



*Sterke*  
*Schouwers*  
IN HET PUBLIEKE DOMEIN

# INHOUDSOPGAVE

## COLOFON

### AUTEURS

Michel Dückers  
Wouter Jong

### UITGAVE

Impact  
Meibergdreef 5  
1105 AZ Amsterdam  
*www.impact-kenniscentrum.nl*

### VORMGEVING

Burobraak, Arjan Braaksma & Rita Mendes

### DRUKWERK

Lecturis, Eindhoven

### STERKE SCHOULDERS IN HET PUBLIEKE DOMEIN

Michel Dückers en Wouter Jong  
Amsterdam, Impact  
ISBN 978-90-78273-06-6/NUR 740  
tweede druk maart 2010

© IMPACT, AMSTERDAM 2009

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van Impact.

VOORWOORD 7

INLEIDING 9

POLITIE *Carlo van der Maar* 23

BRANDWEER *Frans Schippers* 37

AMBULANCE *Peter Hartman & Henk Pieterse* 49

POLITIE *Mayke Aerts* 63

KONINKLIJKE MARECHAUSSEE *Theo van der Meulen* 77

URGENTIEARTS *Ignace Demeyer* 89

BRANDWEER *Jeroen Meijering & Matthijs Bakker* 105

POLITIE *Xander Beenbakkers* 119

REDDINGSBRIGADE *Judith Bek, Edwin Beusen, Martijn Christ  
& Cor de Jonge* 135

BRANDWEER *Michael Bosch* 149

DEFENSIE *Josephine van den Berg* 161

POLITIE *Cor Withagen* 177

IMPACT 191

## VOORWOORD

Deze interviewbundel legt het werk van veelal geüniformeerde hulpverleners in het publieke domein onder een vergrootglas. Waar anderen terugdeinzen, gaan hulpverleners juist aan het werk. Daarmee vervullen ze een onmisbare maatschappelijke rol, en dat verdient respect. Zeker als we in oenschouw nemen dat de omstandigheden soms lastig zijn, bijvoorbeeld door acute crisissituaties maar ook door bedreigingen of andere vormen van agressie.

Deze bundel laat zien hoe ingrijpende gebeurtenissen ook de persoon achter de hulpverlener raken. Het schetst een beeld van de praktijk en de complexe relatie met collega's, publiek, media, externe onderzoekers en dierbaren. Wat bij blijft is dat bedreigingen en geweld diep ingrijpen in de persoonlijke levenssfeer van onze hulpverleners. Het levert een onthutsend beeld op. De boodschap is dan ook dat wij deze mannen en vrouwen niet in de kou mogen laten staan. Zij verdienen al onze waardering en steun voor het werk dat zij doen.

DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJSRELATIES  
Mevrouw dr. G. ter Horst

## INLEIDING

“Sterke schouders” is een klassieke metafoor die naast *daad*kracht ook uiting geeft aan *draag*kracht. Deze eigenschappen passen in het beeld van de geüniformeerde hulpverlener als rots in de branding in crisistijd. Geüniformeerden verrichten een onmisbare maatschappelijke taak, vaak onder het toezicht van publiek en pers, soms juist meer achter de schermen. Wat hen verenigt is een relatief grote mate van beslissingsbevoegdheid op de momenten die ertoe doen. De hulpverlener krijgt in het publieke domein te maken met schokkende gebeurtenissen en ontkomt er niet aan in een “split second” beslissingen te nemen met mogelijk verreikende gevolgen. De context waarin dit gebeurt is doorgaans complex, niet alleen door de aanwezigheid van toeschouwers, maar ook omdat constant rekening gehouden moet worden met regels, procedures en belangen. Een context die een geheel eigen dynamiek oplevert en ertoe bijdraagt dat de taken van de geüniformeerde tot de verbeelding spreken. De vraag wat het werk in het publieke domein doet met de mens áchter het uniform blijft echter op de achtergrond. In deze bundel wordt dit nader belicht.

“Sterke schouders” bevat twaalf openhartige verhalen van geüniformeerde hulpverleners in acute situaties. Ambulancebroeders, brandweerlieden, militairen, politieagenten en reddingswerkers delen hun ervaringen. Ook komen een meldkamermedewerker, een rechercheur en een urgentiearts aan het woord. Zij vertellen over het werk in een noodsituatie, over de hulpverlening in situaties van leven en dood, maar ook over de opvang van collega’s en nabestaanden nadien. Daarbij verschaffen zij een inkijk in de organisaties waarin zij werken. Centraal in de bundel staan de impact die de gebeurtenissen op de geïnterviewden hebben gehad en de manier waarop zij daarmee zijn omgegaan. Een aantal terugkerende elementen wordt in deze inleiding besproken.

*Handelen is vanzelfsprekend*

De geïnterviewden hebben zonder uitzondering een daadkrachtige persoonlijkheid. Ongeacht de situatie waarmee de hulpverlener verwacht of onverwacht wordt geconfronteerd, de neiging om te handelen is sterk. De geüniformeerde staat altijd paraat. Het zijn mensen die zich verantwoordelijk voelen, niet afwachten, maar vanuit een interne motivatie ingrijpen zodra de omstandigheden daarom vragen. Een alternatief is er niet. Het is een vanzelfsprekendheid. Carlo van der Maar, politieman tijdens de Koninginnedagviering in Apeldoorn, aarzelde na de eerste verbazing geen moment om eerste hulp te verlenen toen de zwarte auto op hoge snelheid een weg door het publiek baande. Hij hoort het geroep van de mensen achter hem: “Politie, ga helpen!” Het bracht me weer terug in de realiteit. Ik rende naar het slachtoffer dat het dichtst bij me lag.’ (pag. 25)

Het zijn taken waarvan niemand betwist dat ze moeten worden uitgevoerd, maar het is de geüniformeerde die ze daadwerkelijk uitvoert. De ambulancebroeders Peter Hartman en Henk Pieterse haasten zich na een spoedoproep door de avondspits. Ze arriveren bij een huis waar ze een tienjarig kind aantreffen dat zich heeft verhangen: ‘We gingen direct aan de gang en liepen het reanimatieprotocol door, brachten medicatie in en gaven beademing. Peter en ik zeggen dan weinig. Je bent op elkaar ingespeeld, weet wat de ander nodig heeft.’ (pag. 53)

*Onmacht*

In de praktijk is de controle waarnaar de geüniformeerde streeft vaak betrekkelijk. Het is in dit licht niet echt verwonderlijk dat “onmacht” een terugkerend thema vormt in de verhalen. Onmacht is wat Mayke Aerts van politie Kennemerland voelt nadat ze tevergeefs met twee collega-agenten de achtervolging heeft ingezet op de dader van een gezinsdrama die zijn twee kinde-

ren heeft ontvoerd. Het drama heeft zich al voltrokken wanneer zij aankomt bij de spoorwegovergang waar de vader zichzelf en zijn twee kinderen kort daarvoor voor de trein heeft geworpen: ‘Allereerst moet je controleren of er nog leven is. Terwijl je diep in je hart weet dat het allemaal reddeloos verloren is. Je ziet de twee kinderen die in dikke jasjes op het spoor liggen. Het is zo onwerkelijk.’ (pag. 65)

Tijdens de rellen bij de Feyenoord-huldiging voelt Xander Beenhakkers van politie Rotterdam-Rijnmond de onmacht terwijl hij door Rotterdam rijdt. Hij hoort over de radio dat de commandokamer collega’s naar locaties in de stad stuurt, waarna er niets meer van hen wordt vernomen: ‘Je hebt dan het bange vermoeden dat ze buiten westen op straat liggen. Dat was enorm beangstigend. Via de radio voelde je de paniek van sommige collega’s in de stad. (...) Vrijwel alle politieagenten waren in de stad aan het vechten en hadden hulp nodig. Terwijl de meldkamer geen hulp meer kon bieden, omdat alles al was ingezet. Dan sta je als organisatie machteloos.’ (pag. 124)

Onmacht is ook wat senior centralist Michael Bosch ervaart terwijl hij op de alarmcentrale in Utrecht een wanhopige vader in Maarsbergen aan de lijn heeft. De caravan waarin zijn zoon en een vriendje zitten staat in brand: ‘Op de achtergrond hoorde je de brand. Een inferno. Het knetteren van het vuur. Je beseft dat de caravan volledig in brand staat en de situatie niet te redden is. (...) Hij wil weten wat hij moest doen. Maar hij kán niets doen. Op dertig kilometer afstand moeten wij hem duidelijk maken dat hij in alle eenzaamheid op de brandweer moet wachten. Dat is moeilijk. Heel moeilijk.’ (pag. 157)

*Emoties in bedwang*

Geüniformeerden gaan doorgaans beheerst om met het tonen van hun emoties. Brandweercommandant Frans Schippers ver-

telt dat hij als leider van het Begrafenis Bijstands Team van de brandweer zijn emoties niet toelaat als hij de herdenkingsdienst voor een omgekomen brandweerman leidt. 'Ik kan mijn eigen emoties op dat moment niet toelaten. Ik moet ze zien uit te stellen. Daar bedoel ik mee dat ik met het Begrafenis Bijstands Team zoveel te organiseren heb, dat ik niet kan functioneren als ikzelf door emoties word overmand. Bij de herdenkingen zou ik onderuit gaan als ik tot mijzelf liet doordringen wat ik hoorde. De teksten die worden gesproken. De muziek die wordt gespeeld. Ik probeer er niet aan te denken en laat me thuis pas gaan.' (pag. 47)

Ook onder collega's voelen hulpverleners zich niet altijd vrij genoeg om uiting te geven aan hun emoties als verdriet en woede. Sommigen houden bewust hun gevoelens tijdelijk of langdurig verborgen achter het uniform. Carlo van der Maar voelt na de aanslag in Apeldoorn niet de behoefte om zich bloot te geven 'in een groep van honderd man'. Cor Withagen, technisch onderzoeker in de politieregio Midden- en West-Brabant, spreekt over 'doosjes' waar hij de recherchezaken uit zijn carrière instopt, afsluit en opbergt. Na een moord op een achtjarig jongetje op een basisschool in Hoogerheide, probeert zijn gezin toegang te krijgen tot zijn emoties. 'Ik probeer de deur naar mijn emoties altijd dicht te houden, omdat ik weet dat ik anders mijn technische onderzoek niet meer goed kan uitvoeren. Maar mijn omgeving dwong mij min of meer om de deur naar mijn emoties op een kier te zetten. Om het doosje te openen, terwijl ik dat zelf niet wilde.' (pag. 185) Het is een zelfbeschermingstactiek. Henk Pieterse, ambulanceverpleegkundige in Rotterdam-Rijnmond, heeft een andere aanpak gevonden: 'Vroeger dacht ik misschien "ik kijk even de andere kant uit", maar nu laat ik de emoties gewoon komen. Dat werkt toch het beste.' (pag. 55)

De mate waarin men met emoties van anderen wordt geconfronteerd, lijkt ook van invloed op de mate waarin de hulpverlener

afstand kan nemen van wat hij heeft meegemaakt. Reddingswerker Edwin Beusen krijgt door het contact met de moeder van het overleden meisje meer emotie mee dan de andere redders die op afstand bleven. Het tegengestelde treedt op bij de moord op de basisschool in Hoogerheide waar technisch onderzoeker Cor Withagen zijn sporenonderzoek op de achtergrond verricht. In tegenstelling tot de tactisch onderzoekers is hij dicht bij het overleden slachtoffer, maar ver weg van de bloemenzee buiten de school en de emoties van familie en omgeving. De emoties vanuit de samenleving krijgen op die manier minder vat op hem.

Urgentiegeneeskundige Ignace Demeyer beaamt dat de steekpartij op het kinderdagverblijf in Dendermonde hem raakte: 'Natuurlijk was ik onder de indruk, maar emotioneel gezien was ik niet zozeer geraakt dat ik echt uit het lood geslagen was. Ik kon blijven functioneren. Wellicht heeft het met leeftijd en ervaring te maken. Als je als arts een wiegendood tegenkomt en je hebt zelf een kind van die leeftijd maakt het een andere indruk dan wanneer je geen of oudere kinderen hebt. Bij de slachtpartij in Dendermonde had ik veel collega's met kinderen in de crècheleeftijd. Bij hen ontwaarde ik een lichte paniek die het optreden van een neutrale hulpverlener in de weg had kunnen staan.' (pag. 100) Zijn analyse voert naar een dilemma. Want het intrigerende van emoties is dat ze onwenselijk zijn als ze de effectiviteit van de geüniformeerde belemmeren, maar dat ze op hetzelfde moment bijdragen aan het empathisch vermogen van de hulpverlener. Vanuit het oogpunt van professionaliteit zijn emoties onmisbaar om te kunnen aanvoelen wat slachtoffers, collega's en nabestaanden doormaken. Verschillende van de geüniformeerden geven met zoveel woorden aan dat het tijd is om te stoppen zodra de hulpverlener niets meer zou voelen. De crux is alleen dat de emoties of de opeenstapeling daarvan de geüniformeerde teveel kunnen worden. Wat de keuze om een professionele afstand in te bouwen, begrijpelijk maakt.

