



Hugo Marynissen. KOS

«Wie niet informeert, riskeert échte paniek»

ZAVENTEM — «De chaos en paniek op Zaventem na de valse bommelding hadden vrijdagavond kunnen worden vermeden, had men de reizigers ingelicht over wat hen boven het hoofd hing: een bom, inderdaad. Wie de mensen te weinig informeert, riskeert dat er échte paniek uitbreekt.» Dat zegt Hugo Marynissen van het bedrijf 'ProgressiveMedia', gespecialiseerd in crisiscommunicatie. De gouverneur van Vlaams-Brabant gaat de vele klachten van reizigers alvast onderzoeken.

DIRK COOSEMANS

Zaventem was er als grote luchthaven tot nu toe aan ontsnapt, maar toen vrijdag een bommelding binnenkwam, liep alles goed in het honderd. «Een internationale luchthaven met een noodplan dat niet deugt!», aldus een misnoegde reiziger. «We werden van Pier A naar Pier B gestuurd en terug. Uiteindelijk moesten we blijven staan aan een glazen wand. En het strafste: het veiligheidspersoneel mocht het gebouw verlaten — en deed dat ook — terwijl de passagiers moesten binnenblijven. We wisten niet eens dat het om een bommelding ging.» Zelfs de gouverneur en burgemeester Vermeiren van Zaventem willen nu snel overleg met de luchthaven om het noodplan bij te sturen.

WEINIG MANKRACHT

Woordvoerder Jan Van der Cruysse van Brussels Airport vindt niet dat de chaos vrijdag compleet was. «Na de bommelding besliste de federale politie meteen de zaak te ontruimen. Dat is goed, grondig en snel doorgevoerd.» Van der Cruysse geeft wel toe dat de communicatie wat stroef verliep. «Honderden mensen wisten inderdaad niet wat er gaande was. Maar de evacuatie moest dan ook heel snel gebeuren. Een luchthavengebouw is alleen goed om reizigers te verschepen, niet om te ontruimen. Je kan van ons niet verwachten dat we daarvoor personeel ter beschikking hebben. We hebben het moeten doen met de mankracht die er was.»

“
Een luchthavengebouw is alleen goed om reizigers te verschepen, niet om te ontruimen

Jan Van der Cruysse (Brussels Airport)

Hugo Marynissen, een expert in crisiscommunicatie die onder meer in de energie- en chemische sector actief is, vindt dat het noodplan van de luchthaven schromelijk tekortschiet als het over communicatie aankomt.

MONDIGE MENSEN

«Twintig jaar geleden waren mensen die van niks wisten geruste mensen. Nu zijn mensen mondiger. Als ze in het ongewisse gelaten worden, raken ze gefrustreerd en in paniek. Door hen niet in te lichten over de feiten heeft de luchthaven het 'communicatieluikje' van haar noodplan verwaarloosd. Daardoor zijn mensen zelf op zoek moeten gaan naar informatie: het risico op 'gevaarlijke' roddels en échte paniek is dan uiterst reëel», zegt de man. «Omroepen via de intercom dat het gebouw ont-



De vertrekhal van Zaventem wordt ontruimd. Maar heel wat mensen wisten niet waarom. AFP

ruimd moet worden omdat er een bommelding was, was eventueel een goeie zet geweest. Als je dat verstandig doet, raken mensen niet in paniek. Ze zullen zich in alle rust naar de uitgang haasten. Zo gebeurt het ook in de VS en in Groot-Brittannië, waar dergelijke 'open' communicatie sinds 9/11 de gewoonte is.»

NOODOEFENINGEN

Marynissen, die de regering adviseert over noodprocedures, vindt ook dat één jaarlijkse grote noodoefening voor een internationale luchthaven als Zaventem te weinig is. «Dat is vrijdag toch geble-

ken. Mensen zeurden niet omdat ze geen koffie met koekje kregen, hé. Ze waren terecht ongesteld. Voor mij is correcte informatie een recht van de reiziger. Een moderne luchthaven zou dat moeten beseffen.»

De opgetrommelde ontmijningsdienst DOVO vond vrijdag één verdacht pakje op het parkeerterrein aan de vertrekhal. Het bleek om achtergelaten bagage te gaan.

Ook bomalarm in Waaslandhaven

BEVEREN — Opschudding zaterdagavond in de Waaslandhaven in Beveren. Een nog onbekende persoon belde vanuit een telefooncel naar de politie met de melding dat er een bom zou ontploffen op één van de kaaien op Linkeroever. Onmiddellijk werd groot alarm geblazen. De politie kwam ter plaatse om alles te doorzoeken, maar nazicht van de kaaien leverde niets op. Ook het onderzoek van de telefooncel maakte de politie niets wijzer. (PKM/GMD)