

## Communicatieprocedure Chemelot

Chemelot wil open, eerlijk en – als het kan – proactief communiceren met omwonenden, overheden, bedrijven. Dat begint met het uitleggen wat risico's kunnen zijn, wat Chemelot en de overheid eraan doen om het zo veilig mogelijk te houden en wat je zelf kunt doen om jezelf en naasten in veiligheid te brengen in geval van een incident.

Als het gaat om crisiscommunicatie, dan hebben de vaste communicatieprofessionals van Chemelot deze verantwoordelijkheid samen met enkele andere crisisvoorlichters die deel uitmaken van de eigen bedrijfsnoodorganisatie (BNO). Een voorlichter heeft telkens één week piket, van maandag 8.00 uur tot de volgende maandag 8.00 uur. Wie naar de pikettelefoon belt, krijgt deze voorlichter aan de telefoon.

Het bedrijfsnoodplan beschrijft de collectieve activiteiten van de Chemelot bedrijven (site users) ten aanzien van de bedrijfsnoodorganisatie. In het plan staat hoe bij verschillende typen incidenten en fasen van incidentverloop de crisisorganisatie wordt opgebouwd (met GRIP niveaus, GRIP betekent Gecoördineerde Regionale IncidentbestrijdingsProcedure).

De voorlichter die dienst heeft, informeert over 'bijzondere voorvallen' en over 'incidenten'.

### Bijzonder voorval

Een bijzonder voorval is niet perse bijzonder in de betekenis van uitzonderlijk. Het is een gebeurtenis die zichtbaar, hoorbaar of te ruiken is voor de omgeving. Dit kan een gepland voorval zijn, bijvoorbeeld als een fabriek wordt stopgezet voor onderhoud. Of een ongepland voorval, bijvoorbeeld als een fabriek uitvalt vanwege een storing. Onderhoud is meestal lang van te voren bekend. De voorlichter laat dan via internet, intranet, Facebook en Twitter weten op welke dag en tijdstip er bijvoorbeeld een bruine pluim te zien zal zijn of geluidsoverlast te horen vanwege het afblazen van een stoomleiding.

Is er een storing, dan wordt de voorlichter opgepiept door de meldkamer en doorverbonden met de chef van dienst van de desbetreffende fabriek. Die vertelt de voorlichter wat er aan de hand is en hij/zij schrijft vervolgens zo snel mogelijk een bericht op internet, intranet, Facebook en Twitter. Dit gaat vaak aan de hand van standaardberichten waarin alleen nog enkele namen en tijdstippen hoeven worden ingevuld.

Voorbeeld van een standaardbericht:

*Titel nieuwsbericht: Mogelijk licht- of geluidsoverlast door fakkelen ammoniakfabriek*

*Gelezen, <datum, tijdstip> - Door <een storing | onderhoudswerkzaamheden> wordt een van de ammoniakfabrieken op Chemelot <gestopt | doorgestart | opgestart>. De leidingen worden schoongeblazen en de aanwezige gassen worden via de fakkel verbrand. Dit kan helaas gepaard gaan met licht- en geluidsoverlast.*

*De fakkel is naar verwachting tussen <begintijd> en <eindtijd> te zien. | Naar verwachting duurt het fakkelen tot <datum> | Hoe lang gefakkeld wordt, is op dit moment nog onduidelijk.> We doen er alles aan om mogelijke overlast tot een minimum te beperken.*

*Op Chemelot beschikt een aantal fabrieken over een zogenoemde fakkelininstallatie. Bij storingen en onderhoudswerkzaamheden kun je dat merken: je ziet een grote vlam en soms een rookpluim en er kan geluidsoverlast zijn. Bedrijven willen geen overlast veroorzaken voor de omgeving, maar uit veiligheidsoverwegingen is het soms onvermijdelijk.*

*Eventuele klachten kun je melden via de Milieuklachtenlijn van Chemelot: 0800-0223363.*

*Heb je vragen over gezondheid, lees dan meer op de website van de GGD Zuid-Limburg  
<https://www.ggdzl.nl/burgers/milieu-en-gezondheid/industrie-in-de-regio/>*

*Meer achtergrond over het waarom van fakkelen lees je hier:  
<https://www.chemelot.nl/veiligheid/fakkelen-waarom>*

## **Incident**

Een incident is een onvoorziene gebeurtenis met grotere gevolgen dan een storing. Denk aan een brand, een lekkage of een verkeersongeval. Ook in dit geval wordt de voorlichter opgepiept én is in het scherm van de pieper te lezen dat het actiecentrum (ACC) bij Chemelot is ingericht en eventueel welk GRIP-niveau het incident heeft. Een aanpak waarbij Chemelot nauw samenwerkt met de hulpdiensten van de overheden.

De voorlichter krijgt informatie bij de Chemelot-meldkamer en bij de leider actiecentrum (LAC) en schrijft zo snel mogelijk een eerste bericht voor intranet, internet, Facebook en Twitter. Ook hier is een standaardbericht voor opgesteld dat wordt aangevuld afhankelijk van het type incident. Dit eerste bericht is meestal een summier bericht, omdat de situatie vaak nog niet precies duidelijk is. Eventueel is hier wel al een handelingsperspectief aan gekoppeld, bijvoorbeeld 'ga naar binnen en sluit ramen en deuren'.

Zo ziet een eerste bericht eruit:

*Titel nieuwsbericht: Melding [type] incident*

*Gelezen, <datum, tijdstip> - Op Chemelot is zojuist een <brand | explosie | gasemissie | lekkage | een niet nader bekend voorval> gemeld. De brandweer is ter plaatse bezig de situatie onder controle te krijgen. Zodra over dit incident meer informatie bekend is, publiceren wij dit op deze website.*

Na het publiceren van dit bericht, rijdt de voorlichter naar het ACC. Daar verzorgt de voorlichter de verdere communicatie, afhankelijk van wat de mensen in het actiecentrum hem/haar kunnen vertellen over het incident. Het streven is om elk half uur een bericht te plaatsen. Ondertussen beantwoordt de voorlichter de pikettelefoon, waar journalisten naartoe bellen.

- De voorlichter doet geen uitspraken over effecten op de volksgezondheid.
- De voorlichter noemt geen namen van eventuele gewonden.
- De voorlichter noemt, als het kan, geen namen van betrokken fabrieken (voorlichter spreekt namens Chemelot).

Afhankelijk van de GRIP-situatie schakelt de voorlichter de Commando Plaats Incident (CoPI) van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg in. De voorlichter blijft dan berichten plaatsen op de eigen Chemelot-kanalen, maar verwijst ook naar de berichtgeving van de Veiligheidsregio. De Veiligheidsregio heeft op dat moment de leiding.

Als het incident onder controle is en het ACC sluit, neemt de voorlichter contact op met de communicatieverantwoordelijke van de betrokken fabriek over verdere afstemming.