'NL-Alert pushnotificaties' aan zijn gebruikers die zich in het gebied bevinden waar een NL-Alert is uitgezonden. NL-Alert pushnotificaties via een app zijn geen vervanging van NL-Alert via cell broadcast. Cell broadcast werkt namelijk ook wanneer netwerken overbelast zijn. Juist bij noodsituaties kan dat het geval zijn, omdat dan meer mensen tegelijkertijd gebruikmaken van het netwerk. Zorg dat je telefoon daarom ook is ingesteld om NL-Alert via cell broadcast te ontvangen. Op www.nl-alert.nl lees je hoe je dat doet.

Wat is de YAZULA-app?

YAZULA is een app die mensen informatie geeft over gebeurtenissen in hun directe omgeving, zoals nieuws, veiligheidsincidenten en promotionele acties. De YAZULA-app heeft 5.000 tot 10.000 gebruikers.

Deelt de YAZULA-app de NL-Alert pushnotificaties alleen in het gebied van de noodsituatie?

Ja.

Kan YAZULA zelf NL-Alert berichten versturen?

Nee, YAZULA kan zelf geen NL-Alert berichten maken en versturen. YAZULA kan alleen NL-Alert berichten die de overheid heeft uitgezonden via een pushnotificatie delen met zijn gebruikers.

Waarom ontvang ik NL-Alert in mijn 'Berichten' op mijn mobiel én in de YAZULA-app?

De YAZULA-app deelt NL-Alert pushnotificaties zodra de overheid een NL-Alert heeft uitgezonden. Als je je in het gebied van de noodsituatie bevindt, kun je een NL-Alert ontvangen via cell broadcast en als pushnotificatie via de YAZULA-app.

Ontvang ik pushnotificaties wanneer het netwerk overbelast is?

Het kan zo zijn dat pushnotificaties niet aankomen wanneer het netwerk overbelast is. Daarom heeft de overheid gekozen om noodmeldingen via cell broadcast te versturen, omdat cell broadcast blijft werken als het mobiele netwerk overbelast is.

Het is daarom verstandig je mobiele telefoon in te stellen voor NL-Alert. Kijk bij de instelhulp op www.nl-alert.nl hoe je dat doet.

Via welke apps kun je NL-Alert pushnotificaties ontvangen?

Op dit moment kun je NL-Alert pushnotificaties alleen via de YAZULA-app ontvangen.

Wat is het verschil tussen een NL-Alert pushnotificatie via een app en een NL-Alert?

NL-Alert werkt via de techniek 'cell broadcast'. Met deze techniek kan de overheid tekstberichten uitzenden naar mobiele telefoons in een specifiek gebied via de zendmasten van alle providers. Mensen hoeven zich hierop niet te abonneren of aan te melden, al moet je wel controleren of je telefoon is ingesteld voor NL-Alert. Het tekstbericht wordt uitgezonden via zendmasten die bereik hebben in het gebied waar de noodsituatie plaatsvindt en alle mobiele telefoons die contact hebben met deze zendmasten kunnen het NL-Alert ontvangen (mits de telefoon goed is ingesteld). Bij ontvangst van een NL-Alert op je mobiele telefoon maakt het een doordringend en hard alarmgeluid. In het tekstbericht lees je wat er aan de hand is en wat je het beste kunt doen. Cell broadcast werkt ook wanneer netwerken overbelast zijn. Juist in noodsituaties kan dit het geval zijn, omdat dan meer mensen tegelijkertijd gebruikmaken van het netwerk. Een app werkt minder goed wanneer netwerken overbelast zijn. De apps maken namelijk gebruik van mobiel internet. In het geval van overbelasting van de zendmasten kan mobiel internet wegvallen, waardoor de NL-Alert pushnotificatie vanuit een app niet wordt ontvangen. Het is daarom verstandig je mobiele telefoon goed in te stellen voor NL-Alert, zodat je NL-Alert via cell broadcast kunt ontvangen. Kijk op www.crisis.nl hoe je je mobiele telefoon kunt instellen: <https://crisis.nl/nl-alert/instelhulp/>.

Een ander verschil is dat bij ontvangst van NL-Alert de telefoon een luid en doordringend alarmgeluid laat horen terwijl bij NL-Alert pushnotificaties het reguliere geluid van pushberichten van de app klinkt.

- DIGITALE RECLAMEZUILEN

Waarom is NL-Alert nu te zien op digitale reclamezuilen?

Om zoveel mogelijk mensen te alarmeren en informeren over een ramp in de omgeving, breidt NL-Alert uit naar aanvullende kanalen. Zo is NL-Alert nu ook te zien op steeds meer digitale reclamezuilen. Ook is NL-Alert te zien op vertrekboards bij haltes van bus, tram en metro.

Wordt NL-Alert ook bij noodsituaties getoond op de digitale reclamezuilen?

Ja, NL-Alert wordt getoond op veel digitale reclamezuilen. De overheid is in gesprek met alle grote reclame-exploitanten om bij een noodsituatie NL-Alert te tonen op de digitale reclamezuilen in het betreffende gebied.

Welke reclame-exploitanten doen nu al mee?

De overheid is in gesprek met alle grote reclame-exploitanten om deel te nemen. Op dit moment verspreiden JCDecaux en Exterior berichten van NL-Alert via hun digitale reclamezuilen.

Hoe zorgt de overheid ervoor dat NL-Alert te zien is op de digitale reclamezuilen?

De overheid zendt een NL-Alert uit naar mobiele telefoons in de directe omgeving van een noodsituatie. NL-Alert werkt op basis van cell broadcast. Dit is een techniek om tekstberichten uit te zenden naar mobiele telefoons in een bepaald gebied via de zendmasten van alle telecomproviders.

Tegelijkertijd wordt het bericht óók naar reclame-exploitanten van de digitale reclamezuilen gestuurd. NL-Alert wordt hierna op de reclamezuilen getoond in het gebied van de noodsituatie.

Waarom is NL-Alert niet zichtbaar op alle digitale reclamezuilen?

NL-Alert is te zien op steeds meer digitale reclamezuilen. De overheid voert gesprekken met alle grote reclame-exploitanten om bij een noodsituatie NL-Alert te tonen op de digitale reclamezuilen in het betreffende gebied.

- ALGEMEEN

Heeft de uitbreiding van NL-Alert te maken met het uitfaseren van de WAS-palen?

NL-Alert heeft tot doel om zoveel mogelijk mensen te alarmeren en informeren bij een ramp in de buurt. Sommige mensen zijn minder goed bereikbaar via de mobiele telefoon. Om deze mensen te bereiken met NL-Alert, breidt NL-Alert uit naar aanvullende kanalen. Zo is NL-Alert nu ook te zien op steeds meer digitale reclamezuilen en digitale vertrekboards bij haltes van bus, tram en metro.

Bereikt NL-Alert via de mobiele telefoon voldoende mensen?

Het bereik van NL-Alert is nu 74%. Hierdoor zijn met het controlebericht op 3 december 2018 ruim 11 miljoen mensen van 12 jaar en ouder bereikt. Het overgrote deel van de bevolking wordt dus bereikt met NL-Alert. Om nog meer mensen te alarmeren en te informeren bij een ramp in de omgeving, breidt NL-Alert uit naar aanvullende kanalen, waaronder steeds meer digitale reclamezuilen en digitale vertrekboards bij haltes van bus, tram en metro. Tijdens het laatste controlebericht zagen ongeveer 300.000 mensen van 12 jaar en ouder het NL-Alert controlebericht op digitale vertrekboards.

NL-ALERT CONTROLEBERICHT 3 JUNI 2019

Wat is het 'NL-Alert controlebericht'?

Elk half jaar zendt de overheid een 'NL-Alert controlebericht' uit in heel Nederland.

De overheid verzendt het NL-Alert controlebericht de eerste maandag in juni om 12:00 uur en de eerste maandag in december om 12:00 uur. Het doel van dit controlebericht is dat je kunt controleren of jouw mobiele telefoon is ingesteld om NL-Alert te ontvangen. Ontvang je het controlebericht op je mobiele telefoon, dan weet je dat jouw mobiele telefoon is ingesteld. Ga naar www.nl-alert.nl voor meer informatie over het instellen van je telefoon.

Wanneer wordt het NL-Alert controlebericht uitgezonden?

De overheid zendt het NL-Alert controlebericht de eerste maandag van de maand juni uit om 12.00 uur en de eerste maandag van de maand december om 12.00 uur. Het eerstvolgende NL-Alert controlebericht is op maandag 3 juni om 12:00 uur.

Hoe weet ik dat het om een controlebericht gaat en niet om een noodsituatie?

