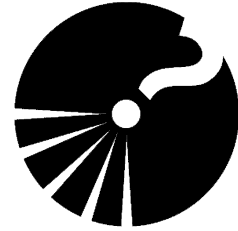


B E L A N G E N V E R E N I G I N G

# Slachtoffers Vuurwerkkramp



## Slotdocument BSVE

Gepresenteerd bij de slotbijeenkomst van de BSVE op 28 februari 2006 te Enschede.



## Inleiding

Op 13 mei 2000 verwoestte een brand en de daarop volgende explosies een woonwijk in Enschede. Enkele weken na deze gebeurtenissen hebben getroffenen zich georganiseerd om gehoord te worden en betrokken te zijn bij het beleid dat terwille van hen werd gemaakt. Dit document is geschreven bij de afronding van de belangenbehartiging door de Belangenvereniging Slachtoffers Vuurwerkcramp Enschede. Terugkijkend op de belangenbehartiging zijn er een aantal aanbevelingen geformuleerd. Deze aanbevelingen zijn in dit slotdocument neergelegd. De aanbevelingen zijn het resultaat van analyse van ervaringen, die in een serie interviews zijn verzameld. Ze zijn vooral geschreven vanuit het oogpunt van de getroffenen. Ze zijn echter bedoeld voor personen die bij een volgende ramp de lessen willen en kunnen benutten. Dit is mede de reden dat in het document eerder een afstandelijke en beleidsmatige dan een emotioneel betrokken toon doorklinkt.

## Leeswijzer

De aanbevelingen zijn geordend aan de hand van een aantal thema's. De thema's 1 t/m 5 zijn met name van strategische aard, thema's 6 en 7 zijn met name van operationele aard:

1. Fasering in de nazorg;
2. Krachtenspel van partijen bij de nazorg;
3. De getroffenorganisatie;
4. De ombudscommissie;
5. Samenwerking;
6. Informatie en communicatie;
7. Human resources.

## Kernbegrippen

Een aantal belangrijke begrippen uit dit document wordt hieronder toegelicht:

Projectorganisatie:	een afdelingsoverschrijdende organisatiestructuur binnen de lokale overheid, voor de coördinatie van de afwikkeling van de ramp. Voor deelprojecten kunnen aparte organisaties worden opgezet, in Enschede o.a. het Projectbureau Wederopbouw
IAC:	Informatie en AdviesCentrum voor getroffenen, gerelateerd aan de lokale overheid;
Getroffenenorganisatie:	een organisatie van getroffenen;
Ombudscommissie:	een professionele organisatie die op pro-actieve wijze opkomt voor de belangen van de getroffenen en los staat van de gemeente.



### **Managementsamenvatting**

1. Faseer de nazorg, bijvoorbeeld met gebruikmaking van Maslows behoeften piramide;
2. Hou de discussie over de nazorg buiten de politieke arena. Om dan toch tot een mechanisme van 'checks and balances' te komen, hoort tegenover het aanbod van de overheid een belangenbehartiger van de getroffen en te staan;
3. Getroffenen kunnen bij hun belangenbehartiging niet zonder de steun van professionele ondersteuning;
4. Richt gelijktijdig met het instellen van een IAC een ombudscommissie op, die opkomt voor de belangen van de getroffen en, los van de eventuele zelforganisatie van getroffen en. Deze Ombudscommissie moet gezag hebben en pro-actief kunnen optreden. Voor haar succes is het essentieel dat zij het vertrouwen van getroffen en geniet;
5. Er zijn diverse en goede redenen voor getroffen en om bij een volgende keer niet voor een verenigingsstructuur te kiezen. Als er ook sprake is van een ombudscommissie is het te overwegen te werken met een kapstokorganisatie van werkgroepen;
6. Probeer in de samenwerking de toegevoegde waarde van de partijen te vinden i.p.v. de onderlinge hiërarchie vast te stellen;
7. Overzicht is de basis voor alles na een ramp. Werk hier vanaf het begin aan en blijf het overzicht communiceren;
8. De huidige privacy wetgeving hindert een goede nazorg;
9. De nasleep van een ramp vraagt mede om afstandelijke professionals als tegenwicht tegen de emotioneel betrokken getroffen en, ambtenaren en bestuurders.