*Inner circle*

Xander Beenhakkers, oud-politieman in Rotterdam-Rijnmond, benadrukt dat hij vooral steun zocht bij een kleine groep collega's die direct bij de gebeurtenissen betrokken waren. Dat valt tevens op in andere verhalen. Na afloop van een ingrijpende gebeurtenis ontstaan in veel gevallen twee groepen. De mensen die er wél bij waren en degenen op afstand. Hoezeer collega's ook degenen zijn die het best de impact van het werk begrijpen, directe collega's die er toevallig niet bij waren horen in dat geval niet tot de inner circle. De grens tussen "er bij" en "er niet bij" is niet geheel scherp, beseft Mayke Aerts na het gezinsdrama in Haarlem: 'Later hoorde ik de verhalen van de mensen van de meldkamer en de impact die het op hen heeft gehad. Het heeft zich dus niet alleen beperkt tot de mensen die echt ter plaatse zijn geweest.' (pag. 70)

Geüniformeerden ervaren het van tijd tot tijd lastig om ervaringen met partner, vrienden en familie te delen. Deels houdt de geüniformeerde hen er bewust buiten, ter bescherming. Deels zoekt men vooral gelijkgestemde collega's die aan een half woord genoeg hebben om te begrijpen hoe men op het cruciale moment gehandeld heeft. Soms lijkt het erop dat men de familie niet onnodig wil belasten. Of wordt het contrast tussen werk en privé als te groot ervaren. Technisch rechercheur Cor Withagen: 'Ik beseft nadrukkelijk hoe belangrijk het thuisfront voor mij was om mijn werk te kunnen doen. Een kleine kring van mensen die mij steunde. Maar juist door die vaste basis werd het contrast met de wreedheid van de wereld buiten het gezin uitvergroott.' (pag. 186)

De beschrijving die Josephine van den Berg, bedrijfsmaatschappelijk werker van Defensie, geeft van de situatie op een basis in Afghanistan, laat zien hoe hecht de werkomgeving soms kan zijn. Ze verduidelijkt dat de hechte relaties tussen militairen op uitzending de familiale en vriendschapsbanden in de thuusi-

tuatie grotendeels vervangen. Het thuisfront kan vanwege de feitelijke en de gepercipieerde afstand ten opzichte van het uitzendgebied minder voorzien in de behoefte om ervaringen te delen en elkaar te steunen. Paradoxaal genoeg heeft Josephine ook het omgekeerde meegemaakt. Zodra zij in Nederland de nabestaanden informeert over het overlijden van een militair, krijgt zij soms het gevoel alsof zij wordt opgenomen in een voor haar vreemde familie: 'Alsof ik een soort van zus was. Dat proces was sterker naarmate het bericht ernstiger was. Op het moment zelf was het voor mij geen punt. Het werd pas lastig als de claim daarna bleef hangen.' (pag. 172)

*Steun, begrip en erkenning*

Het is niet alleen een luisterend oor en het delen van ervaringen met lotgenoten waar de geüniformeerde behoefte aan heeft. Steun bestaat evenzeer uit andere zaken. Herkenning van de vragen en problemen waar de geüniformeerde mee worstelt. Begrip voor het feit dat de gebeurtenis impact had en dat alles niet bij het oude is gebleven. Erkenning voor de geleverde inzet, ongeacht de vraag of de hulpverleningsactie een onverdeeld succes is geweest. Deze vormen van steun hopen ze te vinden bij collega's, bij de organisatieleiding, in de privésfeer, bij bestuur en politiek, en in mediaberichtgeving. Theo van der Meulen vertelt dat de beleving van zijn collega's van de Koninklijke Marechaussee (KMar) na de cellenbrand op Schiphol-Oost niet correspondeerde met het beeld in de media. 'De mensen die daar met al hun kracht hadden geprobeerd om mensen uit een benarde positie te redden, misten de erkenning voor dat werk. Dat later op bijeenkomsten wel werd gezegd dat ze fantastisch werk hadden geleverd, werd door velen gezien als mosterd na de maaltijd.' (pag. 83)

Als een geüniformeerde niet het gevoel heeft serieus te worden genomen dan kan dit bovendien bijdragen aan frustratie. Maar

wat een gebeurtenis met name ingrijpend kan maken is de schuld-vraag. Zodra het handelen van de hulpverlener in twijfel wordt getrokken, kan dit leiden tot onzekerheid en boosheid. Geüniformeerden zitten na afloop met vragen en vinden het belangrijk om te leren van wat goed en minder goed verliep. Zij hebben echter geen behoefte aan het oordeel van buitenstaanders die zich geen voorstelling kunnen maken van de individuele afweging die de hulpverlener maakt in de chaotische crisissetting, waar direct moet worden gehandeld en waarin het tijdsbesef vervaagt. Het gebrek aan steun uit zich in onbegrip. Zoals brandweercommandant Jeroen Meijering vaststelt na het duikongeval in Terneuzen waarbij een collega om het leven kwam: ‘In de nasleep van het ongeluk kregen we soms het idee dat onderzoekers bij een dergelijke actie denken aan een snorkeltocht in de Caraïbische Zee. Maar in niets lijkt het daarop. Het was begin maart. Het is koud. De kant langs het kanaal is drassig. Je draagt 25 kilo bepakking en werkt met allemaal duiklijnen. Terwijl je onder water geen hand voor ogen kunt zien moet je op zoek naar een autowrak dat tientallen meters uit de kant ligt.’ (pag. 106)

#### *Onderzoek met een politieke en bestuurlijke dimensie*

In de nafase zien diverse geüniformeerden met tegenzin dat de focus van het incident al snel verschuift naar de onderzoeken en de afrekening. Zodra de profileringsdrang van externe onderzoekers ertoe leidt dat het niet meer alleen gaat om ‘leren van incidenten’, dan heeft dat een verstorend en vervreemdend effect. Brandweercommandant Jeroen Meijering (verdachte tijdens het onderzoek in de nasleep van het duikongeval) en Matthijs Bakker, officier bij de brandweer in Terneuzen, maken duidelijk dat een fors beslag werd gelegd op het brandweerkorps. De brandweer werd geconfronteerd met onderzoeken van de inspecties en de Onderzoeksraad voor Veiligheid. Zij bemerkten de belangentegenstellingen

van de diverse onderzoekers. In het verhoor door de Arbeidsinspectie kregen de brandweermensen bijvoorbeeld de indruk dat een ‘Haagse discussie’ tussen de ministeries van Sociale Zaken en Binnenlandse Zaken in Terneuzen samenkwam. De brandweelieden spreken over amateurisme en hebben aan deze geschiedenis het beeld overgehouden ‘dat de onderzoeksinstanties stuk voor stuk wilden scoren’. Er wordt niet gesproken over wat goed ging. Dat is ook wat Frans Schippers meemaakt na de cellenbrand bij Schiphol-Oost: ‘Door de onderzoeken kwam de focus te liggen op de elf slachtoffers en de gebrekkige brandpreventie in het pand. Er werd met geen woord meer gerept over de ruim zeventig mensen uit de luchtkooi die we wél gered hebben. Wij hebben onze stinkende best gedaan om de gedetineerden uit de luchtkooi te halen, maar dat komt bijna nergens terug.’ (pag. 42)

#### *Berichtgeving door de media*

Ook media lijken primair gericht op wat fout gaat en wie daarvoor verantwoordelijk is, niet op wat goed gaat. Dat leidde bij de reddingsdienst in Domburg tot wreveld over de vertekende berichtgeving: ‘De focus in de kranten lag op het overlijden van het twaalfjarig meisje, terwijl wij de vader uit zee gered hebben. Voor dat aspect was bijna geen aandacht. Het werd terloops genoemd.’ (pag. 146)

Dat de media een belangrijke rol verzorgen in de publieke informatievoorziening dat realiseren geüniformeerden zich. Ze respecteren dat, maar ergeren zich aan de sensatiezucht die soms aan de dag wordt gelegd. Politieagente Mayke Aerts ervaart hoe fotografen zich in Haarlem door een politieafschieding naar het spoor proberen te wringen. Urgentiearts Ignace Demeyer signaleert een sterke wens van de media om af te rekenen met de minister van Justitie tijdens een persconferentie na de steekpartij in het kinderdagverblijf in Dendermonde: ‘Nu kreeg hij

van een van de journalisten de stelling voor de voeten geworpen dat de verdachte zou zijn ontsnapt vanuit de psychiatrie en dat hij daarvoor verantwoordelijk kon worden gehouden. Dat was nergens op gebaseerd, want niemand kende de identiteit van de verdachte op dat moment. Maar dat gerucht ging rond. Het was pure stemmingmakerij.’ (pag. 98)

Carlo van der Maar krijgt tijdschriften met niet-verhullende foto’s onder ogen. Maar Carlo kent ook een andere werkelijkheid van de media. Persfotograaf Paul Groeneveld stond hem bij na de aanslag in Apeldoorn: ‘Hij heeft zijn fototoestel afgegooid en mij afgewisseld met de reanimatie. Op een gegeven moment voelden we circulatie, een mooi moment in een verschrikkelijke situatie.’ (pag. 26)

### *Bedreiging*

Diverse geüniformeerden hebben in de praktijk te maken gehad met bedreigingen. Peter Hartman en Henk Pieterse, ambulancebroeders in Rotterdam-Rijnmond, kennen de wijken waar zij op hun hoede moeten zijn. Bij steekpartijen wordt bij voorkeur op de hoek van de straat op de politie gewacht, omdat anders niet veilig gewerkt kan worden. Maar ook onder andere omstandigheden hangt de dreiging in de lucht: ‘Ik herinner mij een reanimatie op een Marokkaanse bruiloft. Daar hing een enorme spanning in de lucht. Toen het duidelijk was dat de reanimatie geen zin meer had zijn we toch nog voor de schijn doorgegaan, omdat het duidelijk was dat men de dood van de man op ons zou afreageren.’ (pag. 60) De onderlinge saamhorigheid is groot als het om bedreigingen gaat. De ambulancebroeders hebben begrip voor de angsten van hun collega-hulpverleners bij de politie, zo blijkt uit hun relaas over de rellen op het strand in Hoek van Holland: ‘Naar ons toe was de agressie van de bezoekers van het feest anders dan naar de politie. Wij kregen alle ziekten uit

de Daniel den Hoed kliniek naar ons hoofd geworpen. Maar zij stonden letterlijk met de ruggen tegen elkaar. Omsingeld door honderd hooligans die begonnen af te tellen. Ze moeten doodsangsten hebben uitgestaan.’ (pag. 59)

Theo van der Meulen, teamleider van de Collegiale Ondersteuningsgroep van de Koninklijke Marechaussee, vertelt over de agressie die aanwezig was bij sommige uitgeprocedeerde asielzoekers tijdens de cellenbrand. Zij kwamen met biljartkeus op de mensen van de KMar af. Het was onder die dreigende omstandigheden een lastige taak om de uitgeprocedeerde asielzoekers te bevrijden uit hun cellen zonder de bewakersrol uit het oog te verliezen: ‘De collega’s van de KMar die daar waren, werden in hun emoties steeds heen en weer geslingerd tussen de bedreigingen aan de ene kant en de wens om hulp te verlenen aan de andere kant.’ (pag. 82)

### *Vinger aan de pols*

De verhalen laten zien dat binnen de organisatie van de geüniformeerde oog bestaat voor hun geestelijk welbevinden. De organisaties nemen signalen die op een hulpvraag of andere problemen wijzen serieus. In de praktijk krijgt de zorg voor getroffen collega’s vorm in verschillende kringen rondom de geüniformeerde. Deze vormt het centrum, omgeven door een eerste kring met directe collega’s, de privéomgeving met partner, familie en vrienden, evenals de inner circle van lotgenoten. Daarna komt een tweede kring met de leidinggevende en georganiseerde vormen van collegiale ondersteuning. Uit de verhalen blijkt dat de organisatie over het algemeen gebruik maken van time-out procedures, debriefings, groepsgesprekken en evaluaties. Na een ingrijpende gebeurtenis worden collega’s opgeroepen om contact te houden met de betrokken geüniformeerde. Dit gebeurt bijvoorbeeld via een bedrijfsopvangteam of een Collegiale Ondersteuningsgroep.

De persoon die de hulp biedt komt idealiter uit het veld, zodat deze herkent wat de geüniformeerde hulpverlener doormaakt. De drempel van de geüniformeerden om over hun ervaringen te vertellen blijft hierdoor laag. De leidinggevende en collegiale ondersteuners houden een ‘vinger aan de pols’. Uit de verhalen kan worden afgeleid dat de geüniformeerde het waardeert als er een deur openstaat en dat hulp aanwezig is waarvan desgewenst gebruik kan worden gemaakt. Van daaruit kan men in de gaten houden in hoeverre het betrekken van professionele zorg van maatschappelijk werkers of eerstelijnsartsen in een derde kring aan de orde is. Het sluitstuk vormt de vierde kring. Indien de geüniformeerde wordt doorverwezen dan komt hij of zij terecht bij psychologen, psychiaters en andere gespecialiseerde geestelijke zorg.

Deze benadering is gemeengoed, maar wat opvalt, is dat er voor de hoogste in rang minder voorzieningen zijn. Zij hebben in de professionele organisatie geen gelijke naast zich om hun verhaal mee te delen.

#### *Bereidheid risico's te dragen*

De herinneringen aan de ingrijpende gebeurtenissen liggen bij velen vers in het geheugen. Na het familiedrama op het spoor hoeft Mayke Aerts alleen het gerinkel van een spoorwegovergang te horen om met haar gedachten weer terug te zijn bij het gezinsdrama. Carlo van der Maar denkt iedere keer terug aan de aanslag op Koninginnedag zodra hij een zwarte Suzuki Swift ziet rijden.

Psychosociale effecten zijn op voorhand moeilijk te voorspellen, laat staan dat nauwkeurig kan worden voorspeld of iemand veerkrachtig genoeg is om hiermee om te gaan. Wel is duidelijk dat een crisissituatie het leven van een hulpverlener kan veranderen. Het is een extra risico dat zij lopen, naast de “normale”

impact van *life-events* en stress in het privéleven of het werken in een organisatie. Zelf zijn ze de eersten om dit te relativiseren. Toch, het feit dat de hulpverleners in deze bundel bereid zijn om risicovol werk op zich te nemen en dit ook blijven doen nadat iets voorvalt, siert hen. Het is tekenend voor de mentaliteit van de geüniformeerde: waar anderen terugdeinzen, treedt de geüniformeerde op.