In het bericht is duidelijk aangegeven dat het om een controlebericht gaat en dat je niets hoeft te doen. Het controlebericht bevat de volgende tekst:

“NL-Alert 03-06-2019 12:00: CONTROLEBERICHT. U hoeft niets te doen. Meer informatie op www.nl-alert.nl”

Waarom heb ik meerdere controleberichten ontvangen?

Het meerdere malen ontvangen van NL-Alert controleberichten kan verschillende oorzaken hebben. Wanneer je de melding van het NL-Alert controlebericht niet goed wegdrukt, dan kan het NL-Alert zich opnieuw aanbieden totdat deze ‘gelezen’ wordt. Ook kan op een telefoon een herhaalfunctie zijn ingesteld voor algemene berichtgeving, waardoor het NL-Alert opnieuw wordt getoond. Een andere verklaring kan zijn dat jouw mobiele telefoon het NL-Alert kan ontvangen op twee kanalen. NL-Alert wordt namelijk uitgezonden via twee verschillende kanalen: het ene kanaal is voor oude mobiele telefoons en het andere kanaal voor moderne telefoons. Sommige mobiele telefoons gebruiken beide kanalen waardoor die telefoons het NL-Alert dubbel ontvangen.

Ik heb mijn mobiel wel ingesteld maar geen NL-Alert controlebericht ontvangen. Hoe kan dat?

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom je het controlebericht niet hebt ontvangen. Bijvoorbeeld omdat je toestel tijdelijk uitstond of omdat je tijdelijk geen bereik had. Daarnaast kan het zijn dat je telefoon contact had met de oude 2G- of 3G-netwerken. Conform de internationale standaarden geeft de telefoon bij 2G of 3G prioriteit aan het afhandelen van telefoongesprekken en internet sessies. In dat geval ontvang je het NL-Alert pas als je telefoongesprek is beëindigd, als je klaar bent met internetten of je telefoon de updates heeft afgerond. Je krijgt het NL-Alert dan met een vertraging binnen of helemaal niet als je bijvoorbeeld meer dan een half uur aan het bellen was. Een NL-Alert controlebericht wordt namelijk standaard een half uur uitgezonden (een ‘normaal’ NL-Alert wordt langer uitgezonden: meestal één uur). Als je contact hebt met een 4G-netwerk dan maakt het niet uit wat je met je telefoon doet.

Ik ontving het controlebericht later dan was aangekondigd. Hoe kan dat?

Er kunnen meerdere redenen zijn waarom je het controlebericht later hebt ontvangen. Bijvoorbeeld omdat je toestel tijdelijk uitstond of omdat je tijdelijk geen bereik had. Een andere verklaring kan zijn dat je telefoon op een 2G- en 3G-netwerk zat en je aan het bellen was of internetten. Conform de internationale standaarden geeft de telefoon bij 2G of 3G prioriteit aan het afhandelen van telefoongesprekken en internet sessies. In dat geval ontvang je het NL-Alert pas als je telefoongesprek is beëindigd, als je klaar bent met internetten of je telefoon de updates heeft afgerond. Je krijgt het NL-Alert dan met een vertraging binnen of helemaal niet als je bijvoorbeeld meer dan een half uur aan het bellen was. Nadat een gesprek of internet sessie is afgerond zal NL-Alert controlebericht alsnog worden ontvangen. Het NL-Alert komt dan dus vertraagd binnen. Dit geldt alleen voor 2G en 3G-netwerken; bij 4G maakt dat niet uit.

Ik heb mijn mobiele telefoon niet ingesteld voor NL-Alert, maar wel een controlebericht ontvangen. Hoe kan dat?

Veel mobiele telefoons die in Nederland worden verkocht, zijn standaard ingesteld voor NL-Alert. Op sommige toestellen moet je dit zelf doen. Ga nu naar www.nl-alert.nl en stel je mobiel in.

Ik heb mijn mobiele telefoon niet ingesteld voor NL-Alert, maar wel een controlebericht ontvangen. Hoe komen jullie aan mijn nummer?

Veel mobiele telefoons die in Nederland worden verkocht, zijn al ingesteld voor NL-Alert. De overheid heeft geen telefoonnummers nodig om een NL-Alert uit te zenden. NL-Alert is anoniem.

Moet ik betalen voor NL-Alert?

Nee, NL-Alert is gratis.

Mijn mobiele telefoon geeft andere waarschuwingssignalen/geluiden bij het controlebericht dan bij gewone berichten. Hoe kan dat?

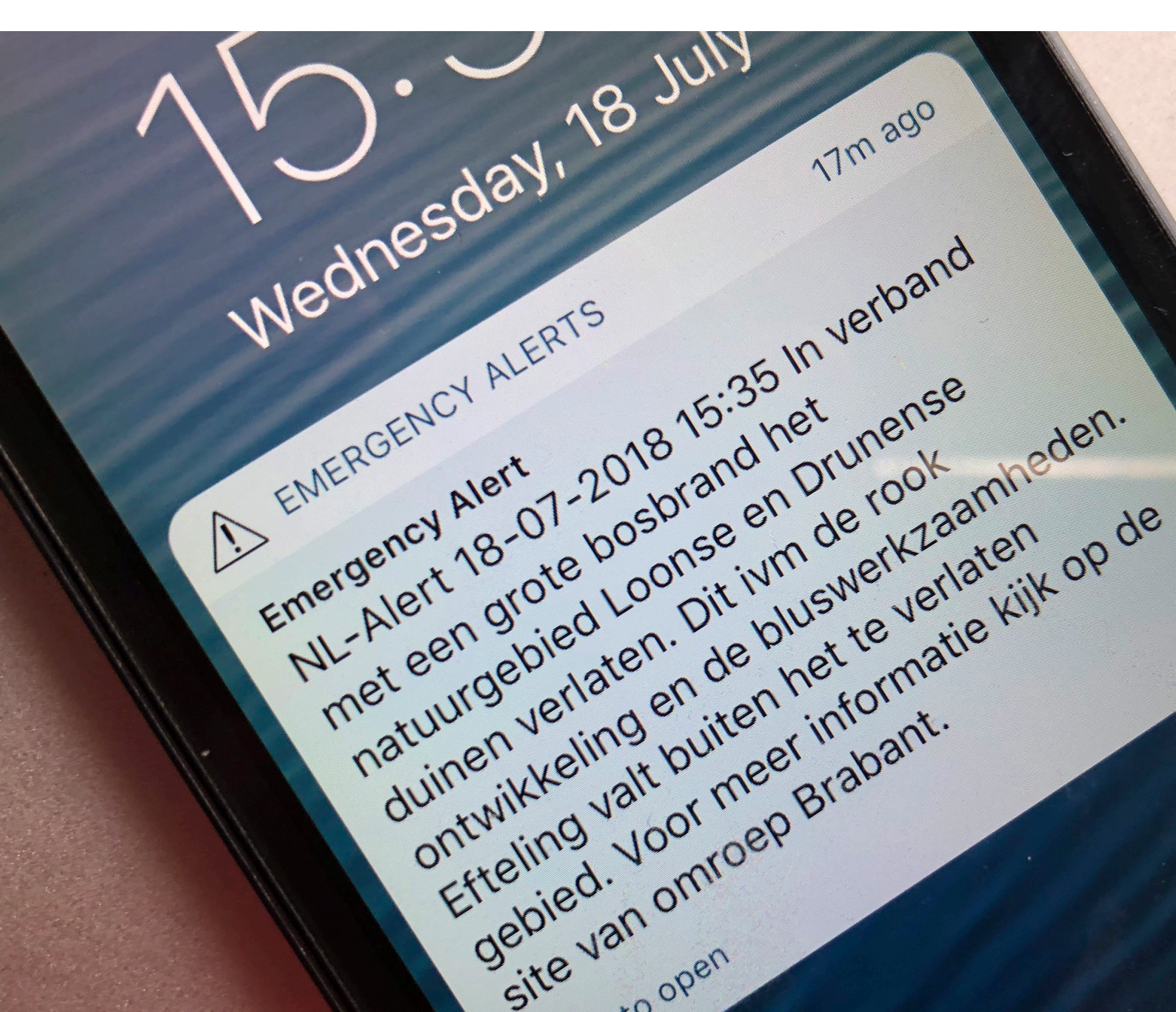
NL-Alert is een alarmeringsmiddel. De overheid zendt een NL-Alert uit om je te waarschuwen voor een acute noodsituatie. Steeds meer mobiele telefoons geven een luid en herkenbaar alarmgeluid bij het ontvangen van een NL-Alert. Bij ontvangst van het controlebericht kun je ervaren welk geluidsignaal jouw mobiele telefoon geeft, wanneer je een NL-Alert ontvangt.

Ik wil geen controleberichten ontvangen. Hoe kan ik mij afmelden voor controleberichten van NL-Alert?

