

13

Vermeende kaping op Schiphol: een geslaagde oefening?

René de Caluwé, Jana Domrose, Vina Wijkhuijs

13.1 Inleiding

Op 6 november 2019 leek er sprake van een vliegtuigkaping op Schiphol. Het bleek achteraf loos alarm. Er was onbedoeld een alarmering uitgegaan, toen de gezagvoerder, voorafgaand aan vertrek, aan een piloot-in-opleiding uitlegde hoe vanuit de cockpit noodcodes naar de luchtverkeersleiding kunnen worden verstuurd. Daarbij toetste hij de code 7500 in die in de luchtvaart bekend staat als waarschuwing voor een kaping. Vervolgens werden de standaardprocedures in werking gesteld: hulpdiensten en een zwaarbewapend team van de dienst speciale interventies (DSI) spoedden zich naar Schiphol, in de Veiligheidsregio Kennemerland werd opgeschaald naar GRIP-3. Autoriteiten en hulpdiensten waren enkele uren in opperste staat van paraatheid.

Achteraf gezien was het loos alarm bij uitstek een gelegenheid om de opgestelde plannen en procedures te toetsen en ervaring met een dergelijke situatie op te doen. Ook met wat er in zo'n geval aan berichten in de media wordt verspreid.

Na het feitenrelaas gaan we in dit hoofdstuk in op twee thema's. Het betreft ten eerste de vraag in hoeverre de werkwijze en procedures die in planvorming zijn vastgelegd, behulpzaam zijn in een feitelijke situatie. Aansluitend beschouwen we de berichtenstroom die in de avond van 6 november op gang kwam en hoe de crisisorganisatie daarop heeft gereageerd.¹

¹ Met dank aan Caren Mertens voor de media-analyse die zij voor ons heeft uitgevoerd.

13.2 Feitenrelaas

Woensdagavond 6 november staat een vliegtuig van de Spaanse maatschappij Air Europa op Schiphol gereed voor vertrek richting Madrid. Om 18.15 uur gaan de eerste passagiers aan boord. Op dat moment ontvangt de luchtverkeersleiding vanuit het vliegtuig een melding dat er sprake is van een kaping. Deze melding wordt doorgezet naar de officier van dienst van de Koninklijke Marechaussee (KMar) die gevraagd wordt polshoogte te gaan nemen. Hoewel hij aanvankelijk, na een gesprek met de *floor manager airside* die zicht heeft op het vliegtuig, de indruk heeft dat de situatie niet ernstig is (er is geen afwijkend gedrag zichtbaar), gaat hij na wanneer en hoe een code voor een kaping wordt verstuurd. Zodra voor hem duidelijk wordt dat de code bewust moet zijn ingetoetst, besluit hij om 18.34 uur de protocollen in werking te stellen. De boarding wordt gestopt en de D-pier, waar het vliegtuig geparkeerd staat, wordt ontruimd. Het operatiecentrum van de KMar alarmeert ondertussen de DSI van de politie en stelt de hoofdofficier van dienst van de landelijke politie-eenheid op de hoogte.

Een klein halfuur later, om 18.57 uur, ontvangt de meldkamer van de Veiligheidsregio Kennemerland de melding dat er mogelijk een vliegtuigkaping gaande is. Na verificatie van deze melding bij het regiocentrum Schiphol wordt conform het Crisisbestrijdingsplan Schiphol opgeschaald naar GRIP-3. Ook op Schiphol wordt er opgeschaald en een Commissie van Overleg (CvO) gealarmeerd.

Om 19.22 uur arriveert de operationeel leider van de Veiligheidsregio Kennemerland bij de Máximakazerne van de Koninklijke Marechaussee (KMar) in Badhoevedorp, alwaar bij opschaling vanwege een incident op Schiphol zowel het operationeel team als het beleidsteam bijeenkomt. De operationeel leider spreekt daar de vertegenwoordiger van Amsterdam Airport Schiphol die deelneemt aan het overleg van het operationeel team en contact heeft gehad met luchtvaartmaatschappij Air Europa. Het vermoeden is dat het zeer waarschijnlijk een loos alarm betreft. De eveneens aanwezige algemeen commandant van de KMar (AC-KMar) kan dit op dat moment nog niet bevestigen.