## Fasering in de nazorg

### Analyse

- Nazorg is een verzamelbegrip voor een veelheid aan activiteiten, die in combinatie zorgen, dat getroffenena na een ramp de draad van hun leven, helaas soms in een aangepaste vorm, weer op kunnen nemen. Deze activiteiten zullen in de praktijk door verschillende organisaties worden aangeboden;
- Nazorg heeft sterk een aanbodkarakter, dat zich uit in activiteiten, regelingen en ondersteuning en dat is gericht op het oplossen van knelpunten van getroffenena. Het realiseren van dit aanbod is een enorme klus. In de praktijk blijkt het actuele aanbod voor een gedeelte van de doelgroep niet of niet voldoende aan te sluiten op de vraag;
- Dit kan mede het gevolg zijn van de omstandigheid dat sommige activiteiten pas zinvol zijn voor bepaalde getroffenena als andere problemen eerst zijn opgelost. Er is dus een volgorde aan te brengen in het nazorgtraject, die aangeeft welke activiteiten wanneer aan de orde zullen zijn. Die volgorde kan bijv. worden bepaald aan de hand van Maslows piramide van behoeften, zie de figuur. Gebaseerd op het model van Maslov resulteert het onderstaande fasemodel voor de nazorg na een ramp:

- 1: Acute fase: nadruk op eten, drinken, slapen, kleding etc.;
- 2: Onderdak fase: oplossen van het huisvestingsprobleem;
- 3: Materiële fase: oplossen materiële en financiële problemen;
- 4: Immateriële fase: oplossen van emotionele en psychosociale problemen;
- 5: Toekomstfase: helpen bij en stimuleren tot het invullen van en werken aan de toekomst.



- Dit fase model is bedoeld om te stimuleren dat activiteiten die horen bij een bepaalde fase zijn of worden afgerond, zodat zinvol verder kan worden gegaan met de volgende fase;
- Bij de verschillende fases horen verschillende activiteiten, met name de praktische ondersteuning in de eerste fasen is van belang;
- Een voortdurende vraaginventarisatie is van belang om het aanbod goed te reguleren. De (belangenbehartigers van de) getroffenena kunnen een zinvolle bijdrage leveren aan deze vraaginventarisatie.

### Aanbevelingen

1. Structureer het nazorg traject m.b.v. het op Maslow geënte fasemodel;
2. Parallel aan het optuigen van het aanbod moet worden doorgegaan met het monitoren van de vraag om een optimale match te garanderen. Het is wenselijk periodiek te reflecteren op het actuele aanbod, het gebruik van dit aanbod en de vraag van de doelgroep. Het fasemodel van nazorg kan hierbij behulpzaam zijn doordat fasegewijs aanbod en vraag kunnen worden gematched;
3. Betrek (belangenbehartigers van) getroffenena bij de vraaginventarisatie.