Als je geen controleberichten wilt ontvangen, kun je dit uitzetten op jouw mobiele telefoon. Let op: als je dat doet, ontvang je ook geen NL-Alert in geval van een ramp bij jou in de buurt. Op www.nl-alert.nl kun je lezen hoe je NL-Alert op jouw mobiele telefoon kunt uitschakelen.

###

Inventarisatie inzet NL-Alert 2013-2017



Instituut Fysieke Veiligheid
Lectoraat Crisisbeheersing
Postbus 7010
6801 HA Arnhem
Kemperbergerweg 783, Arnhem
www.ifv.nl
info@ifv.nl
026 355 24 00

Colofon

Titel: Inventarisatie inzet NL-Alert 2013-2017
Datum: 17 december 2018
Status: Definitief
Auteurs: Marije Bakker, Mayes Katab, Menno van Duin, Vina Wijkhuijs
Projectleider: Vina Wijkhuijs
Review: Nils Rosmuller
Eindverantwoordelijk: Menno van Duin

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond	5
1.2	Doel en vraagstelling	6
1.3	Onderzoeksaanpak	6
1.4	Opbouw rapport	7
2	Analyse per incident	8
2.1	Inzet NL-Alert per jaar	8
2.2	Type incidenten	8
2.3	Ontalarmeringsbericht	9
2.4	Tijdstip van NL-Alert	10
2.5	Initiatiefnemer inzet NL-Alert	10
3	Analyse per bericht	13
3.1	Aantal NL-Alert berichten per jaar	13
3.2	Vijf componenten van een NL-Alert bericht	14
3.3	Aanwezigheid van de componenten in NL-Alert berichten	15
4	Conclusie en aanbevelingen	17
4.1	Inzet NL-Alert bij incidenten	17
4.2	De verzonden berichten	18
4.3	Tot slot	18
	Literatuur	19
	Bijlage 1 - Inzet NL-Alert per veiligheidsregio	20

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

De overheid heeft de verantwoordelijkheid om burgers die zich in de omgeving van een incident bevinden, te informeren en/of te waarschuwen. Het alarmeren van burgers is van belang om slachtoffers te voorkomen en schade te beperken. Het primaire doel van burgeralarmering is om tijdens een incident de aandacht van burgers te trekken, hen te informeren over het risico waaraan zij mogelijk blootstaan en hen in staat te stellen beschermende maatregelen te treffen. Op deze wijze kan de zelfredzaamheid van burgers bevorderd worden (Gutteling, Terpstra & Kerstholt, 2017; Jagtman, Wiersma, Sillem & Ale, 2008).

Sinds 1998 maakt de overheid gebruik van waarschuwings- en alarmeringspalen (WAS-palen) om burgers te alarmeren. De WAS-palen maken deel uit van een netwerk van ongeveer 3800 sirenepalen die draadloos en onafhankelijk van elkaar ingezet kunnen worden. Het sirene-alarm kan via een computer op de meldkamer van elke veiligheidsregio worden geactiveerd. Een nadeel van dit sirene-alarm is dat burgers alleen gealarmeerd worden. Specifieke informatie over het incident en een handelingsperspectief dat daarbij past, kunnen langs deze weg niet gegeven worden. Technologische ontwikkelingen hebben het mogelijk gemaakt om de alarmering van burgers te verbeteren (Jagtman e.a. 2008). In 2012 is de overheid gestart met het gebruik van het landelijke alarmeringssysteem NL-Alert. Met dit systeem kan de overheid burgers in de directe omgeving van een ramp of noodsituatie zowel waarschuwen als informeren via de mobiele telefoon. In het bericht dat burgers ontvangen, wordt omschreven wat de situatie (het risico) is en wat zij op dat moment het beste kunnen doen. Onderzoek laat zien dat het belangrijk is om zowel het risico te benoemen als handelingsperspectieven te geven: burgers zijn dan sneller geneigd het advies op te volgen (Sillem, 2010; Verroen, Gutteling & de Vries, 2013). NL-Alert maakt gebruik van de techniek 'cell broadcast' via de zendmasten van telefoonproviders (NCTV, 2018a). Iedereen met een mobiele telefoon die zich in het verzendgebied van het alarmeringsbericht bevindt, kan worden bereikt, mits hun mobiele telefoon is ingesteld op het ontvangen van een NL-Alert. Een voordeel van cell broadcast is dat het gebruikmaakt van radiofrequenties; het systeem is ongevoelig voor overbelasting van een telefoonnetwerk. In Chili, Japan, Litouwen en de Verenigde Staten maken ze gebruik van vergelijkbare cell broadcastsystemen om burgers te informeren (Casteel & Downing, 2015; Verroen e.a., 2015).

Over enige tijd (in het jaar 2020) zullen de WAS-palen zeer waarschijnlijk verdwijnen en zal het verzenden van NL-Alert berichten via het mobiele telefoonnetwerk de voornaamste manier zijn waarop burgers worden gealarmeerd en over een incident worden geïnformeerd. Dit maakt een goed functioneren van NL-Alert als middel voor alarmering en publiekscommunicatie des te belangrijker. Om de bekendheid van NL-Alert te vergroten en burgers te laten controleren of hun telefoon goed is ingesteld voor het ontvangen van een NL-Alert, wordt twee keer per jaar een landelijk NL-Alert controlebericht verzonden. Het meest recente controlebericht is verzonden op 4 juni 2018 en werd door ongeveer 10 miljoen mensen van 12 jaar en ouder ontvangen (NCTV, 2018b).

1.2 Doel en vraagstelling

Een eerste inzet van NL-Alert vond eind 2012 plaats. Sindsdien is NL-Alert ruim 270 keer ingezet om burgers te waarschuwen of te informeren over een bepaalde situatie. Dat maakt het mogelijk om indrukken op te doen over de wijze waarop NL-Alert is ingezet. In dit inventariserend onderzoek wordt op basis van een analyse van de inzet van NL-Alert in de jaren 2013 tot en met 2017 in kaart gebracht hoe vaak NL-Alert per jaar is ingezet, bij welk type incidenten en door welke instantie de inzet werd geïnitieerd (veiligheidsregio of politie). Tevens wordt nagegaan in hoeverre NL-Alert berichten voldoen aan de vijf componenten die in het *Beleidskader NL-Alert* (NCTV, 2015) worden omschreven. Volgens dit beleidskader dient een NL-Alert bericht minimaal te bestaan uit een afzender, een datum en tijdstip, een omschrijving van het risico dat zich voordoet, de locatie en een handelingsperspectief. De centrale vraag van het onderzoek luidt:

Bij welke incidenttypen, op welk moment van de dag en door welke organisaties is in de jaren 2013 tot en met 2017 NL-Alert geïnitieerd, en in welke mate voldoen de verzonden NL-Alert berichten aan de vijf componenten uit het beleidskader?

1.3 Onderzoeksaanpak

Informatieverzameling

Om een database te maken zijn gegevens over de inzet van NL-Alert op twee manieren verzameld. Ten eerste heeft het NCTV aan ons alle inzetrapportages ter beschikking gesteld over de periode 2013 tot en met 2017. Ten tweede is informatie verzameld op basis van mediaberichten en informatie op sociale media. Zo zijn de volgende gegevens verzameld:

- > het aantal keer per jaar dat NL-Alert is ingezet;
- > de organisatie (veiligheidsregio's of politie) die NL-Alert heeft geïnitieerd;
- > het type incidenten waarvoor NL-Alert werd ingezet;
- > het GRIP-niveau;
- > het aantal berichten per incident;
- > de aanwezigheid van vereiste componenten per NL-Alert bericht.

Analyse

Om de database gereed te maken voor de data-analyse is eerst een aantal bewerkingen uitgevoerd op de brongegevens. De resultaten voor het type incident zijn gelabeld in categorieën. Daarnaast is de inhoud van de NL-Alert berichten gelabeld op basis van de componenten uit het beleidskader. Tevens is geregistreerd of na het incident een zogenoemd ontalmeringsbericht is verstuurd om te melden dat de situatie weer veilig is. Dit wordt ook wel een afmeldingsbericht genoemd. Ten slotte is een definitieve database vastgesteld die gebruikt is in de verdere analyse.

De tweede stap in de analyse bestond uit een frequentieanalyse per item. In de analyse is een onderscheid gemaakt tussen items op incidentniveau en items op berichtniveau. De kenmerken van het incident zijn geanalyseerd op basis van het totaal aantal incidenten (N= 213). De kenmerken van de berichten zijn geanalyseerd op basis van het totaal aantal verstuurd NL-Alert berichten (N= 431).

De derde stap bestond uit een nadere analyse naar mogelijke samenhang tussen verschillende items. Hiervoor zijn kruistabelanalyses uitgevoerd. Dit is met name toegepast om te onderzoeken of zich bepaalde ontwikkelingen hebben voorgedaan met betrekking tot de inzet van NL-Alert over de jaren heen.