Om 19.30 uur brengt zowel luchthaven Schiphol als de KMar een eerste bericht naar buiten. De luchthaven meldt dat de KMar onderzoek doet naar een verdachte situatie aan boord van een vliegtuig. Voor

verdere informatie wordt verwezen naar het Twitteraccount van de KMar. In een tweet doet de KMar kort daarop eenzelfde mededeling:²

‘Op dit moment onderzoeken wij een verdachte situatie aan boord van een vliegtuig op Schiphol. Nadere mededelingen volgen.’

Na dit bericht doen verschillende (sociale) media, waaronder ook internationale televisiezenders als CNN, verslag van de ontwikkelingen.

Tegen 19.40 uur heeft de operationeel leider kort overleg met de burgemeester van Haarlemmermeer die zo'n vijftien minuten eerder bij de Máximakazerne is gearriveerd. Zij bespreken de informatie die hun op dat moment bekend is en concluderen dat een snelle afschaling voor de hand ligt. Zij spreken af dat de operationeel leider zal binnenlopen bij het overleg van het beleidsteam als over het daadwerkelijk kunnen afschalen meer bekend is. De start van het eerste overleg van het operationeel team wordt uitgesteld tot 19.55 uur om de AC-KMar de gelegenheid te geven te verifiëren of het inderdaad een loos alarm is. Het eerste overleg van het operationeel team wordt om diezelfde reden om 20.05 uur met tien minuten geschorst, maar de KMar kan ook dan nog geen uitsluitsel geven.

Tegen die tijd is het eerste overleg van het beleidsteam gestart dat wordt voorgezeten door de burgemeester. Tijdens het beleidsteamoverleg geeft zowel de hoofdofficier van justitie als de vertegenwoordiger van de NCTV aan dat zij bericht hebben ontvangen dat het om een vals alarm zou gaan. De KMar meldt echter dat nog niet definitief is vastgesteld dat het een vals alarm zou zijn. Wel kan worden bevestigd dat de in totaal 27 passagiers en bemanningsleden inmiddels van boord gaan. De burgemeester wenst nadere informatie vanuit het operationeel team en verzoekt de operationeel leider zich aan te sluiten bij het overleg. Het beleidsteamoverleg wordt om die reden enige tijd geschorst. De operationeel leider leidt namelijk op dat moment nog het overleg van het operationeel team, waar prioriteit wordt gegeven aan het bevestigd krijgen of het al dan niet een loos alarm betreft en wordt gesproken over de effecten van de vermeende kaping voor de luchthaven (veel vluchten

2 Bron: <https://twitter.com/Marechaussee/status/1192147490851688449>.

lopen vertraging op), de vele berichten die via sociale media worden verspreid en de eventuele nazorg aan betrokkenen.

In de media wordt ruim over het gebeuren op Schiphol bericht en gespeculeerd. Zo zou een ontruiming op station Utrecht Centraal volgens berichten op sociale media verband houden met de situatie op de luchthaven Schiphol. Dat de situatie bijzonder is, is velen inmiddels duidelijk. Voor de NOS is het reden om na de opening van het *Achtuurjournaal* melding van de situatie te doen. Aan het einde van het journaal volgt, voorafgaand aan het weerbericht, een korte update van verslaggever Tanja Braun die ter plaatse is. Zij vertelt:³

‘We horen dat de piloot van het toestel tijdens het boarden op de noodknop heeft geduwd; dat is een knop om aan te geven dat er een kaping of gijzeling gaande is. Er zouden op dat moment al 27 passagiers aan boord zijn.’

Minister Grapperhaus van Justitie en Veiligheid is die avond aanwezig bij een Tweede Kameroverleg. Via zijn smartphone verneemt hij bericht van de vermeende kaping. Om 20.15 uur wordt het debat geschorst. ‘De minister heeft belangrijker zaken aan zijn hoofd’, aldus Tweede Kamervoorzitter Arib.⁴ Ook premier Rutte, die in Overijssel aanwezig is bij een bijeenkomst om zo’n vijfhonderd boeren te informeren over de voorgenomen stikstofmaatregelen, wordt door zijn politiek assistent op de hoogte gehouden. ‘Het is even multitasken’, legt hij zijn publiek uit.⁵