## Krachtenspel van partijen bij de nazorg.

### Analyse

- Discussie over de kwaliteit en inzet van de nazorg is eerder ambtelijk / bestuurlijk dan bestuurlijk / politiek. Hoewel over deze afhandeling, zoals over elke overheidshandeling, verantwoording moet worden afgelegd, hoort de discussie over de invulling van de nazorg niet thuis in de politieke arena. Partijpolitieke stellingname en discussie over de wenselijkheid, inhoud en omvang van het aanbod aan de getroffen en vergroten de onzekerheid en het wantrouwen in de overheid bij diezelfde getroffen en;
- Deze constatering impliceert echter ook, dat het normale mechanisme van “checks and balances” voor het nazorgtraject anders moet worden vormgegeven. Concreet, dat tegenover het aanbod vanuit de overheid (Projectorganisatie, IAC) een belangenbehartiger voor de afnemers / getroffen en hoort te staan;
- Voor veel getroffen en heeft de BSVE deze rol kunnen spelen: veel getroffen en vonden de BSVE de enige betrouwbare organisatie na de ramp;
- Bij een ramp als in Enschede is de groep getroffen en echter zeer divers, zowel naar achtergrond als naar de problemen waar getroffen en mee te maken krijgen. Na een korte fase van gedeeld slachtofferschap zullen deze verschillen de kop op steken;
- Een kenmerk van getroffen en is, dat zij ook voor zichzelf het een en ander te verwerken hebben. Dit leidt er vaak toe, dat zij zich maar een beperkte tijd in kunnen zetten voor belangenbehartiging van getroffen en;
- Het perspectief van getroffen en verschilt van dat van de overheid: getroffen en zien de problemen individueel, praktisch en acuut, terwijl de overheid meer denkt in doelgroepen, in beleidstermen en in procedures. De overheid haalt haar targets als een regeling voor 95% slaagt, terwijl een getroffen en organisatie in Enschede in dat geval met nog 500 klagende mensen te maken heeft. Voor getroffen en zelf is het moeilijk om met dit verschil in perspectief om te gaan;
- Voor zover een getroffen en organisatie al zelf de kennis en deskundigheid in huis heeft om tegenspeler te zijn van de overheid, wordt haar handelen belemmerd door de emotionele betrokkenheid van de belangenbehartigers;
- Het proces van belangenbehartiging is te belangrijk en te belastend om alleen aan de getroffen en over te laten. Een getroffen en organisatie kan eigenlijk niet zonder professionele ondersteuning;
- In de situatie van Enschede heeft de Commissie Oosting deze functie ook vervuld, d.w.z. ze heeft deze taak naar zich toegetrokken. Voor toekomstige incidenten is inmiddels echter een vast instituut aangewezen om te doen waarvoor de commissie Oosting was ingesteld, te weten de Veiligheidsraad van Pieter van Vollenhoven, en die zal niet de ruimte hebben om de hier bedoelde rol te spelen;
- In deze functie zou moeten worden voorzien door een externe tegenhanger van het IAC, resp. de gemeentelijke overheid. Deze externe tegenpool van het IAC, de “Ombudscommissie”, is *niet* een belangenorganisatie van getroffen en. Maar het is *wel* een organisatie die kan en moet optreden als belangenbehartiger van en pleitbezorger voor de getroffen en. Het succes van de ombudscommissie is voor een belangrijk deel afhankelijk van het vertrouwen dat zij weet te krijgen van de getroffen en;
- Een professionele ombudscommissie versterkt de positie van het IAC zowel binnen als buiten de gemeentelijke organisatie. Het IAC krijgt dan het karakter van een “solution provider” i.p.v. die van “problem messenger” of zelfs die van “problem owner” (er zijn nog getroffen en met problemen).



### **Aanbevelingen**

1. Hou de nazorg buiten de politieke arena;
2. Laat (belangenbehartigers van) getroffen en mee oordelen over de kwaliteit van de nazorg;
3. Stel een professionele Ombudscommissie in, die de belangen van getroffen en ondersteunt.