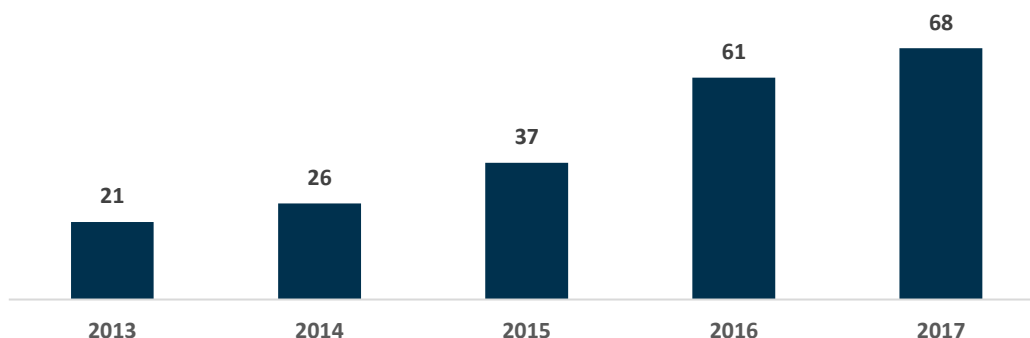
1.4 Opbouw rapport

In hoofdstuk 2 worden de onderzoeksresultaten beschreven op *incidentniveau*. Daarbij wordt ingegaan op het type incidenten waarbij NL-Alert is ingezet, het tijdstip waarop de berichten werden verstuurd en door welke organisatie NL-Alert is geïnitieerd. In hoofdstuk 3 worden de resultaten beschreven op *berichtniveau*, waarbij we nagaan in hoeverre de berichten die in de jaren 2013 tot en met 2017 verstuurd zijn, voldeden aan de vijf componenten uit het *Beleidskader NL-Alert* en respectievelijk een afzender, datum en tijdstip, omschrijving van zowel het risico als de locatie en een handelingsperspectief bevatten. In hoofdstuk 4 vatten wij de belangrijkste bevindingen samen en komen wij met enkele suggesties voor onder andere vervolgonderzoek.

2 Analyse per incident

2.1 Inzet NL-Alert per jaar

In de periode 2013 tot en met 2017 is bij 213 incidenten NL-Alert ingezet. Daarbij is een trend te zien over de jaren heen: NL-Alert wordt steeds vaker ingezet. Opvallend is de toename van het aantal inzetten in het jaar 2016 ten opzichte van 2015. In 2015 werd bij 37 incidenten gebruikgemaakt van NL-Alert; in het jaar 2016 bij 61 incidenten, wat een toename is van ongeveer 60%. In 2017 was sprake van een lichte toename ten opzichte van 2016.



Figuur 2.1 Aantal NL-Alert inzetten, 2013 t/m 2017

2.2 Type incidenten

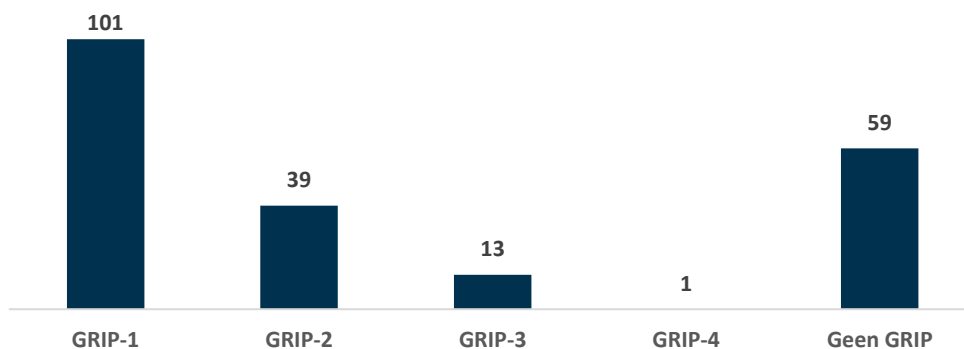
NL-Alert kan worden ingezet bij incidenten, rampen en crises die of acuut handelen van het publiek vergen of een fysieke bedreiging kunnen vormen of voor grote maatschappelijke onrust/ontwrichting kunnen zorgen. In de periode 2013 tot en met 2017 werd NL-Alert verreweg het meest ingezet bij een brand (90%). Daarnaast werd een aantal keer NL-Alert ingezet bij een gaslekkage of ontsnapping van gevaarlijke stoffen en bij extreme weersomstandigheden (zie tabel 2.2). Inzet van NL-Alert in het kader van *crowd control* is van relatief recente datum: in 2017 werd zowel bij de huldiging van Feyenoord als bij de Europa Leaguefinale tussen Ajax en Manchester United een NL-Alert verstuurd met de boodschap 'de binnenstad is vol, kijk/vier het elders'. Onder de categorie 'overige' vallen situaties die slechts één keer voorkwamen: een bomruiming, een stroomstoring, een ontploffing, een vermissing van een kind, een ontsnapte slang en een verkeersongeval.

Tabel 2.2 Inzet NL-Alert naar type incident, 2013 t/m 2017

Type incident	Aantal inzetten	Percentage
Brand	191	90%
Ontsnapping (gevaarlijke) stoffen	10	5%
Weersomstandigheden	4	2%
Crowd control	2	1%
Overige	6	3%

GRIP-niveau

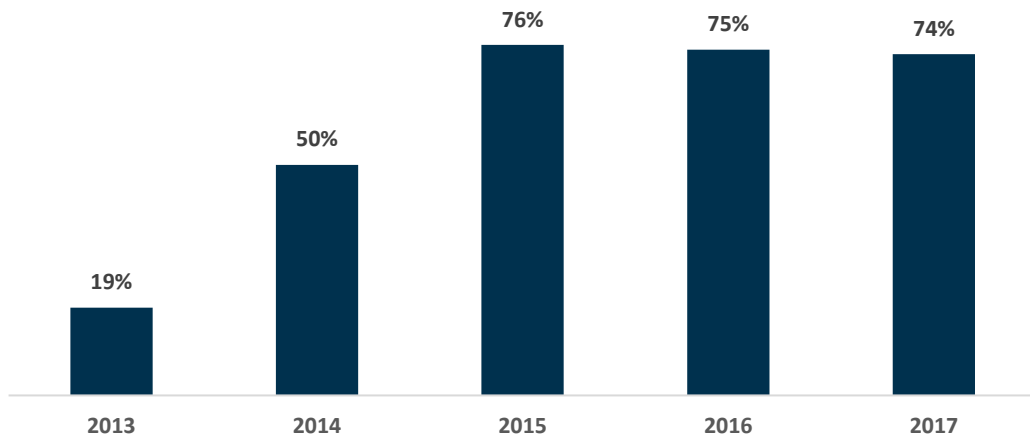
De meeste NL-Alerts zijn ingezet bij GRIP-1 incidenten (n=101). Daarnaast werd NL-Alert ingezet bij een aanzienlijk aantal incidenten waarbij géén sprake was van GRIP-opstapeling (n= 59). In de onderzochte periode is één keer een NL-Alert verstuurd bij een GRIP-4 incident. Het betrof een grote brand in een loods op het industriepark Chemelot in Geleen.



Figuur 2.3 Inzet NL-Alert naar GRIP-niveau, 2013 t/m 2017

2.3 Ontalarmeringsbericht

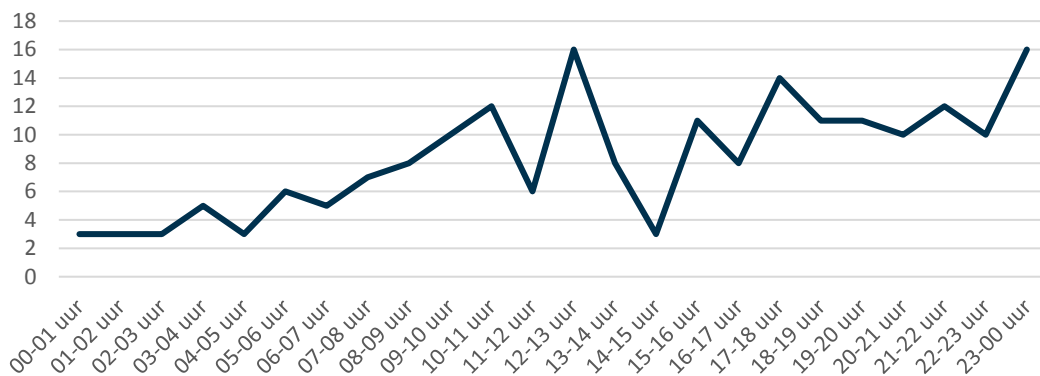
In onderstaande figuur is te zien dat het aantal incidenten waarbij een ontalarmeringsbericht is verstuurd om mensen te laten weten dat er geen gevaar meer is, vooral in de beginjaren van NL-Alert flink is gestegen. Daar waar in 2013 bij slechts 19% van de incidenten waarbij NL-Alert werd ingezet een ontalarmeringsbericht werd verstuurd, was dit percentage in 2015 gestegen tot 76%. In 2016 en 2017 stabiliseerde het percentage rond de 75%.