#### *Tot slot*

Deze bundel schetst een beeld van de praktijk van geüniformeerde hulpverleners en de complexe relatie waarin zij soms staan met hun omgeving. Die omvat niet alleen onderzoekers en verslaggevers, maar ook collega's en dierbaren. Terug te zien is hoe meerdere geïnterviewden kampen met onmacht en de neiging eigen emoties af te schermen. Daarnaast worden zij geconfronteerd met onbegrip, ongefundeerde kritiek van buitenstaanders en zelfs bedreiging. Dit is een gevolg van het werk in een glazen huis: het publieke domein. De situaties waarin de geïnterviewden verzeild raakten, maakten onderdeel uit van het werk, maar waren voor henzelf niet altijd even vanzelfsprekend. De samenleving mag de hulpverlening door geüniformeerden als vanzelfsprekend beschouwen. Zolang zij tenminste beseft dat er een mens áchter het uniform zit.

# *Carlo*

---

# *van der Maar*

---

POLITIE NOORD- EN OOST-GELDERLAND

**Koninginnedag 2009. Carlo van der Maar is een van de honderden agenten die tijdens de rondrit van de koninklijke familie in Apeldoorn een ceremoniële rol vervullen. De dag krijgt een dramatische wending als de 38-jarige Karst T. op hoge snelheid het publiek in rijdt. In de chaos die ontstaat, verleent Carlo samen met tientallen hulpverleners en omstanders eerste hulp aan de slachtoffers. Uiteindelijk komen acht mensen om het leven, onder wie de dader.**

In de voorbereiding op Koninginnedag krijgt Carlo het verzoek om de dertigste april vrij te houden in zijn agenda. Hij is op dat moment tweedejaars student aan de Politieacademie. De studie in Apeldoorn wordt afgewisseld met een praktijkstage op de politiepost in Lochem. ‘De studenten van de Politieacademie waren gevraagd om de ceremoniële invulling voor hun rekening te nemen. Achter de hekken waren zowel politieagenten in uniform als in burger actief. Wij moesten voor de hekken staan. Op het moment dat de open bus met de koningin en haar gevolg langs zou rijden, moesten wij een groet uitbrengen. Toen wij hoorden dat wij op 30 april een rol mochten vervullen, waren we opgetogen. Zoiets bijzonders maak je maar één keer mee.’

#### *Wachten op de Koninklijke bus*

Op de ochtend van Koninginnedag verzamelen de agenten zich op de Koning Willem III Kazerne van de Koninklijke Marechaussee in Apeldoorn. Na een briefing en een kop koffie worden zij naar locaties langs de route gebracht. ‘Wij werden afgezet bij de Naald, het monument op het kruispunt van de Jachtlaan en Loolaan. De open bus zou over de Loolaan richting de Naald rijden. De studenten van de Politieacademie moesten aan weerszijden van de laan staan, met de rug naar het publiek en het gezicht naar de bus. Vanaf het kruispunt bij de Naald liepen wij met een grote groep agenten de laan af, waarbij steeds twee mensen hun plek langs de route innamen. Ik zat achteraan in de groep en kreeg een plek toegewezen bij de kerk aan de andere kant van de laan. Totdat het verzoek kwam om vijf mensen terug te sturen richting de Naald, omdat men daar bij nader inzien vijf mensen tekort kwam.’ Carlo krijgt uiteindelijk een plek bij de kruising toegewezen. ‘Ik stond met mijn rug naar hotel Het Loo. Schuin voor mij keek ik richting de Jachtlaan. De Naald lag schuin achter mij. Er werd drinken voor ons gebracht. De koningin zou

pas later langsrijden, maar de stemming onder het publiek zat er al goed in. Er was ook alle tijd om een praatje te maken met de mensen die langs de kant stonden te wachten. Toen de optocht van historische auto’s langskwam, namen wij onze plekken in. Het was allemaal nog vrij relaxed. We stonden te kijken naar de mooie voertuigen die voorbijkwamen. Kinderen zongen. We genoten van de dag. De bus kon ieder moment komen.’

#### *‘Hooft het bij de optocht?’*

Net op het moment dat iedereen klaar staat, wordt een vrouwelijke collega van Carlo onwel. ‘Ze had te lang in de zon gestaan en ging onderuit. Ik rende naar haar toe, om vervolgens via het publiek naar de EHBO-post achter de Naald te gaan om daar hulp in te schakelen. Omdat de bus in aantocht was en er een gat in de ceremoniële haag was ontstaan, moest ik daarna weer snel terug naar mijn plek. Ik stond net op tijd in de houding. Ik bracht de groet toen de bus naderde. De bus reed langs en ik zag alle mensen zitten. Toen de bus voorbij was, bracht ik mijn hand weer terug, uit de houding. De bus maakte een draai en reed het kruispunt op richting de Naald. Het spannendste moment was voorbij. Ik keek om me heen en op dat moment hoorde ik een doffe klap uit de Jachtlaan komen. Toen zag ik die zwarte auto rechts aan mij voorbij gaan. Ik zag direct dat hij beschadigd was. De voorruit was kapot. Ik kon niet zien of er iemand in zat. “Hooft het bij de historische optocht?” Dat was wat ik heel even dacht. Mensen doken de straat op. Heel even, een of twee seconden, viel mijn gehoor weg. Ik heb er geen verklaring voor. Ik denk dat mijn lichaam reageerde als in een shock. Want ik stond aan de grond genageld. Gegil van het publiek. Alles staat stil.’

#### *Hulpverlening met fotograaf*

Achter zich hoort Carlo mensen roepen. ‘Ze zeiden “Politie,

ga helpen!” Het bracht me weer terug in de realiteit. Ik rende naar het slachtoffer dat het dichtst bij me lag. Een vrouw. Er knielde net een man bij haar neer. Hij gaf aan huisarts te zijn en deed snel een paar controles bij het slachtoffer. Ik keek om me heen en zag meer mensen liggen. Een meisje achter mij gilte alleen maar. Een andere man vlakbij lag levenloos op de straat. De huisarts deed snel zijn controles. Hij vroeg me of ik kon reanimeren. Ik bevestigde dat, want agenten leren al tijdens de opleiding om te reanimeren. Hij begon met de beademing en ik met de hartmassage. Dat hebben we een tijdje volgehouden. Toen kwam er een persfotograaf op ons af, Paul Groeneveld. Hij heeft zijn fototoestel afgegooid en mij afgewisseld met de reanimatie. Op een gegeven moment voelden we circulatie, een mooi moment in een verschrikkelijke situatie.’

Carlo blijft bij het slachtoffer, in afwachting van een ambulance die haar naar een ziekenhuis kan brengen. ‘Ze had ernstige verwondingen aan haar hoofd en haar been was zwaargewond. Ze bloedde erg. De fotograaf en ik hebben geprobeerd het bloeden te stelpen. Terwijl ik daarmee bezig was, besepte ik dat ik geen speciale handschoenen bij me had. Normaal gesproken gebruik je direct je latex handschoenen als je met een slachtoffer bezig bent. Maar handschoenen hoorden niet bij het ceremoniële tenue. Ik zag dat er bloed op mijn handen zat, maar daar maak je in die omstandigheden geen punt van. Wij moesten die mevrouw helpen.’

Carlo vertelt hoe hij om zich heen keek en zag dat her en der mensen werden gereanimeerd en gestabiliseerd. ‘Ook zag ik dat een kleed over een man werd gelegd. Op dat moment zag ik ook dat de pers vlak voor ons aan het filmen en fotograferen was. De pers was een plek in de middenberm toegewezen, omdat ze vanaf dat punt goed zicht zouden hebben op de bus. Toen de auto van Karst T. door het publiek richting de bus was gereden,

**‘DE BUS  
WAS  
NET  
VOORBIJ  
TOEN  
IK EEN  
DOFFE KLAP  
HOORDE.’**

lagen links en rechts van hen slachtoffers. Pas later hoorde ik dat ook ik pontificaal in beeld ben geweest. Mijn vrouw en kinderen hadden op televisie gezien dat ik aan het reanimeren was geweest. Thuis heb ik later aan de kinderen moeten uitleggen wat ik daar had gedaan. Wat mij betreft had ik niet zo in beeld hoeven komen.’

### *Onmacht*

Terwijl Carlo met Paul Groeneveld over het slachtoffer waakt, realiseert hij zich de machteloosheid van het moment. ‘Je weet totaal niet wat je moet doen. Totale onmacht heb ik daar gevoeld. Ik zag mensen achter me die aan het gillen waren, waar niemand iets aan kon doen. Ik maakte oogcontact met een collega die bij een ander slachtoffer zat. Onze blikken zeiden zo veel op dat moment. “Waar zijn wij in verzeild geraakt?”’

Carlo vertelt hoe de eerste ambulances arriveerden. ‘De ziekenwagens werden her en der neergezet. Er was geen sturing op dat moment. Niemand had het overzicht. De omvang van de calamiteit was té groot. Ik heb geprobeerd om mensen van de ambulance bij ons te krijgen, maar elke keer dat ik hen aansprak, glipten ze weer weg. Mensen van de traumahelikopter kwamen. De kleding van het slachtoffer werd opengemaakt. Ze dienden zuurstof toe. Ik ben bij het slachtoffer gebleven. Toen het medisch personeel met haar bezig was, kon ik nog wat assistentie verlenen. Terwijl ik hen hielp, werd ik mij bewust van een man die van een afstandje al een tijd naar ons stond te kijken. Ik heb hem aangesproken. Hij bleek de echtgenoot van het slachtoffer te zijn. Zijn dochter van veertien jaar lag verderop. Zij was nog wel aanspreekbaar. Zijn vrouw zou naar een ziekenhuis in Zwolle worden gebracht, zijn dochter ging naar Deventer. Hij vroeg aan mij met wie hij mee moest gaan. Een duivels dilemma. Omdat de arts verwachtte dat de dochter er wel bovenop zou

komen, heb ik hem geadviseerd met zijn vrouw mee te gaan. Van haar was het niet zeker hoe het zou aflopen. Hij is uiteindelijk ook met haar mee naar Zwolle gegaan.’

### *Na de hectiek*

Nadat de vrouw door de ambulancebroeders naar het ziekenhuis is gebracht, heeft Carlo de tijd om de situatie om zich heen op zich in te laten werken. ‘We waren drie kwartier verder. Ik heb de tijd bewust in de gaten gehouden op mijn horloge. De meeste slachtoffers waren toen weg. Overal lagen spullen, plassen bloed, camera’s, kledingstukken, mobiele telefoons. Ik realiseerde mij dat ik midden op een plaats delict zat. Het gebied was inmiddels afgezet. De mensen van de recherche waren al bezig met hun onderzoek. Toen pas zag ik ook de zwarte Suzuki tegen de Naald staan. Ik ben uit het gebied met de linten gelopen en heb een aantal collega’s gesproken. We wisten eigenlijk niet wat we tegen elkaar moesten zeggen. Ik zag veel collega’s die er helemaal doorheen zaten en huilden. We werden teruggebracht naar de Koning Willem III Kazerne. Het verliep wat rommelig, maar daar heb ik begrip voor. Het was een bijzondere gebeurtenis van een ongekenne omvang. Men heeft iedereen bij elkaar gezet, maar in een groep van honderd mensen uit je je niet zo gemakkelijk. Het team bedrijfsopvang was onderweg. Dat zijn collega’s die je kunnen ondersteunen als je een ingrijpende gebeurtenis hebt meegemaakt. Wie daar behoefte aan had, kon met hen praten. Maar het liefste wilde iedereen op dat moment gewoon naar huis. Wij hebben proces-verbaal van bevindingen opgemaakt. Daarin beschreven we wat we hadden meegemaakt. Vervolgens ben ik naar huis gereden. Thuis kwamen de emoties pas los. Toen kon ik alles laten gaan. Je kijkt ‘s avonds het journaal. Je ziet de beelden, de collega’s. Het blijft onwerkelijk. Elke keer opnieuw denk je “Wat is dit? Ben ik daar geweest?”’

*Nazorg en steun*

Doordat Carlo zo zichtbaar in beeld is gebracht, herkennen veel familieleden, vrienden en kennissen hem op de televisiebeelden. ‘Ik kreeg betrokken telefoontjes. Mensen waren trots op wat we hadden gedaan. Het weekend na Koninginnedag ben ik de hele dag gebeld en ge-sms’t. Ook door mensen van wie je het niet verwacht. Ik voelde me gesteund.’ Ook door zijn professionele omgeving wordt Carlo bijgestaan. ‘In de weken na Koninginnedag werd ik regelmatig gebeld door het team bedrijfsopvang. Op het werk was er ook veel begrip voor wat ik had meegemaakt. Er werd veel naar gevraagd, ook door collega’s van mijn vorige stage in Twello. Voor mij als politiestudent was het nog even aftasten hoe men met dit soort dingen omging op de werkvloer. Het is niet altijd even vanzelfsprekend om gevoelens te tonen. Maar zelf ben ik daar gemakkelijker in en dan merk ik dat die ruimte er toch wel is. Apeldoorn is voor bijna iedereen ingrijpend geweest. Er is niemand die zal zeggen: “Het hoort erbij. Het is onderdeel van je vak.” Het was een bijzondere gebeurtenis die zo veel mensen aangreep, dat het daardoor ook gemakkelijker werd om er onderling over te praten. Ook de betrokkenheid vanuit de korpsleiding was groot. Er waren te veel mensen bij betrokken om de korpsleiding iedereen persoonlijk te laten bellen. Wel werd ons de mogelijkheid geboden om desgewenst met de korpsleiding te praten en vragen te stellen. Verder kon je zelf aangeven wanneer je dacht dat je extra hulp nodig had.’