## De getroffenorganisatie

### Analyse

- Bij een ramp als in Enschede is de groep getroffenen zeer divers; zowel naar achtergrond als naar de problemen waar getroffenen mee te maken krijgen. Na een korte fase van gedeeld slachtofferschap zullen deze verschillen de kop op steken. Financiële regelingen voor doelgroepen (binnenring, buitenring, huiseigenaren, huurders, etc.) accentueerden deze verschillen nadrukkelijk;
- Een kenmerk van getroffenen is, dat zij ook voor zichzelf het een en ander te verwerken hebben. Dit leidt er vaak toe, dat zij zich maar een beperkte tijd in kunnen zetten voor belangenbehartiging van getroffenen;
- De BSVE is in een crisissituatie opgericht en had geen tijd om goed na te denken over een passende organisatiestructuur, men moest direct aan de slag;
- De BSVE is/was opgezet als een vereniging. Bijgevolg hadden de leden rechten; daar stonden echter geen plichten tegenover. Zo hoefde men geen contributie te betalen;
- Daarnaast ontbrak het aan gezamenlijke activiteiten, waaraan men deel kon nemen. Van een ‘gewoon’ verenigingsleven was dan ook geen sprake;
- De redenen om actief te zijn binnen de BSVE waren zeer divers: sommigen wilden hun eigen ramp verwerken; anderen wilden wat voor hun medeslachtoffers doen en weer anderen voelden zich aangetrokken door het gevoel van verbondenheid onder getroffenen; voor veel leden was het echter belangrijk, dat zij het gevoel hadden, dat zij actief konden meebeslissen over hun toekomst;
- Toelating tot de vereniging was tamelijk arbitrair; ook mensen die zich betrokken voelden bij de ramp zonder zelf “slachtoffer” te zijn, werden lid, soms op dubieuze gronden;
- Een getroffenorganisatie staat bol van de emoties: dit vormt de input voor uitzonderlijke inzet, maar belemmert op andere momenten een rationele discussie. Het gebruik van de term “slachtoffer” vormt daarbij een extra hinderpaal, zeker als dit als excuus wordt gebruikt voor ongenueanceerde uitlatingen;
- Het opzetten van een goede verenigingsstructuur heeft veel tijd gekost en is eigenlijk nooit goed gelukt: tegen de tijd dat er een goed plan lag, was de situatie al weer volkomen veranderd;
- Binnen de BSVE werd veel gewerkt met werkgroepen waarbinnen betrokkenen participeerden;
- De BSVE kreeg ook geld om medewerkers in dienst te nemen en werd daarmee ook werkgever. Daarnaast moest een administratie bijgehouden worden om verantwoording over de besteding van het geld af te leggen. Deze zaken gingen ten koste van de directe belangenbehartiging;
- Bij de selectie van medewerkers is teveel gelet op inzet en betrokkenheid en te weinig op deskundigheid;
- De rolverdeling tussen bestuur, leden en betaalde medewerkers was slecht uitgewerkt;
- Overleg met de Gemeente werd door een deel van de ontevreden achterban gezien als ‘heulen met de vijand’;
- Voor de leden met een baan was het bijna onmogelijk om bij overleg met instanties aanwezig te zijn, omdat dit bijna altijd overdag plaatsvindt;



- De BSVE had op zeker moment wel invloed, maar had nooit enige macht. Haar machtigste wapen tegenover de overheid was het bespelen van de publieke opinie. Daarbij is het van groot belang betrouwbare informatie te verschaffen;
- De BSVE heeft wel degelijk een voor getroffen en gunstige invloed gehad bij het opstellen en uitvoeren van regelingen;
- De BSVE heeft enige baat gehad bij contacten met andere getroffenorganisaties. Het heeft geholpen de eigen ramp in perspectief te plaatsen;
- De BSVE heeft eigenlijk voortdurend behoefte gehad aan externe deskundige ondersteuning. Op de momenten dat die er onvoldoende was, is het bestuur van de BSVE zwaar overbelast;
- Het opbouwen van een getroffenorganisatie vraagt wezenlijk andere competenties dan het in standhouden daarvan.