Figuur 2.4 Ontalmeringsberichten per jaar, 2013-2017

2.4 Tijdstip van NL-Alert

Als we kijken naar het moment van de dag waarop een eerste NL-Alert werd ingezet, dan gebeurde dat vooral tijdens het middaguur (tussen 12.00 en 13.00 uur) en het meest in de avond tussen 23.00 en 24.00 uur (namelijk 16 keer). Tussen twaalf uur 's nachts en vijf uur in de ochtend wordt het minst vaak een NL-Alert bericht verstuurd (zie figuur 2.5).



Figuur 2.5 Aantal NL-Alert inzetten naar moment van de dag, 2013 t/m 2017

2.5 Initiatiefnemer inzet NL-Alert

Het bevoegde decentrale gezag, vaak de burgemeester of voorzitter van de veiligheidsregio, heeft de verantwoordelijkheid om burgers te waarschuwen en te informeren over een incident of ramp binnen hun gemeente of regio. Omdat het wenselijk is om een NL-Alert zo snel mogelijk te versturen nadat een ramp of incident is geschied, is binnen een veiligheidsregio een functionaris gemandateerd zelfstandig een beslissing te nemen inzake het inzetten van een NL-Alert. Veiligheidsregio's hebben dus het mandaat om in hun eigen regio een NL-Alert in te zetten en mogen, wanneer de situatie daartoe aanleiding geeft, ook in andere regio's een NL-Alert (laten) versturen. De buurregio dient hierover wel geïnformeerd te worden. Andere organisaties (bijvoorbeeld de politie) mogen NL-Alert niet zelf inzetten, maar kunnen een verzoek voor een NL-Alert kenbaar maken bij de meldkamer. De meldkamer neemt vervolgens contact op met de gemandateerde functionaris binnen de

veiligheidsregio. Als het verzoek aan een van de inzetcriteria voldoet, stelt de desbetreffende functionaris – in overleg met de verzoekende organisatie – het bericht op en zal de meldkamer het versturen.

In de afgelopen jaren werd NL-Alert verreweg het vaakst ingezet door veiligheidsregio's. Uit de beschikbare gegevens wordt echter niet duidelijk of de veiligheidsregio ook de initiatiefnemer was van de NL-Alert inzet. De politie was, voor zover bekend, bij 5 incidenten de initiatiefnemer voor het inzetten van NL-Alert. Hierbij ging het naast twee openbare orde aangelegenheden om brand gerelateerde incidenten.

Tabel 2.6 Initiatiefnemer inzet NL-Alert , 2013 t/m 2017

	Aantal incidenten	Percentage
Veiligheidsregio	208	98%
Politie	5	2%

Verschillen tussen veiligheidsregio's

NL-Alert is het vaakst ingezet in Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant (n= 31), gevolgd door Veiligheidsregio Friesland (n= 28) en Veiligheidsregio Groningen (n= 26). In Veiligheidsregio Gelderland-Zuid en Veiligheidsregio Hollands-Midden is NL-Alert het minst vaak ingezet: slechts één keer (zie tabel 2.7).

Tabel 2.7 Inzet NL-Alert naar veiligheidsregio, 2013 t/m 2017

Veiligheidsregio	Aantal inzetten	Percentage
Midden- en West-Brabant	31	15%
Friesland	28	13%
Groningen	26	12%
Noord-Holland Noord	14	7%
Rotterdam-Rijnmond	14	7%
Utrecht	12	6%
Zeeland	11	5%
Brabant-Zuidoost	9	4%
Kennemerland	9	4%
Drenthe	9	4%
IJsselland	8	4%
Limburg-Noord	8	4%
Zuid-Holland Zuid	6	3%

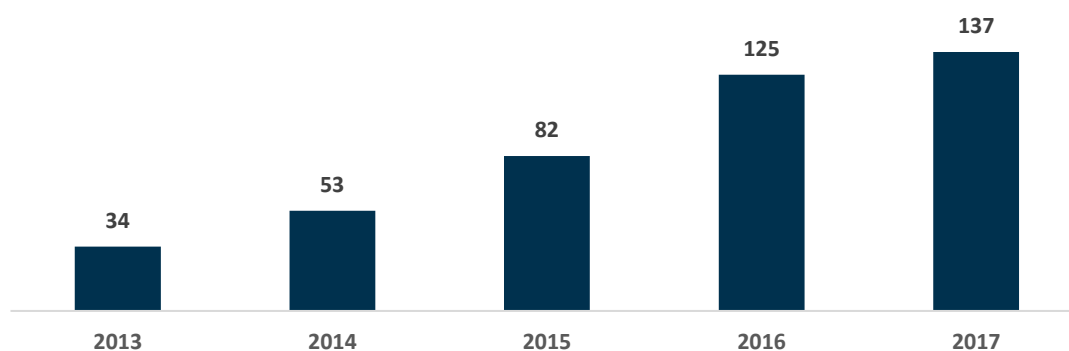
Flevoland	4	2%
Twente	4	2%
Amsterdam-Amstelland	3	1%
Brabant-Noord	3	1%
Haaglanden	3	1%
Zaanstreek-Waterland	3	1%
Gelderland-Midden	2	1%
Gooi en Vechtstreek	2	1%
Noord- en Oost-Gelderland	2	1%
Zuid-Limburg	2	1%
Gelderland-Zuid	1	1%
Hollands Midden	1	1%

Bij twee incidenten is in verschillende veiligheidsregio's tegelijkertijd een NL-Alert verstuurd. Bij het ene incident was er sprake van een zware storm in het noorden van Nederland en werd een NL-Alert tegelijkertijd verstuurd in de veiligheidsregio's Groningen, Friesland en Drenthe. Bij het andere incident was er sprake van een zeer grote brand met gevaarlijke stoffen in Moerdijk en werd in de veiligheidsregio's Midden- en West-Brabant en Zuid-Holland Zuid tegelijkertijd een NL-Alert verstuurd.

3 Analyse per bericht

3.1 Aantal NL-Alert berichten per jaar

In de jaren 2013 tot en met 2017 zijn – verdeeld over 213 incidenten – in totaal 431 NL-Alert berichten verstuurd. Figuur 3.1 laat zien dat er in de loop van de jaren steeds meer berichten zijn verstuurd. Werden in 2013 nog slechts 34 NL-Alert berichten verstuurd, in 2017 is dit aantal gestegen naar 137 berichten.



Figuur 3.1 Aantal NL-Alert berichten per jaar, 2013-2017

Als bij een incident NL-Alert wordt ingezet, worden vaak meerdere NL-Alert berichten verstuurd om mensen op de hoogte te houden van de laatste ontwikkelingen van het incident. Bij 76% van de incidenten werd meer dan één NL-Alert bericht verstuurd; hierbij is ook een eventueel ontalmeringsbericht inbegrepen. Bij 24% van de incidenten bleef de inzet van NL-Alert beperkt tot één bericht (zie tabel 3.2). Bij één incident, namelijk in Vlaardingen in 2015, zijn zes NL-Alert berichten verstuurd. Bij dit incident was sprake van een brand, waarbij het vermoeden bestond dat er asbest zou vrijkomen. Via NL-Alert zijn burgers op de hoogte gehouden van de ontwikkeling van de brand en of er wel of geen asbest was aangetroffen in de omgeving.

Tabel 3.2 Aantal verstuurde NL-Alert berichten per incident, 2013 t/m 2017

Aantal berichten	Aantal incidenten	Percentage
1 bericht	50	24%
2 berichten	120	56%
3 berichten	33	16%
4 berichten	9	4%
6 berichten	1	1%

3.2 Vijf componenten van een NL-Alert bericht

Voorafgaand aan de invoering van NL-Alert is onderzoek gedaan naar de componenten waaraan een NL-Alert bericht zou moeten voldoen (Jagtman, 2013). Een reeks workshops met experts leverde op dat een NL-Alert compleet is als het bericht bestaat uit de volgende componenten: een afzender, datum en tijdstip, een omschrijving van het risico, de locatie en een handelingsperspectief. Een verwijzing naar verdere informatie werd optioneel geacht, wat betekent dat een NL-Alert ook zonder deze component kan worden verstuurd (Jagtman, 2013).