In Badhoevedorp sluit de operationeel leider om 20.47 uur aan bij het vervolg van het beleidsteamoverleg. Hij meldt dat alle passagiers van boord zijn en dat de situatie veilig is, al is daarover nog geen definitieve bevestiging van de KMar ontvangen. Het vliegtuig is nog niet zorgvul-

3 NOS Journaal, 6 november 2019, 19.26 uur. ‘Verslaggever Tanja Braun over de situatie op Schiphol’. Op 4 september 2020 ontleend aan www.nos.nl/video/2309348-verslaggever-tanja-braun-over-de-situatie-op-schiphol.html.

4 *Trouw*, 7 november 2019. Binnenland: ‘Reconstructie: “wat ging er goed en fout bij de vergiskaping?”’. Op 4 september 2020 ontleend aan www.trouw.nl/binnenland/reconstructie-wat-ging-er-goed-en-fout-bij-de-vergiskaping-b5287e8b.

5 Idem.

dig gecontroleerd op eventuele onveilige situaties zoals bijvoorbeeld de aanwezigheid van explosieven. Het streven is om de D-pier weer zo snel mogelijk vrij te geven. Ook de opvang van passagiers uit het vliegtuig heeft prioriteit.

Terwijl het overleg van het beleidsteam nog gaande is, verschijnen rond 21.00 uur in de media berichten dat er sprake is van een vals alarm.⁶ Rond diezelfde tijd wordt in het beleidsteam besloten om af te schalen naar GRIP-2; het operationeel team zal nagaan of er psychosociale hulpverlening nodig is voor de mensen die in het vliegtuig zaten. Zo'n driekwartier later (om 21.50 uur) vindt afschaling plaats naar GRIP-0. Nadat de politie het vliegtuig grondig heeft doorzocht, meldt de KMar rond 22.00 uur dat de situatie veilig is. Om 22.12 uur laat luchthaven Schiphol aan passagiers weten dat alle geplande vluchten weer worden hervat. De vlucht UX 1094 vertrekt om 23.28 uur als nog richting Madrid.⁷

13.3 Vasthouden aan structuur of improviseren?

De taakverdeling en werkwijze binnen de crisisorganisatie staan beschreven in het crisisplan van de Veiligheidsregio Kennemerland en, voor specifiek situaties die zich op de luchthaven Schiphol kunnen voordoen, in het Crisisbestrijdingsplan Schiphol. Deze procedures scheppen duidelijkheid en zijn belangrijk als houvast, maar minstens zo belangrijk is het om te handelen naar bevind van zaken en van procedures af te wijken waar dit helpt om doelen te realiseren. In deze casus spraken de operationeel leider en de burgemeester onderling af dat de operationeel leider zou binnenlopen bij het beleidsteamoverleg zodra er meer bekend was over het vermeende loos alarm. Daarmee werd afgeweken van de reguliere vergadercyclus met vaste tijdstippen.

6 Zie bijvoorbeeld NOS, 6 november 2019, 21.03 uur. Nieuws binnenland: 'Air Europa: "kappingsalarm Schiphol werd per ongeluk geactiveerd"'. Op 4 september 2020 ontleend aan www.nos.nl/artikel/2309359-air-europa-kappingsalarm-schiphol-werd-per-ongeluk-geactiveerd.html.

7 NRC, 7 november 2019. Nieuws: 'Onrust op Schiphol na noodcode 7500 – wat gebeurde er precies?'. Op 4 september 2020 ontleend aan www.nrc.nl/nieuws/2019/11/07/onrust-op-schiphol-na-noodcode-7500-a3979544.

De vraag is of dit hielp bij het realiseren van de doelstellingen. Welke les kon hieruit worden getrokken?