### **Aanbevelingen**

1. Betrek getroffen en bij de invulling van de plannen die hen betreffen of raken. Beslis niet over hen maar met hen. Met het oog op het weer oppakken van de draad van hun leven is het van belang dat getroffen en actief betrokken worden bij de plannen over hun toekomst;
2. Houd er rekening mee, dat getroffen en niet altijd overdag tijd vrij kunnen maken voor overleg;
3. Vermijd de term “slachtoffers” in de naam van de getroffenorganisatie om “slachtoffergedrag” van de leden te voorkomen;
4. Houd in de organisatievorm van de getroffen en rekening met de soms zeer verschillende belangen van getroffen en;
5. Houd in de organisatievorm van de getroffen en rekening met het veelvuldig afhaken van de vrijwilligers;
6. Houd in de organisatievorm van de getroffen en rekening met de snelle veranderingen in de tijd. Ook hierbij is het op Maslow geënte fasemodel relevant;
7. Hoewel een verenigingsvorm voor getroffen en uit democratisch oogpunt wenselijk kan zijn, is het uit bestuurlijk oogpunt af te raden met het oog op de werkzaamheden die een dergelijke structuur met zich meebrengt;
8. Als men kiest voor een verenigingsstructuur moet men ook plichten aan het lidmaatschap verbinden, anders is dit te vrijblijvend;
9. Als alternatief voor de verenigingsstructuur kan men denken aan een kapstokstructuur, die gericht is op het faciliteren van participatieve werkgroepen van getroffen en.
10. Los van de te kiezen organisatiestructuur is het zeer gewenst om professionele ondersteuning van buiten te zoeken en die ondersteuning niet van getroffen en zelf te verwachten;
11. Geef de getroffenorganisatie ruimhartig de nodige faciliteiten, maar vermijdt het om haar al te zwaar op te tuigen;
12. Leg de ondersteuning van de getroffenorganisaties bij de ombudscommissie en niet rechtstreeks bij de gemeente;
13. Leg de afspraken over rol en werkwijze tussen overheid, de ombudscommissie en de getroffenorganisaties vast in een convenant;
14. Wees als getroffenorganisatie betrouwbaar in je informatie om je geloofwaardigheid niet op het spel te zetten: zorg dat je de publieke opinie achter je hebt staan;
15. Stel een Landelijk Platform Getroffenen in, waar getroffen en ervaringen kunnen uitwisselen met hun lotgenoten.





## De ombudscommissie

### Analyse

- De Commissie Oosting heeft tijdens haar bestaan succesvol gepleit voor de getroffen en, maar na haar afronding viel daar een gat;
- Voor de rol van Ombudscommissie zijn deels dezelfde competenties nodig als die nodig zijn voor een IAC. Met andere woorden: als een gemeente zelf de voorbereidingen voor een IAC heeft uitgevoerd, zijn de medewerkers ook klaar voor een functie in een Ombudscommissie in een andere gemeente;
- De Ombudscommissie dient zwaar genoeg bezet te zijn om een vergelijkbaar gezag te hebben en legitimatie als de commissie Oosting destijds had.
- Een professionele Ombudscommissie kan hier een invulling van zijn. Met andere woorden scheidt de belangenbehartiging, het “voor” van de participatie van de getroffen en in het proces, van het “door”;
- In Enschede waren twee belangenverenigingen: één voor de getroffen en in het algemeen en één voor de getroffen ondernemers. In de praktijk bleken hierdoor kleine ondernemers en kunstenaars tussen wal en schip te vallen. Hun onderneming is voor de betrokkenen meer dan de verlies- en winstrekening terwijl bedrijfseconomisch gezien de onderneming in mei 2000 nauwelijks levensvatbaar was;
- De BSVE heeft verschillende keren geprobeerd een overzicht te geven aan haar leden (over de ramp zelf, het justitie-onderzoek, het posttraumatische stress syndroom). Dit vanuit de aanbeveling van professor Gersons dat heldere informatie de onzekerheid bij getroffen en kan reduceren, wat weer gezondheidsbevorderend zou werken. Hoewel we tevreden zijn over deze pogingen, waren ze voor de vereniging hoog gegrepen. Een ombudscommissie lijkt hier beter voor toegerust;
- De juridische en bestuurlijke overzichten van de gebeurtenis hebben een eigen methodologische insteek. Deze insteek sluit niet direct aan bij de informatiebehoefte van de getroffen en. Die is primair gericht op wat er nu gebeurd is. De methodologisch verantwoorde opzet van de juridische en bestuurlijke overzichten echter is in eerste instantie gericht op het uitsluiten van wat er niet gebeurd kan zijn.

