

Het Limburgse bedrijf Netpresenter levert de software voor het nieuwe communicatiesysteem bij rampen of incidenten in de veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. Een gesprek met directeur **Frank Hoen** (44).

Amber Alert

BIJ
RAMPEN OF
INCIDENTEN

door **Daan de Hulster**

„Het systeem dat we in eerste instantie ontwikkelden voor het opsporen van vermiste kinderen, Amber Alert, passen we nu toe voor het redden van mensenlevens”, zegt Frank Hoen (44). De directeur van Netpresenter uit Beek vond dat zijn, in het ontwikkelen van communicatiesystemen gespecialiseerde, bedrijf méér moest doen met de Amber Alert-technologie. Niet dat systeem kan het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD) sinds eind 2008 letterlijk met één druk op de knop een miljoen mensen en alle medewerkers van duizend aangesloten bedrijven bereiken. De foto van en informatie over het vermiste kind worden verspreid via onder meer sms, e-mail, websites, sociale media als Twitter, Hyves en Facebook en op grote beeldschermen, bijvoorbeeld langs de snelweg. „De vraag was: kunnen we deze manier van razendsnel de burger bereiken, gebruiken bij de brand bij Chemie-Pack in Moerdijk, het noodweer bij Pukkelpop in Hasselt of de ramp bij Love Parade in Duisburg?”

Begin deze maand lanceerde de veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (1,2 miljoen inwoners) het proefproject Rijnmondveilig.nl. Een crossmediaal communicatieplatform waarmee de gezamenlijke hulpdiensten in de regio

Rotterdam-Rijnmond inwoners van de regio, naar eigen zeggen, snel en effectief kunnen waarschuwen bij grote incidenten en crises. Bij een ramp wordt, naar mensen die zich aan hebben gemeld, een zogenaamd Rijnmond Alarm gestuurd via dezelfde communicatiekanalen als bij het Amber Alert en calamiteitenzender RTV Rijnmond. Als aanvulling op de waarschuwingsirenes.

„Je moet alle mogelijke kanalen gebruiken, dat hoef je iemand van onder de 30 niet uit te leggen. Bij alleen een sirene gaan mensen bij wijze van spreke eerst buiten kijken wat er loos is”, zegt Maastrichtenaar Frank Hoen op het kantoor van Netpresenter, gevestigd in een voormalige slagerij. „Bij Pukkelpop (festival in Hasselt waarbij vorige maand vijf doden vielen na noodweer, red.) zag je dat als een overheid de mensen niet snel genoeg kan bereiken, mensen dit zelf gaan doen. Ze begonnen elkaar te twitteren over opvangplaatsen en waar mensen opgehaald konden worden. Dat kun je als overheid gebruiken, dat gaan we bij 'Rijnmond Veilig' ook doen. In Nederland gebeurt dit vooralsnog incidenteel. In de meldkamer van de toekomst moeten er juist mensen zijn die constant de sociale media bekijken. Dit gebeurt al in bijvoorbeeld New York en Toronto.”

Het Nederlands Genootschap van Burgemeesters (NGB) riep eind januari



„Hiermee kan de overheid de burger razendsnel bereiken”, aldus Frank Hoen.

foto Rob Oostwegel

op tot invoering van een landelijk Amber Alert bij rampen. Rotterdam-Rijnmond probeert de nieuwe manier van crisiscommunicatie het komende halfjaar uit. „Ahmed Aboutaleb, korpsbeheerder en burgemeester van Rotterdam, heeft zich daar hard voor gemaakt. Dit is een proef voor alle andere regio's, iedereen kijkt met ons mee. Als het komend halfjaar goed verloopt, blijft dit in Rotterdam-Rijnmond de manier van crisiscommunicatie. We willen deze dienst in de toekomst zelf ook aanbieden aan andere veiligheidsregio's, landen of districten.”

Ook bij kleinere incidenten voorzien hulpdiensten de burger met informatie. Mensen melden zich met de eigen postcode aan voor hun woonplaats. Zo krijgt iedereen informatie op maat.

„Ook als die informatie er nog niet is. Hulpdiensten gaan ook zeggen dat ze iets nog niet weten: daar is brand, maar

verder is er nog geen informatie.” Diverse Limburgse gemeenten maken al gebruik van Burgernet. Via dat systeem kan de politie een melding over een lokaal incident via voicemail of sms naar aangesloten burgers versturen. „Een heel ander systeem. Wij denken dat onze manier met betrekking tot het waarschuwen van de burger, dus ook op schermen in bussen, bioscopen, de toekomst heeft.”