De burgemeester en de operationeel leider hadden enkele maanden eerder samen geoefend in het samenspel tussen het operationeel team en het beleidsteam, waarbij onder meer was getraind in het kort voorbespreken van een beleidsteamvergadering. Bij zo'n voorbespreking zijn naast de burgemeester en de operationeel leider ook de adviseur Openbare orde en veiligheid en de informatiemanager van het beleidsteam aanwezig. Een korte voorbespreking van het beleidsteamoverleg zorgt, in combinatie met duidelijke afspraken over de vergaderplanning, voor rust en duidelijkheid. Het is bedoeld om te voorkomen dat de operationeel leider (te) lang in een beleidsteamvergadering aanwezig moet zijn, terwijl hij ook leiding heeft te geven aan het operationeel team. Elders in het land heeft de operationeel leider meestal tijdens een beleidsteamoverleg telefonisch contact met de burgemeester om antwoord te geven op prangende vragen. In Kennemerland vinden echter altijd de overleggen van het operationeel team en het beleidsteam op dezelfde locatie plaats, en daarom lag fysieke aanwezigheid voor de hand.

Nu speelden in deze casus twee omstandigheden die maakten dat de afstemming tussen het operationeel team en het beleidsteam afweek van de oefeningen. Met de opschaling naar GRIP-3 werd zowel het operationeel team als het beleidsteam (gelijktijdig) gealarmeerd. Dit leidde ertoe dat het beleidsteam al vrijwel volledig op de afgesproken locatie (i.c. de Máximakazerne) aanwezig was, terwijl het operationeel team nog in de opstartfase zat en bezig was zich een beeld te vormen van de situatie. Het operationeel team ervoer daardoor enige druk om al met informatie en adviezen te komen, terwijl het nog niet zover was. Ten tweede hadden de burgemeester en de operationeel leider, door bij aanvang informatie uit te wisselen over wat op dat moment bekend was, het scenario van 'relatief snel kunnen afschalen' voor ogen. Het leek daarom pragmatisch om af te spreken dat de operationeel leider tijdens het overleg van het beleidsteam zou binnenlopen, zodra van de KMar de bevestiging van het loos alarm ontvangen was. Het bleek echter dat die bevestiging langer op zich liet wachten dan verwacht. Ondertussen was het voltallige beleidsteam in afwachting van de operationeel leider om uitsluitsel te geven. In plaats van rust en duidelijkheid, ontstond nu enige onrust.

Achteraf gezien was het misschien beter geweest als was vastgehouden aan de werkwijze zoals die was geoefend. Zeker omdat die werkwijze ook betekent dat de operationeel leider tussentijds het beleidsteam kan informeren in het geval van *breaking news*. Daarnaast is te overwegen om bij opschaling naar GRIP-3 vanwege een scenario uit de voorbereide planvorming (zoals in dit geval een 'kaping') eerst het operationeel team te alarmeren en pas daarna (na bijvoorbeeld dertig minuten) het beleidsteam, zodat een betere aansluiting op het werkproces van het operationeel team ontstaat. In de tussentijd kan de burgemeester immers altijd de besluiten nemen die noodzakelijk zijn.

13.4 Feit of fictie?

Minister Grapperhaus sprak na afloop zijn complimenten uit voor het scherp en alert optreden door autoriteiten en hulpdiensten. Het vals alarm bleek achteraf vooral een goede oefening, die nu eens niet vooraf was gepland maar realtime plaatsvond. Zo vaak komen dergelijke situaties niet voor. Een gebeurtenis die enigszins vergelijkbaar is met deze casus, was een vermeende gijzeling op 28 augustus 2012 in eveneens een Spaans vliegtuig, dat vanuit Malaga op weg was naar Schiphol.⁸ Boven Nederland bleek het radiocontact met de luchtverkeersleiding verbroken en bleef het vliegtuig rondjes draaien boven Hellevoetsluis. Omdat dit verdacht werd gevonden, werden vanaf de Brabantse vliegbasis Volkel twee F-16's de lucht ingestuurd om het vliegtuig naar Schiphol te begeleiden. Gedacht werd aan een gijzeling en hulpdiensten rukten daarom massaal uit. Na de landing werd het vliegtuig eerst uit voorzorg door de politie doorzocht. Toen eenmaal was vastgesteld dat het slechts een technisch defect betrof, konden de 183 passagiers het vliegtuig verlaten en werden zij met bussen naar de terminal vervoerd.⁹ In deze paragraaf gaan wij in op de geruchtenstroom die in

8 Omroep Brabant, 28 augustus 2012. Nieuws: 'F-16's uit Volkel begeleiden vliegtuig naar Schiphol, geen sprake van gijzeling'. Op 4 september 2020 ontleend aan www.omroepbrabant.nl/nieuws/1163754/f-16s-uit-volkel-begeleiden-vliegtuig-naar-schiphol-geen-sprake-van-gijzeling.