### Aanbevelingen

1. Het opbouwen van een goede ombudscommissie kost tijd en energie. Maak van dit opbouwen een apart project;
2. Het invulling geven aan een ombudscommissie dient onderdeel te zijn van de plannen voor de rampenbestrijding. Het ligt voor de hand deze belangenorganisatie gedeeltelijk te vullen met medewerkers van andere gemeentes binnen de veiligheidsregio. Dit lost o.a. een aantal problemen op die voortkomen uit de privacy-wetgeving (inzagerecht voor ambtenaren);
3. Laat de ombudscommissie periodiek de performance en representativiteit van de getroffen enorganisaties beoordelen; ga daarbij tevens na of alle te onderscheiden doelgroepen nog wel adequaat vertegenwoordigd worden;
4. Laat de ombudscommissie de participatie van getroffen en in de besluitvorming stimuleren en faciliteren;
5. Laat de ombudscommissie periodiek een overzicht geven van de huidige kennis over de gebeurtenis;
6. De ombudscommissie moet toezien op de realisatie van een optimale nazorg voor de getroffen en, een pro-actieve instelling past hierbij.



## Samenwerking

### Analyse

- De situatie direct na een ramp is dynamisch en hectisch en ook de langere nazorg fase heeft hiervan nog kenmerken. De te nemen stappen in het traject volgen sterk uit de actuele situatie. Met andere woorden de beleidsruimte is bij een streven naar een optimaal resultaat van de nazorg niet zo groot;
- Uit de voorafgaande constatering volgt dat een goede basis voor beleid een gemeenschappelijk gedragen inzicht in de actuele situatie is. De basis voor dit inzicht is overzicht. Voor een breder draagvlak moet dit inzicht ook verspreid worden, zie ook het hoofdstuk 'Informatie en communicatie';
- De nasleep van een ramp is niet een puur technische aangelegenheid. Juist een kenmerk van een ramp is dat de oorspronkelijke gebeurtenis, het incident, een grote emotionele impact heeft op de betrokkenen. Deze emotionele component is een belasting voor de samenwerking tussen nazorgpartners, zoals bijvoorbeeld lokale overheid en getroffen en;
- Professionals actief binnen verschillende gremia in het nazorgtraject kunnen een toegevoegde waarde bieden aan de invulling van de noodzakelijke samenwerking;
- Het gaat niet om de onderlinge hiërarchische verhoudingen maar om de actuele bijdrage die kan worden geleverd aan het realiseren van de nazorgdoelstellingen;
- Gedurende de nazorgfase moeten organisaties langere tijd met elkaar samenwerken, het is belangrijk dat de doelen van deze organisaties helder zijn en op elkaar afgestemd, teneinde te voorkomen dat men langs elkaar heen of zelfs tegen elkaars doelen in werkt.

### Aanbevelingen

1. Stimuleer bij betrokken organisaties de ontwikkeling van een gemeenschappelijk inzicht in de actuele situatie en verspreid dit inzicht;
2. Onderken het aspect emotie en zorg dat door de inzet van niet emotioneel betrokken personen de samenwerking slaagt;
3. Laat professionals, die minder emotioneel betrokken zijn, de samenwerking mede vorm geven door onderling overleg van deze professionals te stimuleren.
4. Hanteer het kennismodel voor samenwerking en minder of in het geheel niet een harmonie- of conflict model.;
5. Als organisaties langer met elkaar moeten samenwerken in de nazorgfase dan is het wenselijk afspraken over deze samenwerking in een convenant vast te leggen. (Zie ook aanbeveling 13 over de getroffenorganisatie.)