Op zijn stageplek in Lochem heeft Carlo het gevoel dat de teamleiding en zijn begeleider van de Politieacademie oog houden voor wat hij heeft meegemaakt. ‘Ik speel open kaart. Men heeft er alle begrip voor als een situatie op dit moment niet gaat. Een aantal weken geleden was hier in de buurt een zwaar ongeval waarbij drie personen waren omgekomen. In het team bespraken wij wie het slechtnieuwsgesprek ging doen bij de nabestaan-

den in Lochem. Normaal gesproken zou ik dat waarschijnlijk hebben gedaan, samen met een ervaren collega, maar in dit geval hebben we besloten dat het beter was om iemand anders het slechte nieuws te laten overbrengen. Op dat moment was ik daar nog niet aan toe.’ Hij voegt er aan toe dat hij van het politiewerk houdt en geen dingen uit de weg gaat. ‘Bij elke politieagent komt een incident met kinderen hard aan. Dat zou ik op dit moment nog moeilijker vinden dan anders. Ik besef dat ik nu langzaam het oude ritme moet hervinden. Dat gaat wel lukken, want ik houd van het vak. Bovendien heb ik na de ervaringen van Apeldoorn het idee dat ik het ergste al heb meegemaakt.’

*Herdenkingsbijeenkomst*

Carlo woont de herdenkingsbijeenkomst bij, die ruim een week na Koninginnedag in Apeldoorn wordt georganiseerd. ‘In Theater Orpheus waren slachtoffers, nabestaanden en hulpverleners uitgenodigd. Onder de aanwezigen waren koningin Beatrix, prins Willem-Alexander, prinses Máxima, prinses Margriet en Pieter van Vollenhoven. Daarnaast werd de bijeenkomst ook bijgewoond door onder anderen premier Balkenende en burgemeester De Graaf van Apeldoorn. Het samenzijn droeg bij aan mijn eigen verwerking. Ik ontmoette daar collega’s die ook bij de Naald waren geweest. Ook de koningin heb ik nog gesproken. Ze was betrokken, het was duidelijk te zien hoezeer ze zelf ook aangeslagen was.’ Als Carlo diezelfde avond thuiskomt, verneemt hij het nieuws dat de mevrouw die hij samen met de huisarts en de persfotograaf had bijgestaan, is overleden. ‘Zij had al die dagen op de intensive care van het ziekenhuis in Zwolle gelegen. Haar dochter was die vrijdag uit het ziekenhuis ontslagen. Zij was met haar vader op weg naar de herdenking, toen ze weer terug werden geroepen naar het ziekenhuis in Zwolle. Deze mevrouw was het achtste slachtoffer van de aanslag.’

# ‘TOTALE ONMACHT HEB IK DAAR GEVOELD.’

## *De begrafenis*

Via de broer van het slachtoffer krijgen Carlo en Paul Groeneveld het verzoek om ook bij de uitvaart aanwezig te zijn. ‘Ik vond het een moeilijke beslissing, maar wij zijn er wel naartoe gegaan. Ter ondersteuning ging mijn klasgenoot en maatje met mij mee. Hij had op Koninginnedag assistentie verleend aan de zwaargewonde dochter van het slachtoffer. De uitvaart maakte indruk op ons. In het hele dorp hingen de vlaggen halfstok. Het was een bijzondere en mooie uitvaart.’ Op verzoek van de familie komen Carlo en zijn collega in ceremonieel tenue. ‘Ik heb vooraf gepolst of zij het niet te confronterend vonden. Het was tenslotte ook het uniform waarin zij mij hadden zien reanimeren. Maar zij wilden graag dat wij in ons ceremoniële tenue zouden komen.’ Op de begraafplaats houden Carlo, zijn collega en Paul gepaste afstand. Als laatste in de rij komen zij langs de kist. ‘Haar man vloog ons om de nek en dankte ons voor wat wij voor hem en zijn vrouw hadden gedaan. Dankte ons voor het feit dat hij nog een week de tijd had gekregen om afscheid van zijn vrouw te kunnen nemen.’

## *Onvermijdbare beelden*

De eerste dagen na 30 april kijkt Carlo veel op internet naar websites van kranten en YouTube. Later doet hij dat nadrukkelijk niet meer en probeert hij de confrontatie juist te vermijden. ‘Ik heb bewust afstand genomen van alle beelden op internet en televisie. De dag dat de onderzoeken van de Nationale Recherche, de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid en de Onderzoeksraad voor Veiligheid werden gepresenteerd, heb ik geen televisie gekeken. Ik had er genoeg van. Ik wilde mijzelf niet opnieuw op televisie zien in een situatie die ik liever niet had meegemaakt. Op het moment zelf heb ik niet in de gaten gehad dat ik werd gefilmd. Maar later zag ik mijzelf in allerlei artikelen

terugkomen. Daar heb ik mij aan gestoord. Ik kreeg van mijn ouders een aantal bladen, zoals Party en Nieuwe Revu. De foto's daarin waren verschrikkelijk. Elke keer opnieuw kwamen de beelden terug.'

Carlo heeft thuis veel gesproken over zijn ervaringen tijdens Koninginnedag. 'Ik dacht dat ik de situatie onder controle had, maar dat bleek in de periode vlak na Koninginnedag toch niet zo te zijn. Ik sliep onrustig. In een flits kreeg ik de beelden weer terug. Daar dacht ik dan vervolgens een hele tijd over na. Onge-merkt was ik er veel mee bezig. Dat viel nauwelijks te onderdruk-ken. De beelden kwamen steeds terug. Op een bepaald moment ben ik thuis enorm uit mijn slof geschoten. Met een aanleiding die niets voorstelde. Ik ben nog nooit zo kwaad geweest. Zo zit ik ook helemaal niet in elkaar. Toen de razernij over was, heb ik een half uur lopen janken. Ik denk dat het een stuk onverwerkte emotie was die opeens naar buiten kwam.'

Inmiddels gaat het beter met Carlo, al realiseert hij zich dat het moeilijk blijft om zich helemaal los te maken van de ervaringen op Koninginnedag. 'Ieder mediamoment brengt de gebeurte-nissen weer terug. Maar ik kan er nu mee omgaan. Ook als ik op andere manieren ongevraagd met de aanslag wordt geconfron-teerd. Elke keer als ik een zwarte Suzuki Swift zie rijden, denk ik er weer aan terug. Maar ik raak er niet door uit mijn even-wicht. Wel denk ik soms dat het beter was geweest als Karst T. nog had geleefd. Dan had hij zich ook kunnen verantwoorden. Want het is frustrerend dat hij nu alleen maar vragen heeft ach-tergelaten. Vragen voor getroffenen, slachtoffers, nabestaanden. En hulpverleners.'

# *Frans* *Schippers*

REGIONAAL COMMANDANT EN  
DIRECTEUR VEILIGHEIDSREGIO  
KENNEMERLAND

**Frans Schippers is regionaal commandant bij de Veiligheidsregio Kennemerland. Van daaruit is hij de hoogste leidinggevende brandweerman in de regio, een baan die hij combineert met het voorzitterschap van het Begrafenis Bijstands Team (BBT) van de Nederlandse brandweer. Hij vertelt over het BBT, de brandbestrijding op het cellencomplex op Schiphol-Oost (2005) en zijn ervaringen met de Poldercrash (2009).**

Het is rond middernacht als op 27 oktober 2005 bij Frans Schippers de pieper gaat. Frans, dan nog commandant bij de brandweer Amstelveen, heeft piket voor de regio. Dat betekent dat hij bij grotere calamiteiten ter plaatse leiding geeft. ‘Ik kreeg van de meldkamer het bericht door dat er brand was in het cellencomplex op Schiphol-Oost. Daar werden gedetineerden vastgehouden die het land uit zouden moeten worden gezet. Het was volgens de meldkamer “goed raak”. Terwijl ik ernaartoe reed, heb ik de nodige telefoontjes gepleegd. Je probeert op die manier helder te krijgen wat de situatie is en wat je zou kunnen aantreffen. Ik zal nooit vergeten hoe ik bij de toegangspoort van het cellencomplex aankwam. Je moet door een beveiligings-sluis heen, waarbij eerst de ene poort achter je dichtvalt voordat de andere poort voor je opengaat. Aan de ene kant zag ik het complex branden, aan de andere kant zag ik mensen van de Koninklijke Marechaussee met automatische geweren rondlopen om de zaak te beveiligen. Die tegenstelling kwam op dat moment enorm bizar over. Je zat tussen de hekken en er liepen gewapende mensen rond. Als brandweerman zit het in je genen dat je mensen in tijden van nood helpt. Gedetineerd of niet. Dat maakt niet uit. In dat plaatje passen geen automatische geweren, ook al besef je diep van binnen dat het in dit geval misschien niet anders kan.’

### *Luchtkooi*

Frans pakt zijn leidinggevende rol op en laat de brandweer zich concentreren op een van de vleugels van het complex, die op dat moment in lichterlaaie staat. De gedetineerden uit de andere aangrenzende vleugel zijn door de bewaking samengebracht in de luchtkooi. ‘De mensen in de kooi schreeuwden. Ze waren panisch voor de rook en het vuur. Sommigen hingen aan het gaasplafond, volslagen in paniek, uit angst dat het vuur naar de

kooi zou komen. De mensen in de luchtkooi werden door de Koninklijke Marechaussee bewaakt. Ik zou ze zo snel mogelijk uit de kooi willen laten om ze bij de rook en het vuur weg te houden. Maar dat kon niet. Dat was heel confronterend.’

Als Frans het overleg start met de geneeskundige officier van dienst en vertegenwoordigers van de politie en de brandweer, sluit ook een medewerker van het cellencomplex zich daarbij aan. ‘Op grond van zijn informatie en de inschatting van de hulpdiensten lag onze prioriteit bij het redden van de mensen in de luchtkooi. We hielden rekening met mogelijke inhalatieproblemen die de zeventig mensen in de kooi zouden kunnen krijgen. Wij kregen het voor elkaar om hen met medewerking van de Koninklijke Marechaussee uit de kooi te laten, maar pas nadat zij in tweetallen geboeid konden worden afgevoerd. Terwijl de ontruiming gaande was, moesten wij alles op alles zetten om te voorkomen dat het vuur de kooi zou bereiken. Ik heb niet vaak meegemaakt dat ik mij zo beknott heb gevoeld door de regels en procedures van een ander.’

De samenwerking tussen de brandweer, politie en ambulance-diensten heeft hij als uitstekend ervaren. ‘Als hulpverleners heb je in de loop der tijd wel het nodige meegemaakt. Je hebt aan een half woord genoeg om elkaar te begrijpen. Door je ervaring kun je als leidinggevende flexibel genoeg zijn om met zo’n bijzonder aspect als de zware beveiliging om te gaan. Wat de brandbestrijding hier lastig maakte, was het gegeven dat de vertegenwoordiger van het cellencomplex ons onvolledige informatie gaf. Hij vertelde aan het begin van de nacht dat iedereen uit de brandende vleugels was gehaald. Dat bleek later niet te kloppen. Dat zijn hele pijnlijke situaties, omdat je de hele brandweernetzet opbouwt aan de hand van de gegevens die je uit eerste hand krijgt van de bedrijfshulpverleners van het cellencomplex. Toen wij rond kwart over een het eerste slachtoffer in een uitgebrande

cel vonden, werd duidelijk dat we verkeerde informatie hadden gekregen. Als ik op dat aspect van de brand terugkijk, dan vind ik van mijzelf dat ik de man van het cellencomplex van meet af aan hierover harder had moeten doorzagen. Ik had meer druk op hem moeten uitoefenen.’

### *Slachtoffers*

De schrik zit er goed in als die nacht het eerste slachtoffer wordt geborgen, omdat Frans en zijn collega’s er tot dat moment nog van uitgaan dat de vleugels zijn ontruimd, op de slachtoffers in de luchtkooi na. ‘Dat gold niet alleen voor mij. Alle hulpverleners die daar aanwezig waren, moesten even schakelen. We hadden gezamenlijk het gevoel van “dat kan toch niet waar zijn?” Later bleek dat nog maar het begin te zijn van een lange reeks slachtoffers. Om vier uur ’s nachts waren door de hulpverleners in totaal elf dodelijke slachtoffers geborgen. De andere tien waren allemaal omgekomen in de uitgebrande K-vleugel.’

Na de cellenbrand worden de hulpverleners bij elkaar gebracht, om gezamenlijk te bespreken wat er die nacht is gebeurd. ‘Door samen de puzzelstukjes bij elkaar te brengen, ontstond een gedeeld beeld van het incident. De ervaring leert dat het goed is om dat onderling uit te wisselen. Door de spanning en de stress herinneren mensen zich dingen soms anders dan ze zijn. Dat vormt dan een beletsel bij de verwerking van dit soort ingrijpende incidenten. Zo zijn de tijdlijnen vaak anders dan men zich herinnert. Door de ervaringen op elkaar af te stemmen, worden situaties verklaarbaar en hanteerbaar. Vervolgens is elke organisatie met zijn eigen bedrijfsopvangteam aan de slag gegaan om de emoties verder te verwerken. Daarbij neemt de leidinggevende in principe het voortouw in het gesprek, omdat hij zijn eigen mensen het beste kent. Waar nodig sturen brandweercolllega’s van een ander korps het gesprek bij. Als betrokken buitenstaanders faciliteren

zij het proces en zorgen zij ervoor dat iedereen aan bod komt. Zij geven ook adviezen aan de hulpverleners.’

