

Is de crisisbeheersing “getroffenenproof”?

Enkele vuistregels



Komend voorjaar zijn Impact en het Nederlands Genootschap van Burgemeesters (NGB) van plan om bijeenkomsten te organiseren rond de interviewbundel “Wereld van Verschil”. In deze bundel vertelden getroffen en nabestaanden van crises over hun ervaringen met de overheid.¹ De overheid die bij crises op allerlei manieren met getroffen in aanraking komt. Van vrijwilliger in de opvanghal tot de minister-president die een herdenkingsbijeenkomst bijwoont. Uit de interviews komt naar voren dat getroffen bij crises vaak een gebrek aan pragmatisme en menselijke maat ervaren. Afspraken en procedures worden leidend, het leed van de getroffen raakt ondergesneeuwd. Zoals de ouders die na een ramp in het buitenland een boete kregen omdat het lichaam van hun zoon niet binnen de in de Wet op de Lijkbezorging gestelde termijn begraven was. Nu regio's in het land druk in de weer zijn om het regionaal crisisplan te vervolmaken en vast te stellen, is het een uitgelezen kans om te toetsen of de nieuwe plannen “getroffenenproof” zijn. In bijeenkomsten in de regio brengen NGB en Impact getroffen en plannemakers bijeen, om te bespreken of de lessen van getroffen van eerdere rampen en crises voldoende zijn ingebed in de nieuwe plannen.

Als handreiking hebben Impact en het NGB in samenspraak met getroffen en deskundigen de bundel “Wereld van verschil” opnieuw tegen het licht gehouden.² Dit heeft geleid tot een aantal vuistregels.

1. Stem de communicatie en de manier waarop u informatie verstrekt af op de getroffen. Zoek naar de juiste toon, timing en taal. Gebruik eenvoudige en heldere taal.
2. Geef getroffen erkenning voor het feit dat zij iets ernstigs hebben meegemaakt en neem hen serieus.
3. Wees geduldig en realiseer u zich dat sterke emotionele reacties van getroffen verschillende oorzaken kunnen hebben. Besef dat reacties soms zijn terug te voeren op onbeholpen gedrag en bureaucratische procedures vanuit de overheid.
4. Stel u bereidwillig op maar beloof alleen wat u waar kunt maken.
5. Leg beloften vast en zorg dat deze worden geborgd in de organisatie.
6. Tijdig geïnformeerd worden is cruciaal voor getroffen. Informeer hen ook bij mediagevoelige momenten in de nasleep van een ramp, bij voorbeeld bij rechtszaken en de presentatie van rapporten van onderzoekscommissies.
7. Besef dat getroffen met meerdere overheden en andere partijen te maken krijgen. Dit kan overdonderend en verwarrend zijn. Ondersteun getroffen in praktische zaken en stel een contactpersoon aan die namens de overheid zaken uit handen kan nemen. Werk hierbij vraag- of behoeftegestuurd, niet aanbodgestuurd.
8. Durf menselijk te handelen en kijk kritisch naar regels en procedures die onder crisomstandigheden verstikkend kunnen werken.
9. Besef dat getroffen op termijn vaak opmerkelijk veerkrachtig zijn. Duw getroffen niet in een slachtofferrol maar ga uit van en bouw voort op hun eigen capaciteit. Stimuleer bijvoorbeeld lotgenotencontact en ondersteun initiatieven, zoals het organiseren van herdenkingen, waarbij ook religieuze en levensbeschouwelijke organisaties een rol kunnen spelen.

Deze vuistregels zijn een hulpmiddel. Het is aan de professional in de crisisbeheersing om zelf eigen lessen uit de interviews te destilleren. Want juist dát aspect is een belangrijke drijfveer van geïnterviewden geweest om mee te werken aan de bundel. Zoals de vader van de bij de tsunami

omgekomen Amé zegt: “We vinden het belangrijk dat de overheid leert. Ik hoop dat mensen iets met ons verhaal kunnen”. Als crisisbeheersers in Nederland zijn wij het aan deze getroffen verplicht om de door hen aangereikte lessen ter harte te nemen.

¹ De pdf-versie is te downloaden via <http://www.impact-kenniscentrum.nl/ne/producten#>

² Dank is verschuldigd aan drs. C. Contino, mw. I. Davelaar, prof. dr. B. Gersons, N. Hoffer, C. ten Hove, prof. dr. P. Speelman, mw. I. Sybesma, prof. drs. E. van Thijn, mw. drs. M. Rooze MBA en prof. mr. P. van Vollenhoven.