Deze uitgangspunten zijn overgenomen in het *Beleidskader NL-Alert* van het ministerie van Justitie en Veiligheid (NCTV, 2015). Zo staat in het beleidskader onder meer beschreven dat een NL-Alert een *afzender* moet bevatten. In een NL-Alert bericht wordt automatisch 'NL-Alert' als afzender vermeld; de organisatie die NL-Alert inzet, wordt niet genoemd. *Datum en tijdstip* worden eveneens automatisch ingevuld op het moment van opstellen van het bericht. Vervolgens moet nog wel op de knop 'actueel' worden geklikt voor het bijwerken van de datum en tijd.

De component *risico* heeft als doel de ontvanger van het bericht bewust te maken dat hij/zij mogelijk acuut gevaar loopt. Er dient daarom omschreven te worden welk risico of gevaar er dreigt. De risico-component is opgebouwd uit twee elementen: de gevaarzetting en de bron. De gevaarzetting geeft aan waarmee burgers rekening moeten houden, bijvoorbeeld rook of explosiegevaar. Met de bron wordt de oorsprong bedoeld van waaruit het gevaar is ontstaan, bijvoorbeeld een brand of ongeval.

Met de component *locatie* wordt het gevaar gelokaliseerd en kan de ontvanger van het bericht nagaan of het incident daadwerkelijk op hem/haar betrekking heeft. Binnen deze component wordt onderscheid gemaakt tussen het brongebied en het effectgebied. Onder het brongebied betreft de locatie waar het risico zijn oorsprong heeft, bijvoorbeeld een straat of een bedrijf. Het effectgebied is het gebied waar burgers blootgesteld zouden kunnen worden aan het gevaar, bijvoorbeeld in een bepaalde regio of plaats. Zowel informatie over de staat/locatie, als de regio/plaats dienen benoemd te worden in het NL-Alert bericht. Bij de component *handelingsperspectief* gaat het om informatie over wat burgers kunnen doen om de negatieve gevolgen van een incident te voorkomen of te beperken. Het handelingsperspectief is afhankelijk van het gevaar waaraan burgers worden blootgesteld. Een voorbeeld van een handelingsperspectief kan zijn: 'ga naar binnen en sluit deuren en ramen' of 'verlaat het natuurgebied'.

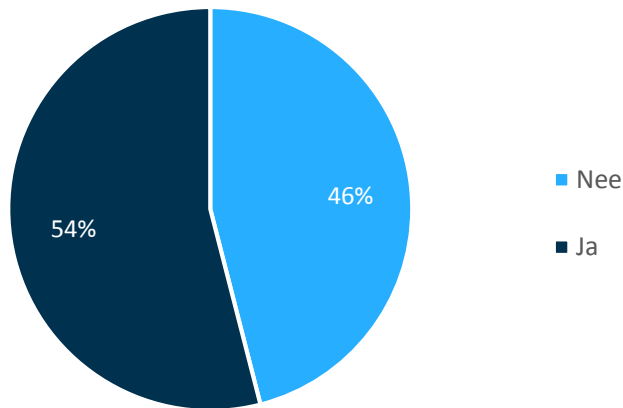
Ten slotte verwijst de optionele component *informatie* de ontvanger van de NL-Alert naar een ander medium voor aanvullende informatie. Bijvoorbeeld een regionale televisie- of radiozender, een officieel twitter-account of de website van een gemeente. Het doorverwijzen naar bronnen voor verdere informatie wordt relevant wanneer burgers in veiligheid zijn en behoefte hebben aan informatie over de stand van zaken met betrekking tot het incident.

Hieronder wordt zowel een NL-Alert afgebeeld dat niet aan alle componenten voldoet (linker bericht) als een NL-Alert weergegeven dat wel voldoet aan alle componenten (rechter bericht). Bij het linker bericht ontbreekt de locatie en is vergeten in te vullen of het een zeer grote of grote brand was. Deze fouten zijn binnen 5 minuten gecorrigeerd in het rechter bericht: deze voldoet wel aan alle componenten.



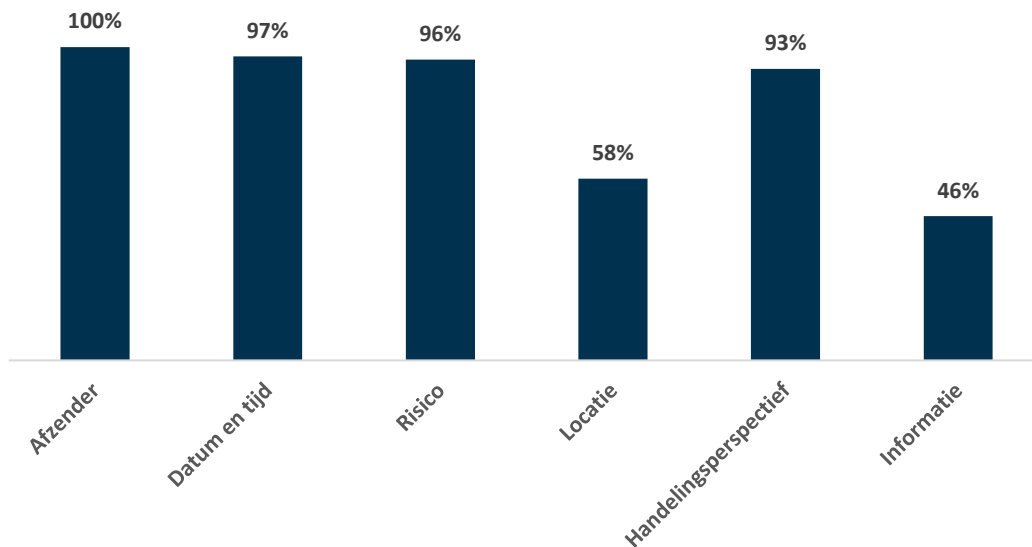
3.3 Aanwezigheid van de componenten in NL-Alert berichten

Uit figuur 3.3 blijkt dat meer dan de helft van alle verzonden berichten (54%) voldoet aan alle vijf de componenten uit het beleidskader en in ieder geval een afzender, datum en tijdstip, risico-omschrijving, locatie en handelingsperspectief bevatten. De component 'informatie' is buiten beschouwing gelaten, omdat deze in het beleidskader wordt beschouwd als optioneel.



Figuur 3.3 Voldoet het NL-Alert bericht aan alle vijf componenten?

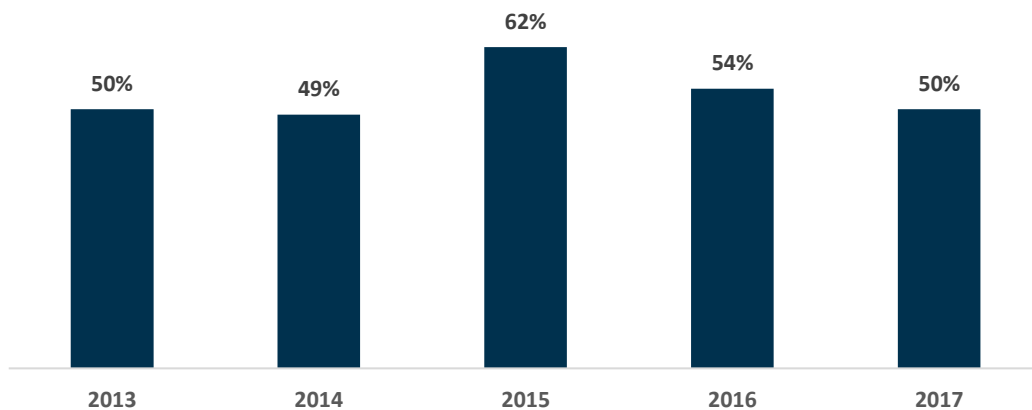
Hoewel niet van alle berichten bekend is welke organisatie de NL-Alert heeft verzonden (zie hoofdstuk 2), voldoen alle berichten wel aan de component afzender, aangezien hier automatisch 'NL-Alert' wordt ingevuld. Voor burgers die hun telefoon op het ontvangen van een NL-Alert hebben ingesteld, zal daarmee de 'afzender' voldoende bekend zijn. Ook de datum en het tijdstip worden automatisch ingevuld, bij 3% van de berichten is vergeten om de datum en tijd te actualiseren. In verreweg de meeste NL-Alert berichten werd het risico benoemd, bij 4% is dit vergeten. Van de verplichte componenten werd het minst vaak voldaan aan de component locatie: in 42% van de NL-Alert berichten was deze component incompleet of afwezig. Er werd of helemaal geen locatie van het incident genoemd (27%), of alleen de naam van een straat of een bedrijf (18%), of alleen de regio of plaats (55%). Een handelingsperspectief werd in 93% van de NL-Alert berichten geboden. In 46% van de NL-Alert berichten werd doorverwezen naar een ander medium voor aanvullende informatie over een incident.