### *Onderzoeksraad voor Veiligheid*

Met de inzichten van nu denkt Frans niet dat de slachtoffers nog gered hadden kunnen worden. ‘Na de brand zijn er verschillende onderzoeken geweest. In de aanloop daar naartoe hebben wij ons stilgehouden, in afwachting van het onderzoek. In de media werd in die tijd al driftig gespeculeerd over de manier waarop de brand was verlopen. Binnen de brandweer kent iedereen de zelfbenoemde deskundigen die in de actualiteitenrubrieken de grootste nonsens verkopen. Daar kun je dan nauwelijks op reageren omdat we officieel nog wachtten op de echte evaluaties. Dat leidde her en der tot veel ergernis. Uiteindelijk zijn er twee grote rapporten uitgebracht. Het eerste rapport was een QuickScan die in opdracht van de gemeente Haarlemmermeer was geschreven. De gemeente wilde kort na de brand weten wat er was gebeurd en welke lessen de gemeente eruit kon trekken. Het tweede rapport ging dieper op de materie in en was geschreven door de Onderzoeksraad voor Veiligheid van Pieter van Vollenhoven. Elk nieuw onderzoeksrapport geeft weer een hick-up in de verwerking, omdat het weer andere accenten legt, nieuwe beelden geeft en nieuwe vragen centraal stelt. Wij waren volgens de Onderzoeksraad weliswaar iets te laat op de plaats van de brand, maar zelfs als we op tijd waren geweest, hadden de slachtoffers het niet meer overleefd. De rook was zo verstikend, dat zij vermoedelijk al waren overleden voordat wij ter plaatse kwamen. Het rapport bevestigde het beeld dat we hen niet meer hadden kunnen redden. Die conclusie is heel belangrijk voor ons geweest, omdat de rust kon terugkeren toen dat helder was. Was de uitkomst van het rapport anders geweest, dan zou het denk ik aan mij zijn blijven knagen.’

In het trekken van de conclusies ging de Onderzoeksraad voor Veiligheid volgens Frans niet over een nacht ijs. ‘De gesprekken met de Onderzoeksraad waren stevig. Elke vraag kun je opvatten als kritiek, dat je het mogelijk niet goed gedaan zou kunnen hebben. Het is een pijnlijke confrontatie als je merkt dat je gaat twijfelen aan je beslissingen. Bovendien hangt er, behalve bij het onderzoek door de Onderzoeksraad voor Veiligheid, in dit soort situaties altijd de dreiging van een juridisch proces. De aansprakelijkheidswetgeving helpt de leidinggevende niet om op basis van kennis, ervaring en intuïtie beslissingen te nemen. Voor je het weet, zit je in een juridisch proces en word je als persoon aansprakelijk gesteld voor een beslissing die je tijdens de brand in een split second hebt genomen. In een onderzoek wordt elke beslissing in alle rust en met alle mitsen en maren tegen het licht gehouden. Die gesprekken kosten enorm veel energie.’

Ondanks het feit dat de Onderzoeksraad uiteindelijk tot de belangrijke conclusie komt dat de overleden slachtoffers ook bij een snellere alarmering niet gered hadden kunnen worden, is het onderzoek voor de hulpverleners niet zaligmakend. ‘Door de onderzoeken kwam de focus te liggen op de elf slachtoffers en de gebrekkige brandpreventie in het pand. Er werd met geen woord meer gerept over de ruim zeventig mensen uit de luchtkooi die we wél gered hebben. Wij hebben onze stinkende best gedaan om de gedetineerden uit de luchtkooi te halen, maar dat komt bijna nergens terug. De focus blijft liggen op wat er is misgegaan. Dat is onbevredigend en heeft bij veel hulpverleners tot een gevoel van onrechtvaardigheid geleid.’ Een ander gevoel waar Frans op wijst is de spagaat die in de dagen na de brand ontstaat tussen de bestuurlijke en de operationele werkelijkheid. ‘De gemeente en politici in Den Haag zagen de cellenbrand al vrij snel na de brand als een politieke crisis. Het ging daarbij om de bestuurlijke verantwoordelijkheden en later over de vraag

**‘IK KAN  
MIJN  
EIGEN  
EMOTIES  
OP DAT  
MOMENT  
NIET  
TOELATEN.’**

of men al dan niet zou moeten aftreden. De vergunningverlening werd onder de loep genomen en er werd gekeken of de gemeente wel vaak genoeg had gecontroleerd. De brand met elf slachtoffers was hooguit een aanleiding. Dat stond ver af van de belevingswereld van de brandweerlieden die ter plekke waren geweest. De jongens die terug moesten naar de kazerne hadden de elf doden op het netvlies. Het gekrijs van de mensen in de luchtkooi stond hen nog helder voor de geest. Als je zoiets hebt meegemaakt, dan vormt dat een groot contrast met de werkelijkheid van het bestuur. Van een aantal hulpverleners weet ik dat ze het gevoel hadden dat de politiek in de dagen en weken na de brand met een heel andere crisis bezig was. Sommige bestuurders hadden wel oog voor de hulpverleners. Zo bezocht de locoburgemeester de brandweer op de kazerne op de dag na de brand. Maar dat was erg intern gericht. In de buitenwereld ging de discussie vooral over poppetjes en verantwoordelijkheden, een discussie waar de bestuurders in werden meegezogen. Dat kwam op hulpverleners vervreemdend over, omdat de politieke component voor hen een heel andere wereld is. Een enkele brandweerman is daarop afgeknapt en heeft het “helemaal gehad” met de cellenbrand.’

#### *Poldercrash*

Bij de crash van het toestel van Turkish Airlines in februari 2009 had Frans geen rol in het veld, maar maakte hij deel uit van het bestuurlijke team. ‘Als directe adviseur van de burgemeester was ik niet op de plek van de ramp, maar ondersteunde ik de locoburgemeester en later de burgemeester die leiding gaven aan de operatie. Waarbij ik besef dat de grootste prestatie toen door de mensen in het veld en de actiecentra van de gemeente zijn geleverd’, zegt Frans. ‘Zij hebben het werk verricht en ik had de eer om aan een deel van deze mensen dagelijks leiding te geven.

Pas veel later ben ik naar de plek van de ramp gegaan om zelf een beeld te kunnen vormen van wat daar was gebeurd. Net zoals we dat na de cellenbrand hadden gedaan, werden na afloop alle hulpverleners weer bij elkaar gebracht. Op die bijeenkomst voelden we een gepaste trots, omdat de hulpverlening goed was verlopen. Maar ondanks het feit dat er weinig viel af te dingen op de hulpverlening, betekende dat niet dat de nazorg in juichstemming verliep. Mensen hadden schokkende dingen gezien. Onder de ogen van de hulpverleners zijn mensen overleden. Dat blijft aangrijpend.’

#### *Het kan maar één keer*

Frans is na ingrijpende incidenten als de cellenbrand en de Poldercrash alert op signalen die zijn eigen lichaam afgeeft. ‘Als ik een aantal dagen niet goed slaap, dan zij dat zo. Als het langer duurt, dan zal ik hulp zoeken. Het thuisfront merkt het aan mij als ik ervaringen niet goed zou kunnen verwerken en maakt het wel duidelijk als ik met mezelf aan de slag moet. Ook mijn omgeving geeft wel signalen af. Maar doorgaans zitten de emoties mijn werk niet in de weg.’

Een aspect van Frans’ werk waar emoties een hele prominente rol spelen, is zijn rol als voorzitter van het Begrafenis Bijstands Team. Het team verzorgt waardige en plechtige afscheidsceremonies voor brandweerlieden die in de uitoefening van hun functie zijn omgekomen. ‘Het meest recent hebben wij een rol gespeeld in de nasleep van de brand in De Punt, waarbij in mei 2008 drie brandweermannen van het korps Eelde omkwamen bij een brand in een loods. Het organiseren van een herdenking is zwaar werk. Maar ook erg dankbaar om de collega’s de eer te geven die zij verdienen. Het gaat om mensen die zich hebben ingezet voor de samenleving en dat met hun leven hebben moeten bekopen. Daar moet je wel bij stilstaan.’ De collegiale eer is niet

de primaire drijfveer voor Frans om met het BBT ondersteuning te bieden. ‘Met de erkenning dat de brandweerlieden iets goeds voor de samenleving hebben gedaan, help je ook de familie in hún verwerking. Het gaat om de maatschappelijke erkenning dat hun dierbare het ultieme offer heeft gebracht. Dat is mijn motief om dit werk namens de Nederlandse brandweer te doen. De brandwachten staan in de frontlinie en verdienen het om bij fatale ongelukken met korpseer te worden begraven. Mijn talenten wil ik daarvoor aanwenden. Als een herdenking goed verloopt en de familie kijkt er met een goed gevoel op terug, dan geeft dat enorm veel voldoening.’

Bij dergelijke begrafenissen komt de nodige logistiek kijken. ‘Het BBT zorgt voor de hele begrafenis of crematie. Het team regelt kistdragers uit het korps en traint alle mensen die de kist dragen. Het heeft de contacten met de uitvaartondernemer, de begraafplaats of het crematorium. Het bewaakt alle protocolaire handelingen en zorgt voor een mooie begrafenisplechtigheid. In alles wat we doen, hebben we als motto “het kan maar één keer”. Het Begrafenis Bijstands Team loopt doorgaans als een geoliede machine. Niet dat er geen onvertogen woord valt, maar iedereen heeft dezelfde focus. We kennen het tijdpad en het doel waar we naartoe werken. De intentie van de medewerkers van een BBT is goed. Er hangt vaak een bijzondere sfeer, waarbij iedereen de schouwers eronder zet en ondanks het verlies van een maatje er het beste van probeert te maken.’

Frans is altijd weer geraakt door de saamhorigheid binnen de Nederlandse brandweer op dit soort momenten. Die solidariteit heeft hij de afgelopen jaren ervaren bij recente herdenkingen in De Punt en Terneuzen, waar brandweerdruiker Wim Matthijssen omkwam tijdens zijn werk. ‘Vanuit het hele land komt de brandweer om de laatste eer te bewijzen. De parkeerterreinen staan vol met rode auto’s. Als je dat ziet, is het mooi om in de herdenking

een rol te kunnen spelen. Daar zet ik mij graag voor in.’

De herdenkingen komen in nauw contact met de familie tot stand. ‘Ik bezoek de nabestaanden altijd zelf. Bij het bezoek aan de naaste familie is het altijd even zoeken naar de insteek die je kiest. In eerste instantie word je gezien als iemand die van buiten opeens komt binnenvallen. Je wordt geconfronteerd met de emoties van de nabestaanden. Het is dan zoeken naar een goede weg om samen met de familie tot een goede afstemming te komen. Ik heb ook emoties, al zijn die van een andere orde. Ik kan mijn eigen emoties op dat moment niet toelaten. Ik moet ze zien uit te stellen. Daar bedoel ik mee dat ik met het Begrafenis Bijstands Team zo veel te organiseren heb, dat ik niet kan functioneren als ikzelf door emoties word overmand. Bij de herdenkingen zou ik onderuitgaan als ik tot mijzelf liet doordringen wat ik hoorde. De teksten die worden gesproken. De muziek die wordt gespeeld. Ik probeer er niet aan te denken en laat me thuis pas gaan. Tot nu toe is het me, ook bij de nabestaanden, gelukt om wel mijn betrokkenheid te tonen, maar ook gepaste afstand te houden. Maar het is bij elke herdenking een wankel evenwicht.’

# *Peter Hartman*

---

# *& Henk Pieterse*

---

**AMBULANCECHAUFFEUR EN  
AMBULANCEVERPLEEGKUNDIGE  
IN ROTTERDAM-RIJNMOND**

**Peter Hartman en Henk Pieterse werken bij Ambulancezorg Rotterdam-Rijnmond. Peter is chauffeur, Henk is verpleegkundige. Beiden zien het als een roeping om mensen in nood te helpen, ongeacht wat zij op hun kerfstok hebben. Ruimte voor een adempauze biedt het werk nauwelijks. 'Je gaat van de ene melding naar de andere'.**

Het is donker in de garage van de ambulancepost. Nadat het TL-licht aanschiet, wordt een grote hal met rijen glimmende ambulances zichtbaar. ‘Dit zijn de nieuwste types met de modernste apparatuur’ vertelt Peter Hartman. Hij is ambulancechauffeur sinds 1993. ‘Aan de buitenkant zitten ze bovendien vol met camera’s zodat we altijd kunnen terugzien wat er zich buiten de ambulance afspeelde. Het is bedoeld om het geweld tegen hulpverleners tegen te gaan.’

Een ambulance wordt bemand door twee personen, een chauffeur en een verpleegkundige. De chauffeur loodst de ambulance niet alleen door het drukke verkeer, hij ondersteunt ook de verpleegkundige op de plaats van een incident. Tijdens een hulpverlening zorgt de ambulancechauffeur ook voor de communicatie met andere hulpverleningsdiensten en de meldkamer. De verpleegkundige is eindverantwoordelijk, stelt diagnoses en dient medicamenten toe. De samenstelling van de koppels wisselt. Peter heeft veel samengewerkt met Henk Pieterse. Henk is ruim vijftientig jaar werkzaam als ambulanceverpleegkundige. Hij vertelt dat hij na al die tijd nog steeds de uitdaging van het werk ziet. ‘Ik zie nog steeds nieuwe dingen. Het is heel afwisselend werk en daarom blijft het ook zo aantrekkelijk.’