9 NOS, 29 augustus 2012. Nieuws binnenland: 'LIVE: geen gijzeling toestel Schiphol'. Op 4 september 2020 ontleend aan www.nos.nl/artikel/412087-live-geen-gijzeling-toestel-schiphol.html.

dit soort situaties op gang komt en hoe in dit geval de crisisorganisatie daarop heeft gereageerd.

Kritieke situaties gaan veelal gepaard met onrust en verhalen, zeker nu velen gebruikmaken van sociale media. Terwijl het wachten is op officiële berichten, proberen mensen zelf, via verschillende mediakanalen, informatie te achterhalen over de toedracht van de situatie. In die berichtenstroom sluipert geregeld ook desinformatie. De vraag is dan: wat is feit en wat is fictie? Die vraag is ook voor crisisteam relevant, wanneer zij proberen zich een beeld te vormen van de situatie. Wat is er nu werkelijk aan de hand? De verspreiding van nepnieuws of *fake news* vormt dan ook in meer of mindere mate een belasting voor de crisisorganisatie.

Verspreiding van *fake news*

Nepnieuws of 'fake news' is geenszins een fenomeen van het sociale mediatijsperk. Al in de Middeleeuwen werd door schrijvers nepnieuws verspreid, door in hun geschiedkundige werk een eigen interpretatie van de politiek te verwerken (Demets, 2019). Via sociale media gaat de verspreiding van nepnieuws echter razendsnel. Iedereen kan tegenwoordig berichten op internet plaatsen en deze zo wereldwijd onder de aandacht brengen.

Bij de verspreiding van nepnieuws via sociale media spelen zogenoemde 'social bots' een rol, accounts die niet door een persoon, maar door een algoritme worden bestuurd. Naar schatting worden tussen de 9 en 15 procent van alle Twitteraccounts door social bots bestuurd (Lazer et al., 2018). Dergelijke social bots worden bijvoorbeeld ingezet in de aanloop naar verkiezingen om de publieke opinie te beïnvloeden. Daarnaast zijn er ook personen, zogenoemde internet trolls, die bewust geruchten of extreme standpunten op internet plaatsen om anderen te misleiden of te shockeren.¹⁰ Ook financiële overwegingen kunnen reden zijn om sensationele berichten te delen op sociale media. Hoe meer mensen een artikel aanklikken, hoe meer geld de opstellers van het artikel ontvangen voor de advertenties die bij het artikel worden getoond.

10 Zie bijvoorbeeld www.mediawijsheid.nl/veelgestelde-vraag/wat-hebben-bots-en-trollen-legers-te-maken-met-nepnieuws.

Het ontstaan en ontkrachten van geruchten

In handreikingen voor crisiscommunicatie-adviseurs wordt geadviseerd om geruchten zo spoedig mogelijk te ontkrachten, om maatschappelijke onrust te voorkomen. Deze casus laat zien hoe lastig dat kan zijn als de berichtenstroom in korte tijd enorm toeneemt en informatie over de toedracht van de situatie op zich laat wachten. Over de vermeende kaping op Schiphol gingen verschillende verhalen rond. Al enkele minuten nadat in Veiligheidsregio Kennemerland naar GRIP-3 was opgeschaald, verschenen op sociale media de eerste onofficiële berichten, waaronder om 19.00 uur de volgende tweet:

'GRIP-3 actief op #Luchthaven #Schiphol. Hulpdiensten worden massaal naar UGS A op de #Postduifweg gestuurd. Onduidelijk nog waarom.'¹¹

Kort daarna kwam er een berichtenstroom op gang waarin de vrees werd geuit dat er iets ernstigs aan de hand was. Om 19.30 uur kwam de KMar als officiële woordvoerder met een eerste bericht:

'Op dit moment onderzoeken wij een verdachte situatie aan boord van een vliegtuig op #schiphol. Nadere mededelingen volgen.'¹²