Sinds 11 november 2008, de lancering van Amber Alert, sloeg het systeem alarm voor zeven kinderen. Bijna een miljoen mensen en duizend bedrijven, zo meldde waterbedrijf WML recent alle medewerkers aan, ontvangen de vermissingsberichten. Alleen De 12-jarige Milly Boele uit Dordrecht werd begin vorig jaar na een Amber Alert niet levend teruggevonden. Toenmalig minister van Justitie Ernst Hirsch

Ballin zei later dat het Amber Alert toen te laat werd ingezet, namelijk een dag na de verdwijning. Overigens bepaalt het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD), en niet Netpresenter of er een Amber Alert wordt verstuurd. „De grootste vijand van een Amber Alert is tijd. Van kinderen die ontvoerd en later vermoord worden, is 75 procent binnen drie uur dood. Daarom is het van belang zo snel mogelijk zo veel mogelijk mensen via alle mogelijke kanalen te bereiken.”

De geruchtmakende verdwijning van Tanja Groen (18) was voor Frank Hoen één van de redenen een alarm voor vermiste kinderen te ontwikkelen. In de nacht van 31 augustus op 1 september 1993 verdween Groen na een feest bij een studentenvereniging in Maastricht. Nadat ze per fiets naar haar studentenkamer in Gronsveld was vertrokken, werd er niets meer van haar vernomen



Crisiscommunicatie van Rijnmondveilig.nl via de computer.

foto Netpresenter

of teruggevonden. „Ik was geen eerstejaars meer, maar wel aanwezig bij die introductieweek. Het was iets heel raars. Ik ken die lange donkere weg met al die bomen waar ze zo hebben gefietst. Sindsdien heb ik daar nooit meer

iemand alleen laten fietsen. En in de tijd dat we bij het ministerie aan het lobbyen waren voor dit alarm, werd mijn zoonzie ziekt. Ik stortte me toen volledig op het Amber Alert.”

In november 2008 werd Amber Alert

dan wel landelijk ingevoerd. Netpresenter draaide zelf volledig op voor de kosten van het systeem. Amber Alert was een cadeautje aan de overheid. Het beheer kostte Netpresenter na verloop van tijd steeds meer geld, tijd en energie. Die problemen zijn verholpen sinds staatssecretaris Fred Teeven van Veiligheid en Justitie afgelopen zomer het contract verlengde. Tot tevredenheid van Hoen. „Het was een uit de hand gelopen goed doel geworden. Als organisatie kunnen we nu verder.”

Belangrijkste inkomstenbron bij Netpresenter (15-20 werknemers) is het verzorgen van interne communicatie bij bedrijven. Behalve DSM en Unilever heeft Hoen, zoon van de Maastrichtse CVP-fractievoorzitter Jan Hoen, naar eigen zeggen ook klanten onder de honderd rijkste bedrijven uit de Verenigde Staten. „In deze crisistijd gaat het met ons beter dan ooit.” Hoen, die zijn studie economie niet afmaakte omdat zijn bedrijf toen al goed draaide, wil daarover echter niet meer kwijt dan dat zijn bedrijf een 'miljoenenomzet' draait.

Blijft Netpresenter altijd in Limburg? „Hier liggen onze roots, dus dat is wel de bedoeling. We hebben wel moeite nieuwe mensen te vinden. Onze ICT-afdeling komt bijvoorbeeld uit België. Maar we gaan pas weg uit Limburg als het echt niet anders kan: we zijn momenteel op zoek naar nieuwe bedrijfsruimte in de provincie.”

Plannen om zijn bedrijf te verkopen heeft de directeur en enige aandeelhouder niet. „Het gaat goed en ik doe dit ontzettend graag, dus waarom zou ik dan thuis op een zak geld gaan zitten? Volgens mij word je daar niet gelukkig van.”

zaterdag, 24 september 2011

‘Benieuwd naar de ervaringen’

Wat vinden de voorzitters van beide Limburgse Veiligheidsregio's van de proef Rijnmondveilig.nl?

Hubert Bruls, voorzitter Veiligheidsregio Limburg-Noord, noemt de proef ‘zeer interessant’.

„Wij bouwen momenteel een eigen website voor crisiscommunicatie in de regio, dus we zijn benieuwd naar de ervaringen. De kans is groot dat er elementen in Rijnmondveilig.nl zitten die wij ook gaan gebruiken. Wel moeten we uitkijken dat er niet te veel verschillende systemen ontstaan. Burgernet wordt ook al gebruikt voor kleine incidenten. Ik zou het liefst één systeem zien.”

Onno Hoes, voorzitter Veiligheidsregio Limburg-Zuid, is het eens met Bruls. „Meerdere vergelijkbare systemen naast elkaar zou het voor de burger nodeloos ingewikkeld maken. In Limburg werken we aan Burgernet. Ik ben echter wel benieuwd naar de uitkomsten en bevindingen van Rijnmondveilig.nl, zodat we kunnen bekijken of het iets is voor hier in Limburg. Daarnaast wacht ik af wat de minister met de bevindingen van deze proef gaat doen.”