#### *Steden en dorpen*

Het werkgebied van Henk en Peter loopt van de stadsgrens van Zoetermeer tot en met Goeree-Overflakkee, Van Hoek van Holland tot Capelle aan den IJssel en van Ridderkerk tot Oostvoorne. ‘Als ambulancemedewerker leer je de stad en de omgeving goed kennen. Na al die jaren kunnen we redelijk inschatten wat we in welke wijk kunnen verwachten. Via de portofoon kunnen we altijd een noodoproep doen als dat nodig is.’ Henk stipt de grote verschillen aan tussen het werk in Rotterdam en de randgemeenten. ‘Door een gewijzigde planning rijd ik sinds

**‘DAN WACHT  
JE OP  
DE HOEK  
VAN DE  
STRAAT  
TOTDAT  
DE POLITIE  
ER IS  
EN AANGEEFT  
DAT HET  
VEILIG IS.’**

een jaar of vier in een veel groter gebied rond Rotterdam. Heel kenmerkend is het verschil tussen het publiek uit de stad en de omliggende gemeenten. In de dorpen word je vriendelijker tegemoet getreden. Mensen vragen of dingen mogelijk zijn, in de stad wordt veel meer geëist. In het dorp bellen ze bovendien pas als er echt iets aan de hand is. In de stad ligt die drempel veel lager.' Ook signaleert Henk door de tijd heen een verandering in de manier waarop het publiek het ambulancepersoneel zelf tegemoet treedt. 'Toen ik in 1983 begon, had men respect voor je werk. Men ging opzij en je kon de wagen open laten staan. Nu moeten we ons regelmatig in bochten wringen om door het verkeer te komen. Ook moet de auto standaard op slot, anders ben je de helft van je spullen kwijt als je terugkomt bij de ambulance.'

#### *Het went nooit*

'Ik verbaas mij er nog wel over dat mensen denken dat alle lende die ik dagelijks tegenkom zou wennen. Ik hoor dat bijvoorbeeld van familieleden die meerijden in de ambulance. Maar eerlijk gezegd wen je er nooit aan. Dat is denk ik maar goed ook. Als je jezelf niet meer kunt verplaatsen in degene die je vervoert, kun je beter stoppen met dit werk. Dan wordt het een zakelijke aangelegenheid waarbij je mensen van a naar b vervoert.' Dat laat onverlet dat de ene gebeurtenis een grotere indruk op Peter en Henk achterlaat dan de andere. Ze kunnen zich moeiteloos de details van specifieke gebeurtenissen voor de geest halen. Zo herinneren ze zich een vrijdag waarop ze samen avonddienst draaiden. 'We hadden een onervaren stagiaire bij ons die we moesten begeleiden en er kwam een spoedoproep binnen', vertelt Henk. 'We moesten een vrij grote afstand overbruggen om daar te komen. In de spits bovendien. Met veel pijn en moeite kwamen we aan bij het opgegeven adres. Boven troffen we een tienjarige

Hindoestaanse jongen aan. Hij werd gereanimeerd door twee agenten. Het kind stond bij de ouders al te boek als "moeilijk". Toen de moeder eerder die avond had geroepen "kom je eten", kwam hij niet. De moeder ging naar boven en trof het kind aan. Hij bleek zich achter de deur te hebben verhangen. Dat zijn beelden die je wel aangrijpen.' Henk vervolgt het verhaal. 'We gingen direct aan de gang en liepen het reanimatieprotocol door, brachten medicatie in en gaven beademing. Peter en ik zeggen dan weinig. Je bent op elkaar ingespeeld, weet wat de ander nodig heeft. Ook de twee agenten ondersteunden ons. Terwijl ik de reanimatie uitvoerde twijfelde ik al of het nut had. Vaak heb je aan het begin van een reanimatie al een bepaald gevoel of iemand het haalt of niet. Nu verwachtte ik niet dat hij het zou halen. Het had te lang geduurd voordat de moeder de jongen had gevonden. Maar je kunt het niet altijd even goed zeggen. Dat is wel eens raar. Want ik kan mij ook wel patiënten herinneren die je terug kunt halen en er zelfs goed uitkomen. Dus zeg nooit "nooit". We handelden het protocol af. Als je alles hebt verricht en er is geen reactie, dan stop je. Maar toch gaat dat niet gemakkelijk. Als iemand van negentig geen reactie meer geeft, stop je toch eerder dan bij een kind. In onderling overleg besloten we om de reanimatie te staken. Ik heb daar achteraf nooit spijt van gehad. De jongen had gewoonweg te lang zonder zuurstof gezeten. Maar het bleef een hele moeilijke situatie. Zoals elke situatie met kinderen een moeilijke blijft. De jongen is niet overgebracht naar het ziekenhuis. Het is een plaats delict geworden waarna de politie het onderzoek naar de zelfmoord is gestart.'

#### *Volle laatjes*

Henk wijst erop dat dit soort ervaringen zich opstapelen. 'Je hebt een aantal laatjes in je hoofd waar je de schokkende gebeurtenissen in bewaart. Op een gegeven moment raakt alles

vol. Om dat te voorkomen, leert mijn ervaring dat je er vooral over moet praten. Met collega's gaat dat het beste. Ik heb zo intensief met Peter en anderen gewerkt, dat je maar één woord hoeft te zeggen om elkaar te begrijpen. Dat werkt ook in de dagelijkse praktijk zo. Als Henk onderweg "stop" zegt, dan stop ik direct. Dan moet je niet vragen "wat is er?" Je gaat ervan uit dat de ander weet waarover hij het heeft. Aan buitenstaanders, ook je familie, blijft het soms moeilijk om uit te leggen wat een situatie met mij heeft gedaan. Zij kijken meer naar het resultaat. Reageren in de trant van "ja, maar hij heeft het toch overleefd." Met andere woorden "waar maak je je druk om?" Ik merk aan mijzelf dat ik in de loop der tijd minder met buitenstaanders ben gaan delen.' Peter beaamt dit. 'Als ik me laat verleiden om iets over mijn werk te vertellen dan denkt de rest "wat is dat overdreven". Mensen denken al snel dat je overdrijft zodra je zegt "de auto zat van onder tot aan het plafond onder het bloed". Toch is dat letterlijk wat er soms gebeurt.'

#### *Geen time-out*

Na een ingrijpende gebeurtenis is er nauwelijks tijd om bij te komen. 'Bij de ambulancediensten ga je daarna vaak weer door naar de volgende melding', zegt Henk. 'Dat is misschien wat raar. Bij de politie en de brandweer gaan ze na zoiets standaard uit de dienst.' Hij geeft een ander voorbeeld. 'Vorig jaar heb ik een geweldsincident meegemaakt met een veteraan uit voormalig Joegoslavië. Hij vloog ons aan. Gelukkig had ik een stevige collega bij me en we hebben ons langzaam teruggetrokken. Toen hadden we behoefte aan een time-out. We waren nog niet terug op de post of het volgende verzoek kwam al binnen. Zoiets zou bij de politie ondenkbaar zijn. Binnen de ambulancediensten wordt het wel beter, maar het gaat mondjesmaat. In het voorjaar heb ik een reanimatie gedaan van een elfjarige jongen die een

zware stroomstoot had gekregen. De reanimatie verliep goed. We kregen weer een hartritme. We hebben het kind beademd en naar het Sophia kinderziekenhuis gebracht. Na afloop zat ik schokkend mijn ritformulier in te vullen. Ik heb gevraagd of ik uit dienst kon. Dat is toen wél geregeld. Het bedrijfsopvangteam (BOT) is gekomen en bij twee collega's kon ik mijn verhaal doen en stoom afblazen. Maar het oproepen van het BOT-team heeft bij ons nog niet de routine zoals dat binnen brandweer en politie al wel gebruikelijk is.'

#### *Hulpverlener zonder uniform*

'Soms vervaagt de grens tussen werk en privé', vertelt Henk. 'Na werktijd zag ik dat vlak voor mij een meisje van tien jaar werd aangereden. Ze ging bijna dood in mijn handen. Ik draaide haar om en ben haar toen gaan reanimeren. Ik maakte bewust geen oogcontact met de ouders, om mij af te sluiten van de situatie en mij volledig op het meisje te kunnen concentreren. Ook al kijk je niet, je hoort alles. Ik hoorde iemand zeggen "dat mag je niet doen" toen ik het meisje omdraaide. Ik legde uit dat het mijn werk was en dat ik wist wat ik deed. Alles zat onder het bloed. De ambulance was er heel snel bijgehaald. Het kind kreeg weer ritme. Er kwam een helikopter. Die heeft het kind meegenomen. Normaal ga ik mee naar het ziekenhuis, bespreek ik met een collega wat er is gebeurd en verzorg ik de overdracht. Nu niet. Dat was een hele vreemde ervaring. Het verhaal werd als het ware niet meer afgerond. Ik sprak nog heel even met een agente. Iedereen verdween en ik stond ineens alleen, huilend langs de weg. Vroeger dacht ik misschien "ik kijk even de andere kant uit", maar nu laat ik de emoties gewoon komen. Dat werkt toch het beste. Door de politie werd ik de volgende dag in kennis gesteld dat ze in coma lag en 's middags werd ik teruggebeld dat ze was overleden. 's Avonds belde de BOT-er van het poli-

**‘MENSEN  
DENKEN  
DAT  
ALLE  
ELLEENDE  
DIE  
IK  
DAGELIJKS  
TEGENKOM  
ZOU  
WENNEN.’**

tieteam en bedankte mij namens de familie nog voor de hulp die ik geboden had.’

*Onveilige situaties*

Henk en Peter komen regelmatig terecht in bedreigende situaties. In januari 2006 reed Peter met een ambulanceverpleegkundige in Vlaardingen, toen het mis ging. ‘We reden naar de McDonald’s om nog snel iets te eten voordat we de nachtdienst in zouden gaan. Die bleek dicht te zijn. Daarop reden we richting de Westhavenkade, waar wij iemand op het zebrapad zagen liggen. Bewusteloos. Hij was kort daarvoor in elkaar geslagen. Mijn collega wilde net de deur openen, toen wij een groep jongens op ons zagen afkomen. Omdat de groep er dreigend uitzag, riep ik “deuren dicht!”. Vanuit de ambulance zagen we dat de groep van ongeveer twaalf man op de jongen op het zebrapad begon in te trappen. De jongen op de grond werd echt verrot geschopt en geslagen. Wij hebben direct een oproep gedaan voor de politie maar zijn niet uitgestapt. Het was een duivels dilemma. Je wilt hulp bieden maar je weet dat je eigen veiligheid niet is gegarandeerd zodra je uitstapt. Het enige dat we op dat moment konden doen was de sirenes aanzetten om de groep af te schrikken.’ Intussen haalde de vriendin van de belaagde jongen hun vrienden erbij. Hierop volgde een vechtpartij tussen de twee groepen jongeren. ‘Het was een dreigende situatie. De aanvallers gingen weg, waarna de tweede groep jongens hun woede op ons afreageerde. Ze gooiden met dingen, bondsden op de ambulance en traptten onze ruiten in. Op een gegeven moment gaf ik gas en heb ik de auto verderop neergezet. We deden een noodoproep. Na vijf of zes minuten keerden we terug, nadat de politie was gearriveerd en ons aangaf dat het veilig was. Toen we bezig waren bij de jongen op het zebrapad brak opnieuw een vechtpartij uit. De vrienden van de jongen braken door de linie van de politie heen.

Ze trokken aan ons, we zijn een stuk weggerend, de politieagenten achterlatend. Die lagen ook op grond. Ze werden geschopt en geslagen. Ik voelde me een “loser” omdat ik de collega’s van de politie in de steek liet. Maar we hadden eigenlijk geen keus. Snel daarna kwam gelukkig assistentie. Ze traden hard op tegen de jongeren en maakten de weg vrij voor ons, zodat we de jongen konden meenemen in de ambulance. Daarna zijn we weggereden. Weggevlucht.’

Over de toedracht in Vlaardingen is in de dagen en weken daarna veel te doen geweest. ‘In de krant stond onder de kop “Ambulance weigert hulpverlening” dat het ambulancepersoneel op de vlucht was geslagen. Ik kreeg het gevoel dat de media ons kapot wilden maken. Maar ook op mijn werk trof ik weinig steun aan. Een leidinggevende vroeg me wat ik daar überhaupt deed. Ik ging daar heen om te eten en ben tot drie keer teruggegaan om hulp te geven. “Eigen veiligheid eerst” klinkt leuk op een studiedag, maar in de praktijk zijn situaties vaak niet zo zwart-wit. Drie dagen later nodigde de burgemeester van Vlaardingen ons uit voor een gesprek. De burgemeester was de eerste die mij vroeg hoe het met me ging. Hij leek zich als een van de weinigen iets voor te kunnen stellen bij de machteloosheid die wij op dat moment hadden gevoeld.’ De burgemeester reageert volgens Peter begripvol, maar licht toe dat uit de getuigenverklaringen het beeld naar voren komt dat de agressie niet tegen de mensen in de ambulance was gericht. ‘Wij hebben dat niettemin zo ervaren vanuit de ambulance. Op ons kwam de situatie als zeer bedreigend over. Het blijft daarmee onbevredigend, omdat wij blijkbaar een ander beeld hadden dan omstanders die het van buitenaf hebben zien gebeuren.’

Tijdens de rellen bij het strand van Hoek van Holland had Peter een zeer ernstig gewonde relschopper in zijn wagen. ‘Een colle-

ga van de politie vertelde dat hij kort daarvoor zelf nog met een fiets naar een agent had gegooid. Of je het wil of niet, dat geeft dan toch een ander beeld van het slachtoffer dat bij je in de ambulance ligt.’ Henk werkte die nacht niet samen met Peter, maar vult aan: ‘Wij zullen iedereen de medische behandeling geven die hij of zij nodig heeft. Maar natuurlijk denk je in dit vak wel eens “hoe kun je zo stom zijn?” Bijvoorbeeld wanneer iemand stomdronken een ander heeft aangereden. Maar dat probeer je zo snel mogelijk weer van je af te zetten. Je gaat gewoon aan de slag. Iedereen heeft het recht op medische hulp.’

