

Twitteren tijdens een crisis?

Tijdens en na de grote brand op de Kelders in Leeuwarden dit weekeinde is veelvuldig gebruik gemaakt van het sociale medium twitter. Wat is de toegevoegde waarde van twitter tijdens een crisis?

Opinie

Ira Helsloot en Jelle Groenendaal

Tijdens de grote brand bij Chemie-Pak in Moerdijk in 2011 hebben burgers en overheden massaal getwitterd. Wij hebben die tweets geanalyseerd. De resultaten laten zien dat verreweg de meeste tweets geen nieuwe en relevante informatie voor overheden bevatten, en dat de tweets van overheden ondergesneeuwd raakten in de enorme stroom van tweets van burgers.

Tijdens de brand op 5 januari werden ongeveer twintigduizend tweets per uur verstuurd. Tussen 5 januari en 8 januari 2011 werden tenminste 118.000 tweets over de grote brand gedeeld.

Volgens media waren de hoofdrolspelers bij de brand, de gemeenten Breda en Moerdijk, nagenoeg afwezig op sociale media zoals twitter. De gemeenten en veiligheidsregio verkozen de klassieke *top-down* manier van communiceren, waarbij betrouwbaarheid van de berichtgeving centraal staat en primair geredeneerd wordt vanuit de zender (wat willen we kwijt?) en niet vanuit ontvanger (wat willen mensen weten en hoe kunnen we hen het beste bereiken?).

Vaak met de grote brand in Moerdijk ter illustratie stellen communicatiedeskundigen en onderzoekers dat de overheid tijdens een crisis meer en beter gebruik moet maken van sociale media waaronder twitter. Aannames die hierbij worden gedaan, zijn: mensen kunnen door twitter sneller worden

gewaarschuwd en geïnformeerd, weten (daardoor) beter waar ze aan toe zijn, weten wat ze moeten doen (en doen dat dan ook) en het maakt tweerichtingsverkeer mogelijk, zodat tijdig kan worden ingegrepen bij het ontstaan van geruchten.

Bij veel van deze aannames gaan communicatiedeskundigen uit van de gedachte dat de overheid aanwezig moet zijn op twitter, omdat ze anders het contact en de voeling met burgers verliest. Bovendien suggereren onderzoekers dat de aanwezigheid van de (lokale) overheid op twitter kan leiden tot een betere crisisbeheersing, doordat de overheid dankzij de informatie uit tweets van direct betrokkenen haar beeldvorming kan verbeteren en haar crisisbeheersing beter kan afstemmen op lokale behoeften.

Voor ons is het niet op voorhand vanzelfsprekend dat de overheid tijdens een crisis een actieve rol moet spelen op twitter. De vermeende (informatie)waarde van tweets voor het optreden van overheden is discutabel.

Bij de brand in Moerdijk waren de meest gebruikte hashtags in de 52.806 geanalyseerde tweets *#moerdijk* en *#grotevuurbaljonguh*. 97,7 procent van alle tweets werd geplaatst door privépersonen, de meeste daarvan ware retweets (informatie met een bronvermelding naar media of een andere twitteraar). 10,7 procent van de tweets bevatte informatie zonder bronvermelding, waaronder ook enkele ooggetuigenverslagen.

Bij het categoriseren van de tweets hebben we geen informatie ontdekt die niet al op een andere manier (bijvoorbeeld door reguliere

media) naar buiten was gebracht.

Grappig bedoeld

Hoog is het aantal grappig bedoelde tweets. Met inbegrip van de retweets betrof het ruim een kwart. Met name de quote 'grote vuurbal jonguh' (afkomstig uit de film *New Kids: Turbo!*) werd veelvuldig geciteerd; zo veelvuldig zelfs dat de uitdrukking 'trending' (meest gebruikte uitdrukking op twitter gedurende een bepaalde periode).

De twitteraars die het meest actief over de brand twitterden, waren allemaal burgers die werkzaam zijn op het terrein van de (crisis)communicatie. Ook (traditionele) nieuwsmidia verstuurden nieuwsberichten via twitter. De meest prominente zender was de NOS met 72 tweets.