Figuur 3.4 Aanwezigheid van componenten in NL-Alert berichten, 2013 t/m 2017

Compleetheit van berichten

Onderstaande figuur laat zien dat de NL-Alert berichten in het jaar 2015 het vaakst voldeden aan de vijf componenten uit het beleidskader, namelijk 62% van de berichten. De resultaten laten geen duidelijke trend over de tijd zien. In 2017 was het percentage berichten dat aan alle vijf componenten voldeed nagenoeg gelijk aan het percentage in 2014.



Figuur 3.5 Compleetheit van berichten per jaar, 2013-2017

4 Conclusie en aanbevelingen

Met dit inventariserend onderzoek is getracht inzicht te geven in de kenmerken van incidenten waarbij een NL-Alert is verstuurd. Daarnaast is gekeken naar de compleetheid (c.q. de aanwezigheid van de vijf componenten uit het beleidskader) van de verstuurd berichten in de periode 2013-2017. Hieronder worden de resultaten van het onderzoek samengevat en wordt per analyseniveau – respectievelijk naar inzet bij incidenten en naar het totaal aantal verzonden berichten – besproken wat de resultaten kunnen betekenen. Wij sluiten dit hoofdstuk af met enkele suggesties voor verbetering en nader onderzoek.

4.1 Inzet NL-Alert bij incidenten

- > In de jaren 2013 tot en met 2017 werd NL-Alert steeds vaker ingezet. Werd in 2013 bij 21 incidenten van NL-Alert gebruikgemaakt, in 2017 was dit aantal gestegen tot 68 incidenten. Er zijn hiervoor verschillende verklaringen te geven, maar het meest waarschijnlijk is dat veiligheidsregio's, en ook burgers, meer bekend zijn geraakt met NL-Alert, waardoor de drempel om NL-Alert in te zetten is verlaagd. Het is geen 'onalledaags' verschijnsel meer.
- > In de afgelopen jaren werd NL-Alert vooral ingezet bij incidenten waarbij sprake was van brand. Een logische verklaring hiervoor is dat in Nederland meer branden voorkomen dan met bijvoorbeeld gaslekkages of stroomstoringen, maar ook komen bij branden vaak stoffen vrij die voor mensen schadelijk kunnen zijn. Met een NL-Alert kunnen mensen dan eenvoudig worden gewaarschuwd.
- > NL-Alert blijkt vaak te zijn ingezet bij GRIP-1-incidenten (wat overigens vaak branden zijn), maar ook geregeld bij situaties waarbij geen sprake was van GRIP-opschaling. Deze situaties kunnen heel divers zijn: het kan gaan om extreme weersomstandigheden of een (internationale) voetbalwedstrijd. In die situaties werd met een NL-Alert bijvoorbeeld beoogd openbare orde problemen te voorkomen.
- > NL-Alert werd het minst vaak ingezet gedurende de nacht, wat ook logisch is, aangezien de meeste mensen dan slapen. Hulpdiensten zouden om die reden kunnen besluiten geen NL-Alert uit te sturen, omdat het in de meeste gevallen gaat om een rookwolk die overkomt e.v., en een bericht dan mogelijk leidt tot negatieve reacties van burgers die erdoor uit hun slaap worden gehaald. Natuurlijk zal in een echt acute situatie wel een NL-Alert uitgestuurd moeten worden.
- > Inmiddels wordt bij driekwart van de incidenten waarbij NL-Alert is ingezet een ontalmeringsbericht verstuurd om mensen te laten weten dat de situatie weer veilig is. Mogelijk wordt op deze wijze tegemoet gekomen aan de (op zich terecht) behoefte van burgers om ook geïnformeerd te worden, wanneer er niets meer aan de hand is.

4.2 De verzonden berichten

- > De afgelopen jaren was niet alleen sprake van een toename van het aantal incidenten waarbij NL-Alert werd ingezet, ook is het aantal berichten dat per incident werd verzonden, toegenomen. Zo nam het totaal aantal NL-Alert berichten toe van 34 berichten in 2013, naar 137 berichten in 2017. Deze toename is mede te verklaren door het feit dat steeds vaker ook een ontalmeringsbericht is verstuurd.
- > Iets meer dan de helft van de berichten voldeed aan alle vijf de componenten uit het *Beleidskader NL-Alert*. Dit betekent dat tevens een groot deel van de berichten daar niet aan voldeed. Als gekeken wordt per component dan is opvallend dat in bijna de helft van de berichten informatie over de locatie onvolledig was of ontbrak. Voor burgers is het echter wel van belang om geïnformeerd te worden over zowel het brongebied (bijvoorbeeld de naam van de straat of het bedrijf waar iets aan de hand is), als het effectgebied (de plaats of regio waar de gevolgen merkbaar kunnen zijn). Zonder deze informatie is het voor burgers lastig te bepalen welk risico zij lopen.
- > In iets meer dan de helft van de berichten werd niet doorverwezen naar aanvullende informatie, mogelijk omdat deze component (nu nog) optioneel is. Toch kan een (door)verwijzing naar een medium waar meer informatie te vinden is, van toegevoegde waarde zijn. Wanneer organisaties willen doorverwijzen naar aanvullende informatie is het belangrijk dat dit gebeurt naar een specifieke website waar burgers betrouwbare informatie kunnen vinden.

4.3 Tot slot

Uit dit onderzoek blijkt dat er ruimte bestaat voor verbetering om burgers via NL-Alert te informeren over incidenten. Zo kan bij het opstellen van een NL-Alert duidelijker worden aangegeven waar het incident zich voordoet en waar eventuele gevolgen te verwachten zijn. Voor burgers is deze informatie van belang om te bepalen wat te doen.

In dit onderzoek is niet nagegaan hoe burgers de informatievoorziening via NL-Alert ervaren. Om hier een beeld van te krijgen zou het goed zijn om de reacties van burgers te peilen, kort nadat zij via NL-Alert over een incident zijn geïnformeerd. Aanvullend onderzoek kan inzicht geven in de wensen en behoeften van burgers ten aanzien van NL-Alert.

Literatuur

Casteel, M.A. & Downing, J.R. (2015). Assessing Risk Following a Wireless Emergency Alert: Are 90 Characters Enough? *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, 13(1), 95-112.

Gutteling, J.M., Terpstra, T. & Kerstholt, J.H. (2017). Citizens' adaptive or avoiding behavioral response to an emergency message on their mobile phone. *Journal of Risk Research*, 1-13.

Jagtman, H.M. (2013). Opstellen van korte alarmberichten is een kwestie van opleiden, trainen en oefenen. Welke expertise is echt nodig voor korte alarmberichten. *Ruimtelijke veiligheid en risicobeleid*, 4 (11), 21- 32.

Jagtman, H.M., Wiersma, J.W.F., Sillem, S., Ale, B.J.M. (2008). *Evaluatie van de mogelijkheden van cell broadcast voor burgeralarmering. Ervaringen van praktijkproeven in Nederland gedurende de periode 2005 – 2007*. Delft: TU Delft. In opdracht van ERC, Ministerie van Binnenlandse Zaken.

NCTV (2015). *Beleidskader NL-Alert*. Den Haag: NCTV.

NCTV (2018a). Veelgestelde vragen. Ontleend aan <https://crisis.nl/nl-alert/veelgestelde-vragen/>.

NCTV (2018b). 10 miljoen mensen ontvangen NL-Alert controlebericht. Ontleend aan <https://www.nctv.nl/actueel/nieuws/2018/10-miljoen-mensen-ontvangen-nl-alert-controlebericht.aspx>.

Sillem, S. (2011). *Warning citizens; influencing self-reliance in emergencies* (Doctoral dissertation). Ontleend aan <https://repository.tudelft.nl/islandora/object/uuid:81051152-6d19-4504-b2ea-280e5c727be3?collection=research>

Verroen, S., Gutteling, J.M., & De Vries, P.W. (2013). Enhancing self-protective behavior: Efficacy beliefs and peer feedback in risk communication. *Risk Analysis*, 33(7), 1252- 1264. doi: 10.1111/j.1539-6924.2012.01924.x.