Het was volgens Peter een hectische nacht na de rellen in Hoek van Holland. ‘Ik heb meerdere keren met een ambulance gereden. Zodra er één onder het bloed zat moest ik een andere meenemen. Normaal gesproken neem je na een rit de tijd om zelf de ambulance schoon te maken. Ik reed rond met het vooruitzicht dat ik zelf de wagen met gestold bloed nog moest gaan uitsoppen in de ochtend. Terug op de post bleek dat er collega’s waren geweest die dat al voor mij hadden gedaan. Die collegialiteit deed mij heel goed.’

Toen Peter de tv-beelden zag realiseerde hij zich pas goed in wat voor hectiek hij die nacht had gewerkt. Nadien heeft een BOT-gesprek plaatsgevonden. ‘Maar wat ons werd gebracht als een BOT-gesprek, bleek eigenlijk een interne evaluatie van “Hoek van Holland” te zijn’, aldus Peter. ‘Bij de politie ging dat anders. Voor elke betrokken politieagent stond een BOT-er klaar. Voor zover wij dat kunnen overzien is het vreselijk wat zij hebben meegemaakt. Naar ons toe was de agressie van de bezoekers van het feest anders dan naar de politie. Wij kregen alle ziekten uit de Daniel den Hoed kliniek naar ons hoofd geworpen. Maar zij stonden letterlijk met de ruggen tegen elkaar. Omsingeld door honderd hooligans die begonnen af te tellen. Ze moeten doodsangsten hebben uitgestaan.’ Voor Peter is het dan ook onbegrijp-

pelijk dat zijn collega's van de politie als verdachten worden aangemerkt. 'In dat opzicht is er voor ons meer erkenning geweest. Op een latere bijeenkomst met de leiding werden we nadrukkelijk bedankt voor het werk dat we op die avond hadden gedaan. "Jullie hebben puik werk geleverd." Dat was de boodschap. Tranen sprongen in mijn ogen. Het ontroerde me.'

Volgens Henk staan buitenstaanders soms versteld van de situaties waar zij in belanden. 'Mensen begrijpen vaak niet waar wij het over hebben. Ik herinner mij een reanimatie op een Marokkaanse bruiloft. Daar hing een enorme spanning in de lucht. Toen het duidelijk was dat de reanimatie geen zin meer had zijn we toch nog voor de schijn doorgedaan, omdat het duidelijk was dat men de dood van de man op ons zou afreageren.' Peter geeft aan dat ze bij schietpartijen wel eens eerder in de buurt zijn dan de politie. 'Dan wacht je op de hoek van de straat totdat de politie er is en aangeeft dat het veilig is.' Mochten situaties acuut onveilig worden, dan beschikken Henk en Peter over een noodknop. 'Dan hoort de centralist niets te vragen en direct de politie te sturen. Bij die man uit voormalig Joegoslavië deed de knop het wel, maar bleef de centralist maar vragen "wat is er aan de hand, waarom hebben jullie op de knop gedrukt." Achteraf is het goed afgelopen, maar het frustreert als mensen zich niet aan de procedures houden. Zeker in noodsituaties moet je kunnen terugvallen op de gemaakte afspraken', zegt Henk.

### *Cynisme en relativering*

Om staande te blijven in het vak zien Henk en Peter het als een noodzaak om zaken te kunnen relativëren. 'Sommige dingen horen bij dit werk. Als je bepaalde dingen niet wilt meemaken, moet je dit niet doen. In de keuze om ambulancebroeder te worden ga je niet over een nacht ijs. Bovendien brengt niet iedere rit ellende of agressie met zich mee. We moeten dat ook

niet overdrijven. De aandacht van de media zorgt ervoor dat die kant van het vak wordt uitgelicht. Maar er zijn ook hele mooie facetten in het vak. Wanneer je snel de goede diagnose weet te stellen. Of de aai over de bol van een oud vrouwtje dat je hebt geholpen. Ik ga iedere dag nog steeds met een grote glimlach naar mijn werk', aldus Henk.

'Om te relativëren wordt de nodige harde en zwartgallige humor gebruikt', zegt Peter. 'Het gaat soms heel ver. Een collega van mij ging met pensioen en zei dat we nooit meer zouden kunnen lachen om grappen waar anderen niet om kunnen lachen. Dat klopt precies. Met je collega's heb je aan een half woord genoeg. Heb je een eigen cultuur opgebouwd. Het heeft er ook mee te maken dat wij beslissingen moeten nemen die anderen niet hoeven te nemen. Het cynisme is een middel om overeind te blijven.' Henk zegt dat hij die zwartgallige kant vroeger niet goed begreep. 'Ik kwam als jonge medewerker binnen, keek toen naar de oudere garde en dacht "zo wil ik niet worden". Maar ondertussen begin ik er steeds meer van te begrijpen. Het is een mooi vak, maar je moet het wel kunnen relativëren om de ervaringen een plek te kunnen geven. Dat snap ik nu veel beter.'

# Mayke Aerts

**BRIGADIER BIJ DE POLITIE IN HAARLEM**

**Mayke Aerts werkt bij de regiopolitie Kennemerland in Haarlem. Op 12 maart 2007 komt zij als een van de eerste hulpverleners ter plaatse bij een spoorwegovergang, waar vlak daarvoor een vader met zijn twee kinderen voor de trein is gesprongen. Terwijl de spoorbomen blijven tingelen, start zij met haar collega's het onderzoek op de plaats delict.**

Het is rustig op het bureau van de politie in Haarlem. De meeste van Mayke's collega's zijn een half uur geleden vertrokken naar Haarlem-Noord, waar zij onderzoek doen naar een gruwelijke moordzaak. 'Om 14:08 uur kreeg de politie een melding binnen dat een vrouw zou zijn gedood. Toen de collega's ter plaatse kwamen, werd via buurtbewoners al vrij snel duidelijk dat de vrouw op haar twee kleinkinderen had gepast. Haar schoonzoon was langsgesproken en had met geweld zijn twee zoontjes meegenomen. De bureaus hadden gegil gehoord. Het lichaam van de vrouw werd achter in de tuin gevonden. Ze was om het leven gebracht met messteken. Het leek erop dat de vrouw de kinderen niet aan haar schoonzoon had willen meegeven, waarna hij had besloten om haar ter plekke te vermoorden.' Aan de hand van de aangetroffen situatie en het vermoeden dat de vader de zoontjes heeft ontvoerd, worden alle eenheden geïnformeerd om uit te kijken naar de auto van de vader.

'Even later kwam hier de melding binnen dat de auto gezien zou zijn in de richting van de Liedeweg. Die weg loopt van Haarlem naar Haarlemmerliede en is berucht vanwege de spoorwegovergang, waar mensen regelmatig zelfmoordpogingen ondernemen. Toen ik dat hoorde, ben ik de gang op gerend en heb heel hard gevraagd of er nog collega's waren. Met een motorrijder die hier binnen was en een collega in burger zijn wij direct in de auto gesprongen. Met grote vaart zijn we die kant op gereden. Via de portofoon hebben we gemeld dat we onderweg waren richting de Liedeweg. Ik weet nog goed dat ik onderweg tegen mijn collega's zei dat ik de vader in zijn poten zou schieten als dat zou moeten. Het doel van de vader leek duidelijk. We moesten alles op alles zetten om de kinderen te redden. Vanuit het perspectief van de vader was het duidelijk dat hij niets meer te verliezen had.'

*Portofoonbericht*

Vlak voordat Mayke en haar collega's bij de spoorwegovergang aankomen, meldt zich een andere politie-eenheid over de portofoon. 'Twee collega's van ons waren net iets eerder ter plaatse. Het portofoonbericht zal ik nooit meer vergeten. "Hoofdbureau. Het is te laat. Laat maar zitten." Die melding ging door merg en been. Het werd stil in de auto. We waren nagenoeg ter plaatse. Toen hij was uitgesproken, zagen we de auto van de vader al staan. Emotie en ratio liepen door elkaar heen. De ratio die je met de paplepel in is gegoten. De politieauto die je zo parkeert dat zo min mogelijk sporen worden stukgemaakt. Maar ook heb je een harde confrontatie met de emoties die je krijgt als je de collega's langs het spoor ziet staan. Lijkbleek. Holle ogen die je aanstaren. Gewoon "op". Dikke vochtige ogen van twee mannen die niets meer kunnen uitbrengen. Ze stonden aan de grond genageld. Ik ben naar hen toegelopen. Het vreemde is dat je dan bijna niets zegt. Je kijkt elkaar aan. Je weet dat het is gebeurd. Je begrijpt van elkaar hoe aangrijpend het is om daar op die plek te zijn. Zij zijn vlak daarna weggebracht door collega's die na ons aankwamen.'

Mayke komt als eerste aan bij de lichamen die iets verder op het spoor liggen. De trein met passagiers staat dertig meter verderop. 'Allereerst moet je controleren of er nog leven is. Terwijl je diep in je hart weet dat het allemaal reddeloos verloren is. Je ziet de twee kinderen die in dikke jasjes op het spoor liggen. Het is zo onwerkelijk. De vader heb ik als laatste gecontroleerd, omdat hij het verste van de overgang verwijderd lag. Daar sta je dan tussen de rails. Twee kinderen, vier en zes jaar oud, met een vader die zoiets doet.' Terwijl Mayke de lichamen onderzoekt, lopen collega's van haar door naar de trein, om de machinist en de mensen in de trein op te vangen. Mayke merkt dat de pers op dat moment al foto's neemt van het drama. 'De pers was heel

snel ter plaatse. Vanaf een nabijgelegen viaduct zoomden zij in met grote lenzen. Maar ze probeerden ook door de afzettingen heen te komen om foto's te schieten. Je moet oppassen dat het verdriet dat je hebt op die momenten niet wordt omgezet in woede. Je weet dat het de taak van de media is om het gruwelijke nieuws te verslaan, maar op het moment dat het gebeurt, kun je dat niet bevatten. Je bent getuige van het meest vreselijke dat je ooit hebt gezien. Dan vraag je jezelf af waarom mensen daar nog foto's van willen nemen.'

*Vertraagde modus*

Als Mayke langs het spoor loopt, beseft ze dat haar lichaam op een bijzondere manier reageert op de schokkende gebeurtenis. 'Mijn hart ging sneller kloppen en ik kreeg het warm van wat ik zag. Een angstreactie. Of schrikreactie. Op de een of andere manier kreeg ik een soort vertraagde modus in mijn hoofd, alsof mijn lichaam rust wilde inbouwen om goed te kunnen observeren en functioneren. Net zoals je wel eens hoort van mensen die te water raken. Dan gaat het lichaam ook vertraagd werken om overlevingstijd te winnen. In totaal heb ik daar wel een uur rondgelopen, maar op het moment zelf was ik elk besef van tijd helemaal kwijt.'

Haar oog valt op de auto, die half naast de kant onder het viaduct stond geparkeerd. Met de deuren op slot. 'Als politieagente valt zoiets me direct op. Het draagt bij aan het bizarre beeld dat je van de situatie hebt. Want er is geen enkele reden dat iemand die zelfmoord pleegt nog een auto op slot draait. Maar ogenschijnlijk houdt iemand die zo ver buiten zichzelf treedt vast aan de normale rituelen. Hij is te druk met andere dingen, dat hij er niet bij nadenkt dat hij de portieren niet dicht hoeft te doen.' Er moeten tal van praktische dingen gebeuren. 'Er moeten doeken worden gehaald om de lichamen af te dekken. De weg moest

**'DIKKE TRANEN.  
JE  
BENT  
DAN  
NIET  
ALLEEN  
PROFESSIONAL  
MAAR  
OOK  
GEWOON  
MENS.'**

nog worden afgezet. Terwijl we daarmee bezig waren, begonnen fietsers te klagen dat ze er echt langs moesten omdat ze niet wilden omrijden. Mensen beseften niet wat er zojuist was gebeurd. Mensen in de buurt moesten worden gehoord. Bij het spoor waren diverse getuigen die het drama hadden zien gebeuren. Er was een man die voor de gesloten spoorbomen had staan wachten en daar had gezien hoe de vader zijn tegenstribbelende kinderen het spoor op trok. De kinderen hadden nog geprobeerd om weg te komen, maar de vader hield ze resoluut vast. Dat zijn traumatiserende beelden. Ondertussen druppelden ook de andere hulpdiensten binnen. Een vrouw van de ambulancediensten zag haar echtgenoot. Een brandweerman die even later aankwam. Toen hij uit de auto stapte vlogen ze elkaar in de armen. Dikke tranen. Dan ben je niet alleen professional, maar ook gewoon mens. Het drama was voor iedereen die daar rondliep enorm aangrijpend. Het onverdraaglijke, dat iemand denkt “voor mij hoeft het allemaal niet meer” en dan tot zoiets onrechtvaardigs in staat is.’

#### *Afscheid van het incident*

Een teamchef die even later ter plaatse komt, zoekt Mayke op. ‘Hij legde zijn hand op mijn schouder en zei: “Mayke, ik denk dat het tijd is dat je weggaat.” Niet omdat ik niet goed functioneerde, maar omdat hij het moment vóór wilde zijn dat het emotioneel te veel zou worden. Ik kende hem niet, omdat hij pas een aantal dagen daarvoor als teamchef was begonnen. Maar hij kon op een goede manier contact maken, voelde de situatie feilloos aan. Hij heeft me de tijd gegeven die ik nodig had om mentaal afscheid te nemen van het incident. Ik heb nog wat onderzoek ter plaatse verricht. Heb een bloedspoor gevolgd. Totdat ik het kort daarna zelf ook tijd vond om te gaan.’ Mayke gaat met haar collega’s naar een in de buurt gelegen politiebureau, waar zij ook de andere collega’s ontmoet die als eerste

ter plaatse waren. ‘Als je elkaar treft, zie je bij iedereen de tranen in de ogen. Zeker bij collega’s die zelf jonge kinderen hebben, komt een dergelijke moord extra hard aan. Met je collega’s heb je in de loop der jaren al het nodige meegemaakt. Spannende, heftige incidenten waarbij we soms hebben moeten knokken voor ons leven. Op dit soort momenten gebruik je de sterke onderlinge band om elkaar te steunen. Dat betekent niet dat je de hele tijd praat en je hart uitstort. We hebben vooral bij elkaar gezeten. Soms wordt dan een hoofd geschud, soms wordt een opmerking gemaakt.’