## Informatie en communicatie

### Evaluatie

- De informatiebehoefte na een ramp valt te omschrijven met één woord, namelijk *overzicht*. Deze behoefte aan overzicht heeft betrekking op wie, wat, waar, wanneer etc.;
- Dit overzicht is niet alleen operationeel nodig maar ook voor het afleggen van verantwoordelijkheid achteraf. Men dient zo spoedig mogelijk te beginnen met het verzamelen en ordenen van informatie bijvoorbeeld over opgestarte inzamelingsacties, besteding van ingezamelde gelden etc.;
- Allerlei organisaties houden gegevens van getroffen en getroffen. In korte tijd kunnen deze bestanden sterk uiteen lopen, waardoor het overzicht op de doelgroep verloren raakt. Een centraal overzicht ontbreekt. Een wenselijke basis voor zo een overzicht is een centrale registratie van getroffen. In deze basisregistratie wordt aan iedere potentieel getroffen een uniek 'gebeurtenis specifiek' persoonsidentificatie nummer toegekend. Deze registratie heeft geen andere status dan de basis voor overzicht en zegt niets over de mate waarin deze personen aangemerkt kunnen worden als getroffen van de gebeurtenis;
- De overheid is bezig met een nieuw burgerservicenummer dat de opvolger wordt van het bestaande sofi-nummer. Het gebruik van het burgerservicenummer is aan strenge wettelijke kaders gebonden. Het ligt voor de hand het burgerservicenummer als unieke identificatie van personen te gebruiken. Deze toepassing vraagt om aanvullende wetgeving, i.c. wetgeving die deze toepassing expliciet toestaat;
- De nasleep van de ramp laat zien dat verschillende organisaties gelijktijdig bezig zijn met een zelfde persoon vaak zonder dat dit bekend is. Voor de jeugdzorg bestaat er een systeem (de Rode Draad) waarbij als een persoon wordt aangemeld men kan zien welke andere organisaties ook met deze persoon bezig zijn. Implementatie van een dergelijk systeem in de nasleep van een ramp zou moeten worden overwogen. Dit vraagt gelet op de privacy aspecten om een goede voorbereiding;
- Zet een melding-/waarschuwingssysteem op waarbij informatie m.b.t. shoppen, fraude etc. snel aan andere partners in de nazorg kan worden doorgegeven;
- Zet een informatiesysteem op voor actoren. In korte tijd is er een veelheid aan organisaties actief zonder dat het meer duidelijk is wie, wat, waar en vooral waarom aan het doen is;
- Creëer in het verlengde van de centrale registratie een informatie-uitwisselingpunt waar, door koppeling van bestanden, kan worden geanalyseerd wie wel in het ene informatiesysteem voorkomt maar niet in het andere. Dus personen die blijkbaar gedeeltelijk tussen wal en schip vallen. Dit informatie-uitwisselingpunt vraagt gelet op de privacy aspecten een voorbereiding;
- De informatiebehoefte van de getroffen kan worden omschreven als: convergerend en toekomstgericht met als herkenbare elementen: de ordening van de veelheid aan informatie, duiding en een toekomst gerichte agenda. De communicatie naar de getroffen moet aansluiten bij deze informatiebehoefte;
- De vragen die leven bij de doelgroep zijn relatief eenvoudig te inventariseren. De ervaring in Enschede is dat als deze vragen niet aan de orde komen op een bijeenkomst, desnoods met de toelichting dat deze vraag nu of in het algemeen niet te beantwoorden is, de bijeenkomst als mislukt kan worden beschouwd. De getroffen voelen zich dan niet serieus genomen;
- In de praktijk blijkt de doelgroep getroffen zeer divers te zijn. Dit betekent dat de inzet van een veelheid aan communicatiemiddelen en -kanalen nodig is om de doelgroep te bereiken;