Verschillende media zonden *news alerts* uit, startten liveblogs en stuurden verslaggevers ter plaatse. Ook voor internationale media als CNN was de situatie op Schiphol *breaking news*. Het feit dat er was opgeschaald naar GRIP-3 versterkte de informatiebehoefte ('GRIP-3 moest wel iets groots zijn').¹³ Op Twitter verschenen onder meer de volgende berichten:

19.40 uur: 'De geruchten gaan dat het zou gaan om een kaping in een Boeing 737, nog niks bevestigd en zeker #Schiphol #'Grip3.'¹⁴

11 Bron: <https://twitter.com/TheMitchHD/status/1192139696404602880>.

12 Bron: <https://twitter.com/Marechaussee/status/1192147490851688449>.

13 Op CNN zou die avond worden uitgelegd dat GRIP-3 'means that there is a potential threat to the well-being of the population within a municipality'. Zie <https://edition.cnn.com/europe/live-news/amsterdam-airport-suspicious-activity/index.html>.

14 Bron: <https://twitter.com/ramonvegeliën/status/1192149829138427904>.

19.43 uur: ‘Er schijnt een kaping aan de gang te zijn. Drie mensen met een mes bedreigen het cabinepersoneel en eisen een vertrek. F-16 zojuist opgestegen om eventuele maatregelen te nemen. Arrestatieteam is onderweg. Grote paniek in het vliegtuig. #Schiphol.’¹⁵

Hoewel bovenstaand bericht vrij eenvoudig als nepnieuws te bestempen was, zorgde het toch voor wat verwarring binnen de crisisorganisatie, omdat de verificatie ervan niet in het informatiesysteem LCMS was gedeeld. Daardoor kon het gebeuren dat in de mondelinge overdracht de herkomst van het bericht werd toegeschreven aan de KMar, die slechts het bestaan van de tweet onder de aandacht had gebracht (en niet de aanwezigheid van drie mannen met messen). Desalniettemin betwijfelden veel twitteraars de tweet; het leek allemaal te onwettelijk. Maar wat was er dan wel aan de hand?

In korte tijd verschenen nog een aantal berichten die de onrust voedden en versterkten. Zo zou er op Milaan Malpensa Airport sprake zijn van een bommelding (wat een vals alarm was), zou in een Belgische trein antrax zijn aangetroffen (wat geen antrax bleek te zijn, maar waarvoor wel de antrax-procedure werd opgestart),¹⁶ en ook zou station Utrecht Centraal worden ontruimd. Daarover verscheen om 19.48 uur een eerste tweet:

‘Station #Utrecht Centraal wordt ontruimd. Onbekend waarom en of er een relatie met #Schiphol is.’¹⁷

Het bericht werd vele malen geretweet, soms in combinatie met reacties als ‘Ook iets aan de hand in Utrecht?’ en ‘Station Utrecht ontruimd! Wellicht combinatie met #Schiphol #Grip3.’ Zo werd het één met het ander in verband gebracht. Na ongeveer een kwartier werd de ontruiming van Utrecht Centraal door ProRail ontkracht;¹⁸ een bericht

15 Bron: <https://twitter.com/JWRoderick/status/1192150567944101890>.

16 *De Morgen*, 7 november 2019. In het nieuws: ‘Wit poeder in trein was geen anthrax: geen gevaar voor passagiers en personeel’. Op 4 september 2020 ontleend aan www.demorgen.be/nieuws/wit-poeder-in-trein-was-geen-anthrax-geen-gevaar-voor-passagiers-en-personeel-bc5c93f3/?referer=https%3A%2F%2Fwww.bing.com%2F.

17 Bron: <https://twitter.com/thejermaine/status/1192151759935934465>.

18 Bron: <https://twitter.com/ProRail/status/1192155897310695424>.

dat veel geretweet werd, waarbij ProRail werd gecompimenteerd voor het zo snel scheppen van duidelijkheid. Het bleek dat een zonderling een brandmelder had ingedrukt, waardoor bij de incheckpoortjes automatisch de melding verscheen om direct het station te verlaten. Van een feitelijke ontruiming was geen sprake geweest.