In totaal was minder dan 0,1 procent van alle verstuurd tweets over het incident afkomstig van hulpdiensten of gemeenten. Het aantal retweets maakt dat dit percentage oploopt tot 0,4 procent.

De betekenis van twitter als crisiscommunicatie-instrument van de overheid was in het geval van de brand in Moerdijk beperkt. De informatie en de instructie die overheden via twitter verspreid hebben, werd weinig gedeeld door twitteraars. Het lijkt er daarmee op dat de overheid weinig mensen via twitter bereikt heeft.

In de eerste plaats kan dit volgens ons verklaard worden door het enorme aantal tweets dat verstuurd is over de brand. Bij een dergelijke stroom aan berichten kunnen tweets van de overheid gemakkelijk gemist worden.

In de tweede plaats lijken onze resultaten te suggereren dat het be-



perkte aantal volgers van overheden en hulpdiensten heeft bijgedragen aan hun onzichtbaarheid op twitter. Wanneer de overheid een grotere rol voor zichzelf ziet weggelegd op twitter, is het uitbouwen van een netwerk met volgers essentieel om tijdens een crisis ook daadwerkelijk op te kunnen vallen.

In de derde plaats kan de onzichtbaarheid van de overheid op twitter verklaard worden door een kloof tussen het informatieaanbod van de overheid en de informatiebehoefte van twitteraars. Misschien vonden de twitteraars die (al dan niet toevallig) stuitten op de tweets van de overheid de informatie in deze

De twitteraars die het meest actief over de brand twitterden, waren allemaal burgers

tweets niet relevant genoeg om deze te retweeten.

Vragen van burgers op twitter werden door andere twitteraars beantwoord en informatie van nieuwsmidia werd door burgers ra-

zendsnel opgepakt en verspreid. Het maakt daarmee niet zozeer uit welk communicatiekanaal overheden gebruiken om te communiceren met burgers; belangrijker is de snelheid waarmee overheden feitelijke informatie delen en de relevantie van deze informatie.

Ondergesneeuwd

De resultaten van ons onderzoek laten zien dat de betekenis van twitter voor de crisiscommunicatie door de overheid tijdens de grote brand in Moerdijk gering was. Enerzijds doordat de tweets geen nieuwe en relevante informatie bevatten voor de overheid. Anderzijds doordat de tweets van overheden ondergesneeuwd raakten in de enorme stroom van tweets van burgers. Feitelijke informatie werd snel door nieuwsmidia en burgers via twitter verspreid.

Het onderzoek laat zien dat op twitter over veel van hetzelfde gesproken wordt en dat relatief veel tweets grappen, meningen of emotie bevatten. De verspreiding van speculaties en geruchten maakt volgens sommigen dat overheden actief aanwezig moeten zijn op twitter. De Onderzoeksraad voor Veiligheid (2012) oordeelde dat geruchten ver-

spreid via twitter door de overheid opgespoord en ontzenuwd hadden moeten worden.

Op basis van onze resultaten kunnen hierbij wel twee kanttekeningen gemaakt worden. In de eerste plaats is het de vraag of het wel haalbaar is om als overheid tijdens een grote brand zoals die in Moerdijk alle tweets te analyseren en om in te gaan op alle speculaties en geruchten. De snelheid en massaliteit van het medium maken immers dat de stroom aan informatie voor crisismanagers lastig bij te houden is. Bovendien is het de vraag in hoeverre operationeel beslissers in staat zijn om de informatie uit de tweets op een juiste wijze te interpreteren en er vervolgens iets mee te doen. En tot slot: in hoeverre is het noodzakelijk is dat alle geruchten, vragen en speculaties worden ontzenuwd? Want in hoeverre neemt het publiek de geruchten en speculaties serieus?

► Ira Helsloot is hoogleraar besturen van veiligheid bij Radboud universiteit Nijmegen en Jelle Groenendaal is onderzoeker bij Crisislab



De snelheid en massaliteit van twitter maken dat de stroom aan informatie lastig bij te houden is.

Foto: ANP