- De doelgroep van de communicatie is niet alleen beperkt tot de direct betrokkenen. Een groep die in Enschede lijkt te zijn vergeten zijn de schenkers en organisatoren van de vele acties. Aan hen is onvoldoende teruggekoppeld wat met de ingezamelde gelden is gebeurd;
- In het verlengde van het voorafgaande punt is een vorm van bedanken gepast. Dit kan voor de getroffen en ook een moment zijn om een fase af te sluiten;
- Internet is een steeds belangrijker communicatiemedium. Waarvan dankbaar gebruik kan en moet worden gemaakt. Echter gelet op de specifieke informatie behoefte (o.a. overzicht) in de nasleep van een ramp gaat het nadrukkelijk om inhoud, betrouwbaarheid en volledigheid. De overheidssites blinken uit in vorm en structuur, maar de inhoud is meestal oppervlakkig;
- Kort na een gebeurtenis zijn er op internet veel aanbieders van informatie en geeft internet in combinatie met de websites van de verschillende media als geheel een bruikbaar overzicht. Dit is echter geen compact overzicht dat aansluit bij de informatiebehoefte van getroffen en, een site die overzicht biedt en een betrouwbare tijdslijn is vanuit de getroffen wenselijk;
- Internet is ook een vergankelijk medium. Op het moment van schrijven van dit slotdocument, meer dan 5,5 jaar na de ramp is, door het uitvallen van sites met betrouwbare content en de opkomst van sites met een sterke complotachtergrond, internet een onbetrouwbare nieuwsbron en zelfs giftig voor mensen die informatie over de ramp zoeken. Een betrouwbare, content-rijke rampsite moet dan ook vele jaren blijven bestaan en fungeren als gemeenschappelijke geheugen voor gebeurtenissen en het vooral ook overzicht daarvan;
- Het ontbreken van een goed overzicht draagt ook bij aan ongelukjes in de massamedia. Journalisten die de ramp uitgebreid hebben gevolgd gaan naar een ander project en nieuwkomers oriënteren zich mede op basis van giftige informatie. Spookverhalen en aperte onzin worden tot nieuws gemaakt met alle schadelijke gevolgen voor de getroffen en.

### **Samenvattende aanbevelingen**

1. Organiseer de informatievoorziening binnen en tussen organisaties;
2. Werk met een centrale registratie van getroffen en;
3. Neem maatregelen om te zorgen dat de privacywetgeving geen hindernis is voor een goede nazorg;
4. Borg het gemeenschappelijke geheugen en het overzicht van de gebeurtenissen, o.a. door één of meerdere goede internetsites.



## Human resources

### Evaluatie

- De nasleep van een ramp vraagt een grote hoeveelheid personele capaciteit. Gedeeltelijk kan deze capaciteit uit bestaande organisaties worden gehaald;
- In ieder geval moeten door de personele bezetting de volgende competentie gebieden worden afgedekt: kennis van de bevolking, kennis en ervaring met de "bekende" lokale probleemgevallen, kennis van het (lokaal) bestuur en overheidsorganisaties, kennis van het maatschappelijk middenveld;
- Het is wenselijk ook een aantal externe en zwaardere professionals aan te trekken die een zekere distantie hebben t.a.v. de gebeurtenis en de organisatie die zij ondersteunen. De verschillende gremia (Gemeentelijke project organisatie, IAC en ombudscommissie en getroffenorganisaties) zouden allen moeten beschikken over ten minste één externe professional, desnoods in deeltijd;
- Deze externe professionals moeten expertise meenemen die normaliter niet nodig is zoals het snel opbouwen van een organisatie, omgang met massamedia etc.;
- Stimuleer overleg tussen professionals van verschillende gremia. Zij kunnen zorgen voor de noodzakelijke afstemming en ongelukjes, die vaak samenhangen met emoties, voorkomen of beperken;
- De nasleep van een ramp is geen werktraject waarin je kunt gaan groeien. De mensen die binnenkomen moeten zo snel mogelijk, eigenlijk onmiddellijk invulling aan hun rol gaan geven. Zij moeten ook in staat zijn nieuwe activiteiten te ontplooiën, het gaat dan nadrukkelijk om zelfstarters.

### Samenvatting van aanbevelingen

1. Werk met professionals;
2. De vraag naar competenties wijzigt in de tijd onder invloed van steeds wijzigende omstandigheden. Blijf flexibel in resources door geen langdurige personeelscontracten aan te gaan.