Een halfuur later, om 20.37 uur, meldde de KMar dat op Schiphol de passagiers en bemanning veilig van boord waren. Op de uitslag van het politieonderzoek ter plaatse moest nog even worden gewacht, maar daarmee was voor velen de spanning eraf. Rond 21.00 uur maakte Air Europa via Twitter bekend dat het een vals alarm was:

'#AirEuropaInfo False Alarm. In the flight Amsterdam - Madrid, this afternoon was activated, by mistake, a warning that triggers protocols on hijackings at the airport. Nothing has happened, all passengers are safe and sound waiting to fly soon. We deeply apologize.'¹⁹

Vanaf het moment dat in de cockpit per abuis een noodmelding werd afgegeven, duurde deze casus dus eigenlijk zo'n 2,5 uur. In die periode was er een stroom aan berichten, waaronder ook verschillende geruchten die voor een deel bewust werden verspreid. In een column in *De Telegraaf* schrijft Koen Nederhof, die die woensdagavond uren op de luchthaven doorgebracht 'voornamelijk twitterend over elk snippertje nieuws', dat hij wel begrijpt dat mensen verbanden gaan leggen die er – achteraf gezien – niet zijn geweest. Hij beschouwt het als een taak van journalisten om duidelijkheid te scheppen.

'Aan ons journalisten de taak om feiten van fictie te scheiden. Ook als het chaos is. En laat ik daar heel eerlijk over zijn: wij weten in alle commotie ook niet alles. We bellen ons suf, informeren overal en sparren met elkaar. Maar soms duurt het even voordat ook wij weten hoe het zit.'²⁰

19 Bron: <https://twitter.com/AirEuropa/status/1192169340306677760>.

20 *De Telegraaf*, 8 november 2019, 'Zelfs de hulpdiensten wisten pas na twee uur dat het loos alarm was'.

In de huidige digitale samenleving is de informatiedichtheid vele malen groter dan een decennium geleden. De informatiebronnen die ons ter beschikking staan, zijn direct te raadplegen. Daardoor kan eenvoudig informatie worden verkregen, maar ook kan er allerlei ruis ontstaan als verschillende feiten met elkaar in verband worden gebracht en sommigen trachten onrust te zaaien door nepnieuws te verspreiden. In dit geval toonde Twitter tegelijkertijd een zelfreïnigend vermogen: twittersaars riepen op niet alles te geloven. Het is een verschijnsel dat ook eerder te zien was, bijvoorbeeld bij de gijzeling van het *NOS Achtuur-journaal* (Jong & Dückers, 2016; Wijkhuijs & Van Duin, 2016), en ook steeds vaker plaatsvindt. Volgens hoogleraar Becker komt dit, omdat we ons steeds bewuster worden van de dynamiek van het medium.²¹

Crisismanagement is communicatiemanagement

Op Twitter werd bij aanvang enige kritiek geuit dat het zo lang duurde voordat de berichtgeving op gang kwam: ‘RTL slaapt!’ en ‘Op Twitter is men ongeduldig en wordt er volop gespeculeerd. Media en instanties krijgen ervan langs omdat ze niet live verslag doen.’²² Er wordt tegenwoordig à la minute duidelijkheid verwacht, maar het valideren van informatie – zeker in een situatie zoals die zich hier voordeed – vergt nu eenmaal tijd. En dat vraagt geduld, ook van de burgemeester van Haarlemmermeer voor wie gevalideerde informatie evenzo belangrijk was. Burgemeester Schuurmans-Wijdeven verwoordde het in een interview in *Trouw* als volgt:

‘Natuurlijk hoorden wij ook via allerlei lijnen dat het niet zo ernstig was als het in eerste instantie leek, maar ik kan alleen iets met informatie die geverifieerd is door de marechaussee en de andere diensten. Niets is zo erg om als burgemeester later te moeten toegeven dat je eerder foutieve informatie hebt verstrekt.’²³

21 *Trouw*, 7 november 2019. Binnenland: ‘Reconstructie: “wat ging er goed en fout bij de vergiskaping?”’. Op 4 september 2020 ontleend aan www.trouw.nl/binnenland/reconstructie-wat-ging-er-goed-en-fout-bij-de-vergiskaping-b5287e8b.