Bijlage 1 - Inzet NL-Alert per veiligheidsregio

Tabel B.1 Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurde berichten per inzet
17-05-2017	Brand	3
30-04-2017	Brand	2
05-04-2017	Brand	1
22-12-2016	Brand	3
04-12-2016	Brand	3
24-11-2016	Brand	3
19-08-2016	Brand	2
12-08-2016	Brand	1
28-07-2016	Brand	2
27-06-2016	Brand	3
25-06-2016	Brand	2
07-06-2016	Brand	1
04-06-2016	Brand	2
02-06-2016	Brand	2
22-04-2016	Brand	2
26-03-2016	Brand	1
26-03-2016	Brand	2
25-03-2016	Brand	1
29-12-2015	Brand	2
19-11-2015	Brand	2
05-08-2015	Brand	1
12-05-2015	Brand	2
06-03-2015	Brand	1
07-09-2014	Overige (ontsnapte giftige slang)	3
11-08-2014	Brand	3

03-06-2014	Brand	4
10-03-2014	Brand	2
27-02-2014	Overige (ontploffing)	2
20-06-2013	Brand	1
04-06-2013	Brand	1
26-05-2013	Brand	1

Tabel B.2 Veiligheidsregio Friesland

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurd berichten per inzet
27-12-2017	Brand	2
16-12-2017	Brand	1
18-11-2017	Brand	2
16-10-2017	Ontsnapping (gevaarlijke) stoffen	2
07-10-2017	Brand	2
04-10-2017	Brand	1
12-09-2017	Brand	2
15-07-2017	Brand	2
12-03-2017	Brand	2
26-02-2017	Brand	1
18-01-2017	Brand	2
27-11-2016	Brand	1
21-09-2016	Brand	2
22-03-2016	Brand	1
02-03-2016	Brand	2
16-10-2015	Brand	3
23-06-2015	Brand	3
19-06-2015	Brand	2
07-01-2015	Brand	2
06-11-2014	Brand	2
29-07-2014	Brand	1
18-06-2014	Brand	2
05-03-2014	Brand	1
31-01-2014	Brand	2

19-10-2014	Brand	1
28-10-2013	Weersomstandigheden	1
13-09-2013	Brand	1
09-06-2013	Brand	1

Tabel B.3 Veiligheidsregio Groningen

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurd berichten per inzet
31-12-2017	Ontsnapping (gevaarlijke) stoffen	1
27-11-2017	Brand	4
07-09-2017	Brand	2
27-08-2017	Brand	2
10-06-2017	Brand	1
07-05-2017	Brand	2
22-04-2017	Brand	2
21-04-2017	Brand	2
15-02-2017	Brand	2
09-02-2017	Brand	1
01-02-2017	Brand	2
16-01-2017	Brand	2
29-11-2016	Brand	2
20-10-2016	Brand	2
26-07-2016	Brand	2
30-05-2016	Brand	2
21-05-2016	Brand	2
03-05-2016	Brand	2
26-03-2016	Brand	1
05-11-2015	Brand	2
31-08-2015	Brand	1
23-02-2015	Brand	1
13-01-2015	Brand	2
10-09-2014	Brand	2
28-10-2013	Weersomstandigheden	1
27-05-2013	Brand	1

Tabel B.4 Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurd berichten per inzet
17-10-2017	Ontsnapping (gevaarlijke) stoffen	3
14-10-2017	Brand	2
12-08-2017	Brand	3
10-06-2017	Brand	2
29-04-2017	Ontsnapping (gevaarlijke) stoffen	2
22-04-2017	Brand	2
08-04-2017	Brand	2
06-04-2017	Brand	2
06-10-2016	Brand	1
28-09-2016	Brand	2
09-06-2016	Brand	3
30-04-2016	Brand	2
10-03-2016	Brand	1
05-05-2013	Brand	1

Tabel B.5 Veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurd berichten per inzet
05-12-2017	Brand	2
04-12-2017	Brand	1
21-08-2017	Brand	3
06-08-2017	Brand	2
15-05-2017	Crowd control	1
31-05-2016	Brand	2
06-11-2015	Brand	3
03-11-2015	Brand	2
25-09-2015	Brand	3
16-09-2015	Brand	6
27-12-2014	Overige (vermist kind)	1
22-10-2014	Weeromstandigheden	2
17-08-2014	Brand	1
30-09-2013	Brand	1

Tabel B.6 Veiligheidsregio Utrecht

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurde berichten per inzet
04-11-2017	Brand	2
01-05-2017	Ontsnapping (gevaarlijke) stoffen	2
26-06-2016	Brand	2
13-05-2016	Brand	3
30-04-2016	Brand	2
08-03-2016	Brand	3
29-11-2015	Brand	2
25-07-2015	Brand	1
03-05-2015	Brand	2
23-10-2014	Overige (verkeersongeval)	1
03-11-2013	Weeromstandigheden	2
30-01-2013	Brand	2

Tabel B.7 Veiligheidsregio Zeeland

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurde berichten per inzet
13-11-2017	Brand	2
23-03-2017	Brand	3
31-12-2016	Ontsnapping (gevaarlijke) stoffen	2
23-07-2016	Brand	2
28-05-2016	Brand	3
29-04-2016	Overige (bomruiming)	2
10-04-2016	Brand	2
01-01-2015	Brand	2
01-06-2014	Brand	1
10-01-2014	Brand	1
09-01-2014	Brand	2

Tabel B.8 Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurde berichten per inzet
14-10-2017	Brand	2
09-10-2017	Brand	2

29-08-2017	Brand	2
22-06-2017	Brand	2
20-06-2017	Brand	3
11-06-2017	Brand	2
10-06-2017	Brand	1
06-11-2016	Brand	1
21-09-2015	Brand	1

Tabel B.9 Veiligheidsregio Kennemerland

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurd berichten per inzet
25-11-2017	Brand	1
24-12-2016	Brand	1
06-05-2016	Brand	3
27-04-2016	Brand	2
27-11-2015	Brand	1
16-01-2015	Overige (stroomstoring)	1
14-07-2014	Brand	2
15-05-2013	Brand	1
03-04-2013	Brand	1

Tabel B.10 Veiligheidsregio Drenthe

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurd berichten per inzet
23-11-2017	Brand	1
29-05-2017	Brand	2
24-06-2016	Ontsnapping (gevaarlijke) stoffen	2
08-06-2014	Brand	1
28-10-2013	Weersomstandigheden	1
04-10-2013	Brand	2
23-07-2013	Brand	1
02-04-2013	Brand	1
20-01-2013	Brand	2

Tabel B.11 Veiligheidsregio IJsselland

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurde berichten per inzet
31-12-2017	Brand	3
02-12-2017	Brand	3
24-03-2017	Brand	3
22-12-2016	Brand	1
20-09-2015	Brand	2
02-07-2015	Brand	4
26-06-2015	Brand	2
22-10-2014	Brand	2

Tabel B.12 Veiligheidsregio Limburg-Noord

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurde berichten per inzet
10-02-2017	Brand	1
16-12-2016	Brand	2
16-12-2016	Brand	2
09-10-2016	Brand	1
27-09-2016	Brand	2
12-09-2016	Brand	2
14-01-2015	Ontsnapping (gevaarlijke) stoffen	2
16-12-2015	Brand	2

Tabel B.13 Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurde berichten per inzet
31-08-2017	Brand	2
29-07-2017	Brand	2
31-12-2015	Ontsnapping (gevaarlijke) stoffen	1
06-01-2015	Brand	2
03-06-2014	Brand	4
26-11-2014	Brand	2

Tabel B.14 Veiligheidsregio Flevoland

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurd berichten per inzet
13-09-2017	Brand	3
15-05-2017	Brand	3
15-02-2014	Brand	3
21-12-2013	Brand	1

Tabel B.15 Veiligheidsregio Twente

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurd berichten per inzet
14-12-2017	Brand	2
28-07-2016	Brand	2
05-07-2016	Brand	2
30-03-2016	Brand	4

Tabel B.16 Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurd berichten per inzet
27-05-2017	Brand	2
24-05-2017	Crowd control	1
22-04-2017	Brand	3

Tabel B.17 Veiligheidsregio Brabant-Noord

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurd berichten per inzet
04-10-2017	Brand	2
24-01-2015	Brand	1
03-02-2014	Brand	3

Tabel B.18 Veiligheidsregio Haaglanden

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurd berichten per inzet
17-11-2016	Brand	1
02-10-2015	Brand	2
23-06-2014	Brand	2

Tabel B.19 Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurde berichten per inzet
28-10-2016	Brand	2
28-07-2016	Brand	3
20-04-2015	Brand	2

Tabel B.20 Veiligheidsregio Gelderland-Midden

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurde berichten per inzet
05-10-2013	Brand	2
06-09-2013	Brand	1

Tabel B.21 Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurde berichten per inzet
19-05-2015	Brand	1
01-05-2015	Brand	3

Tabel B.22 Noord- en Oost-Gelderland

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurde berichten per inzet
22-07-2016	Brand	2
30-06-2016	Brand	2

Tabel B.23 Veiligheidsregio Zuid-Limburg

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurde berichten per inzet
09-10-2016	Brand	1
09-11-2015	Brand	4

Tabel B.24 Veiligheidsregio Gelderland-Zuid

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurde berichten per inzet
27-07-2017	Brand	3

Tabel B.25 Veiligheidsregio Hollands Midden

Datum inzet	Type incident	Aantal verstuurde berichten per inzet
22-06-2017	Brand	2