22 Bron: <https://twitter.com/PeterterHorst/status/1192150608465272832>.

23 *Trouw*, 7 november 2019. Binnenland: ‘Reconstructie: “wat ging er goed en fout bij de vergiskaping?”’. Op 4 september 2020 ontleend aan www.trouw.nl/binnenland/reconstructie-wat-ging-er-goed-en-fout-bij-de-vergiskaping-b5287e8b.

Er werd zoals gezegd op de uitslag van de doorzoeking van het vliegtuig gewacht. De burgemeester zou daarover door de KMar worden geïnformeerd, die in dit soort situaties volgens standaardprotocollen werkt.

‘We gaan ervan uit dat zo’n melding echt is, en dan treden direct allerlei protocollen in werking. Als die eenmaal lopen, werken we die gewoon af,’ aldus de persvoorlichter van de KMar.²⁴

Pas nadat rond 22.00 uur het vliegtuig was doorzocht en officieel was vastgesteld dat er van een kaping geen sprake was geweest, volgde op de politiepost Schiphol Plaza een persmoment. Ondertussen had Air Europa echter al gecommuniceerd dat het een vals alarm betrof en de noedmelding per ongeluk was verstuurd. De vraag is dan ook waarom de burgemeester dat niet al eerder communiceerde. Voor de burgemeester is het echter bij dit soort scenario’s uitermate belangrijk om op basis van zeer betrouwbare informatie te communiceren. Daarom heeft de burgemeester de afweging gemaakt om te wachten op definitief uitsluitel. Een mogelijke les is wel om tijdens het wachten op dit uitsluitel, uit te leggen waarom zorgvuldigheid vooropstaat en dat het daarom langer duurt.

13.5 Afronding

Sommigen zullen zich woensdagavond 6 november 2019 nog wel herinneren. Op Schiphol stonden passagiers klaar voor vertrek. Zij zouden worden uitgezwaaid, terwijl andere passagiers werden opgewacht. Toen om aanvankelijk onduidelijke redenen de hulpdiensten werden opgeroepen om naar de luchthaven te gaan, keek de buitenwacht toe naar wat er gaande was en zaten mensen – weer even als vanouds – aan de buis gekluisterd, met een smartphone in de hand om anderen van het nieuws op de hoogte te brengen. Wat de meesten al gaandeweg de avond vermoedden, werd uiteindelijk bevestigd: er was geen sprake van

24 *Trouw*, 7 november 2019. Binnenland: ‘Reconstructie: “wat ging er goed en fout bij de vergiskaping?”’. Op 4 september 2020 ontleend aan www.trouw.nl/binnenland/reconstructie-wat-ging-er-goed-en-fout-bij-de-vergiskaping-b5287e8b.

een kaping geweest. Het liep allemaal met een sisser af. Volgens journalist Nederhof was het achteraf gezien een goede oefening:

‘Achteraf moet er vooral een compliment uit naar de marechaussee en alle andere opgetrommelde hulp- en interventiediensten, die razendsnel handelden, de D-pier afgrendelden en haarfijn gingen uitpluizen wat zich nu precies afspeelde in het toestel. (...) Ze leverden vakwerk en onderwijl communiceerden ze duidelijk wat de huidige situatie was. Dat is een hele geruststelling voor als het voor het “echte” is. Zeg ik achteraf.’²⁵

Leermomenten zijn er natuurlijk altijd. Zo maakte deze casus weer eens duidelijk dat een snelle opschaling naar GRIP-3 de afstemming tussen het beleidsteam en operationeel team kwetsbaar maakt, aangezien de operationeel leider zijn beeld nog moet vormen, terwijl het beleidsteam al informatie en advies verwacht. Men wenst of verwacht te werken zoals in planvorming beschreven staat en geoefend is, terwijl dat in dit soort situaties lastig is. Daarnaast toont deze casus dat voor zowel de crisisorganisatie als de buitenwacht het zo spoedig mogelijk ontkrachten van geruchten essentieel is om onrust te voorkomen. Belangrijke ingrediënten daarvoor zijn niet alleen het monitoren en analyseren van sociale media zoals hier is gebeurd, maar ook het actief delen van de uitkomst daarvan, zowel binnen de crisisorganisatie als daarbuiten.

25 De Telegraaf, 8 november 2019, ‘Zelfs de hulpdiensten wisten pas na twee uur dat het loos alarm was’.