#### *Debriefing op hoofdbureau*

Aan het eind van de middag worden Mayke en haar collega’s op het hoofdbureau verwacht, voor een gezamenlijke debriefing. ‘In de kantine waren alle collega’s bij elkaar die een rol hadden gespeeld rond het gezinsdrama. Dat was een enorme club mensen uit Haarlem-Noord en hulpverleners die wij eerder langs het spoor hadden gezien. Op het moment dat je daar binnenkomt voel je dat iedereen er doorheen zit. Bleke gezichten. Betraande ogen. Iedereen had die dag indrukwekkende dingen meegemaakt. Sommigen hadden getuigen opgevangen. Iemand anders had de moeder moeten inlichten, met het besef dat ze in een uur tijd haar eigen moeder en kinderen kwijt was. Zo bracht iedereen zijn eigen ervaringen als puzzelstukjes naar voren. Gezamenlijk kregen we daarmee steeds meer zicht op het hele verhaal. Ze waren getrouwd, maar er waren problemen in de relatie. Het stel lag in scheiding en de relatieproblemen lagen hoogstwaarschijnlijk ten grondslag aan het familiedrama.’

Later die week vindt nog een keer een bijeenkomst plaats, waar Mayke een minder goed gevoel bij heeft. ‘Je zit met de nodige vragen in je hoofd waar je een antwoord op zoekt. Die antwoorden wil je helder krijgen door er met collega’s over te praten.

Maar bij deze bijeenkomst waren ook collega's aanwezig die noch in Haarlem-Noord, noch aan de Liedeweg waren geweest. Daar had ik op dat moment weinig binding mee, waardoor de bijeenkomst wat in het water viel.' Door de organisatoren van de bijeenkomst wordt Mayke ook aangeboden om gebruik te maken van een bedrijfsopvangteam, maar dat aanbod slaat zij af. 'Ik had het idee dat ik met mijn directe collega's genoeg contact had om de ervaringen uit te wisselen. Dat hoefde ik wat mij betreft niet in een apart BOT-team te bespreken. Een BOT-team zag ik een beetje als een verplicht nummer. Ik koos ervoor om mijn routine op te pakken en af en toe met collega's te praten waarmee ik bij de Liedeweg was geweest.' Hoe andere collega's met het drama zijn omgegaan, kan Mayke moeilijk inschatten. 'Mensen gaan er wisselend mee om. Later hoorde ik de verhalen van de mensen van de meldkamer en de impact die het op hen heeft gehad. Het heeft zich dus niet alleen beperkt tot de mensen die echt ter plaatse zijn geweest. Ook buiten de politie is er nog het nodige aan nazorg gedaan. Zo is er bijvoorbeeld ook begeleiding geweest voor buurtbewoners en de school waar de kinderen op zaten. Ook van de man die getuige was van het drama weet ik dat hij nog gesprekken heeft gehad.'

### *Begravenis*

's Avonds moet Mayke naar een condoleance. De moeder van een van haar beste vrienden is overleden. 'Het stapelde zich op. Collega's hebben nog gevraagd of ik wel zelf wilde rijden of dat ze me moesten brengen. Ik wilde even de rust zoeken en besloot zelf te rijden. Onderweg daarnaartoe heb ik kort met mijn broer gebeld, omdat ik bij iemand mijn verhaal moest doen. Op dat moment had ik geen relatie. Maar een dergelijke ervaring moet je wel met iemand kunnen delen. Mijn broer heeft me bij de condoleance gesteund. Later heb ik hem meer

in detail verteld wat ik die dag had meegemaakt.'

Als Mayke twee dagen na het gezinsdrama op een begrafenis aanwezig is, komen de herinneringen aan het gezinsdrama op een onverwachte manier terug. 'Ik zal het nooit vergeten. Het was de begrafenis van de moeder van een van mijn beste vrienden. De begraafplaats lag naast het spoor. Op het moment dat de kist de begraafplaats op werd gedragen, hoorde ik op afstand het getingel van de spoorwegovergang. Ik merkte dat ik helemaal verstijfde. Pas toen realiseerde ik mij dat de spoorbomen aan de Liedeweg een uur lang hadden getingeld. Dat was mij toen helemaal niet opgevallen. Maar nu bleek hoe een dergelijk geluid zich kan nestelen. In de weken daarna heb ik nog een aantal keren datzelfde gevoel gehad toen ik bij een spoorwegovergang kwam. Pas na een half jaar ebde dat weg. Je merkt sowieso dat dingen na verloop van tijd slijten. Zo had ik er in de eerste weken na het drama ook moeite mee om langs de plek van het drama te rijden. Vanaf mijn huis kwam ik er altijd langs. Dan zag ik de bloemen bij het spoor liggen en dwaalden mijn gedachten weer af. Ik wilde er niet naar kijken, maar ongemerkt trokken mijn ogen ernaartoe. Pas veel later was ik in staat om er langs te rijden zonder dat ik nog zo bewust met het gezinsdrama bezig was.'

### *Binnendienst*

Het gezinsdrama bij Haarlemmerliede is voor Mayke een incident dat haar altijd zal bijblijven. 'Van tijd tot tijd zijn er gebeurtenissen die er met kop en schouder bovenuit steken. Als ik over het gezinsdrama vertel, komen de beelden terug. Toch leer je in de loop der jaren om te gaan met extreme situaties als deze. Als dit mij was overkomen in de week na mijn afstuderen, dan was ik er anders mee omgegaan. De eerste keer dat je te maken krijgt met een zelfmoordpoging op het spoor ben je goed van

**‘ALS  
HET  
MOET,  
SCHIET  
IK  
HEM  
IN ZIJN  
POTEN.’**

de kaart. Je hebt het idee dat je in een horrorfilm terecht bent gekomen. De volgende keer dat je het meemaakt is het niet minder erg, maar je weet vooraf wat je kunt verwachten. Daardoor kun je jezelf enigszins wapenen. Na verloop van tijd krijg je ook inzicht in de manier waarop je zelf met dingen omgaat. Je weet dat het niet verkeerd is als je slecht eet, geen honger hebt, slecht slaapt. Maar het moet niet te lang duren. Ik had geen relatie en wilde de eerste tijd constant weg. Naar de kroeg, niet thuis blijven en alleen zijn. Als ik ging slapen en ik probeerde mijn ogen dicht te doen, dan kwam het beeld van een van de kindjes op de spoorbaan naar voren. Dat is een duidelijk signaal dat ik nog iets moest verwerken. Ik zat tegen het randje van posttraumatische stress, maar heb er uiteindelijk weer grip op kunnen krijgen. Als je geen controle hebt over je lichaam, dan moet je alert blijven. Het werk heeft mij steun geboden, door de eerste tijd met een vast maatje mijn diensten te draaien. Aanvankelijk wilde de korpsleiding mij binnendienst geven. Dat heb ik pertinent geweigerd. Ik zag zoiets meer als een straf en niet als een manier om er weer bovenop te komen. Ik kreeg de ruimte om specifieke meldingen aan collega's over te laten. Confrontaties met huiselijk geweld en dat soort situaties kon ik daarmee vermijden. Het zou in die periode ook niet goed zijn geweest om mij daarop af te sturen. Ik zou denk ik weinig tolerant zijn geweest richting een vader die zijn vrouw en kinderen had bedreigd.'

Op het werk is er veel aandacht voor het incident. In de ogen van Mayke soms zelfs te veel. 'De periode na het drama heb ik als heel dubbel ervaren. Iedereen op het werk komt naar je toe en vraagt wat je hebt meegemaakt. Datzelfde maak je mee in de privésfeer. Maar je wilt eigenlijk niet steeds opnieuw je verhaal doen. Je wilt afbouwen. Ik heb mensen de krantenartikelen laten lezen, zodat ze zich een voorstelling konden maken van hetgeen we hadden meegemaakt. Later gaat het hele korps over tot de

orde van de dag. Dat voelt heel dubbel. Dan krijg je opeens het idee dat iedereen het gezinsdrama is vergeten en jij de enige bent die er nog mee worstelt.'

*Moeder*

Mayke denkt vlak na het incident nog wel eens aan de moeder. 'Ik heb begrepen dat ze door haar familie is opgevangen. De begrafenis van de kinderen vond in kleine kring plaats, anders was ik daar wel naartoe gegaan. Omdat het mijzelf zo enorm hard raakte en persoonlijk zou hebben geholpen het hoofdstuk op een goede manier af te sluiten. Soms ga ik ook wel eens naar een rechtzaak van een incident dat me heeft geraakt, al geeft dat ook niet altijd een bevredigend gevoel. Zeker niet als de verdachte er met een milde straf vanaf komt terwijl ik er slapeloze nachten van heb gehad. De moeder heb ik nooit ontmoet, maar ik vraag me regelmatig af hoe het nu met haar gaat. Het is niet te bevatten dat iemand alles wat haar dierbaar was, zo bewust van haar heeft afgepakt.'

# *Theo* *van der Meulen*

COLLEGIALE ONDERSTEUNINGSGROEP  
VAN DE KONINKLIJKE MARECHAUSSEE

Als teamleider van de Collegiale Ondersteuningsgroep biedt Theo van der Meulen steun aan collega's die in hun werk bij de Koninklijke Marechaussee (KMar) in schokkende situaties terecht komen. Zelf was hij in die rol onder meer betrokken bij de afwikkeling van de cellenbrand op Schiphol-Oost in oktober 2005 en de Poldercrash in februari 2009.

‘De KMar voorziet in de politietaken op de luchthaven Schiphol’, vertelt Theo. ‘Mensen kennen ons vooral van de geconcentreerde blikken bij de paspoortcontrole. Dat is maar een deel van ons takenpakket. Wij houden op het luchthaventerrein onder meer toezicht op passagiersstromen, mensensmokkel en wapenhandel. We zijn getuige van ripdeals. Arresteren bolletjesslikkers en helpen bezoekers van de luchthaven. In dat opzicht is het een diverse wereld op een paar vierkante kilometer.’

Theo geeft leiding aan de Collegiale Ondersteuningsgroep van de KMar. Dat is een netwerk van zeven KMar-medewerkers die collega’s bijstaan na schokkende situaties. Het is een nevenfunctie, die hij uitvoert naast zijn reguliere werk dat bestaat uit het begeleiden van uitgeprocedeerde asielzoekers. ‘Het is mooi als je hier een thuishaven kunt vinden omdat je de veiligheid en geborgenheid elders niet krijgt. Daar moet een land als Nederland groot in zijn. Maar er komen ook mensen naar West-Europa om andere redenen. Ik zie het als een belangrijke taak om deze mensen op een normale en humanitaire wijze weer terug te brengen naar het land van herkomst. Dat proberen wij zo netjes mogelijk te doen. Wanneer iemand is toegezegd dat hij zijn laptop met de foto’s van zijn gezin terug zou krijgen voordat hij het land verlaat, dan zorgen wij ervoor dat die laptop alsnog van Maastricht naar Schiphol wordt gebracht. Dit werk vereist dat je je moet kunnen verplaatsen in de mensen waar je mee te maken hebt. Met het merendeel van de mensen hebben wij op een nette manier contact, maar soms gebeurt het dat mensen op weg naar een ver land proberen zichzelf of ons te verwonden, spugen of hun ontlasting laten lopen. Als je onder die omstandigheden iemand in een vliegtuig begeleidt, moet je rustig kunnen blijven.’

Deze rustige kant van Theo leidde ertoe dat hij vijf jaar geleden

werd gevraagd om de leiding over de Collegiale Ondersteuningsgroep op zich te nemen. ‘Alle districten van de KMar hebben een dergelijke groep, die vergelijkbaar is met de bedrijfsopvangteams zoals die ook bij de brandweer en politie bestaan. Wij van gen mensen op na een mogelijke traumatische ervaring. Van zelfdoding tot ernstige ongevallen, van mensen die een hartaanval krijgen tot schietincidenten. In elk geval gaat het om zaken die impact hebben gehad. Wij worden bij schokkende gebeurtenissen gealarmeerd via de eigen meldkamer. Op de luchthaven zijn er ongeveer 1700 personeelsleden. Met 42 miljoen mensen die op jaarbasis de luchthaven bezoeken maken die van alles mee.’

#### *Ter plaatse*

Volgens Theo zijn de cellenbrand en de Poldercrash voor de KMar op Schiphol de meest aangrijpende gebeurtenissen van de afgelopen jaren. Beide keren waren zo’n tweehonderd KMar-collega’s actief betrokken bij de hulpverlening. ‘Mijn eigen betrokkenheid bij de cellenbrand begon diep in de nacht met een telefoontje van de meldkamer. Als op dat moment de telefoon overgaat, betekent het doorgaans weinig goeds. De meldkamer gaf al door dat er negen mensen bij de brand waren omgekomen. Ik heb een collega opgehaald en samen zijn wij naar het cellencomplex gereden. Normaal gesproken gaan we niet naar de plaats van een incident, omdat we een bepaalde afstand willen houden. We willen ons wel inleven in de verhalen die collega’s ons na afloop vertellen, maar wij waken er doorgaans voor om te nauw betrokken te raken bij een incident. Nu konden wij niet anders, omdat we midden in de nacht geen aanspreekpunt hadden om afspraken te maken voor gesprekken of opvang na de brand. Ik weet nog goed dat we tegenover de enorme vuurzee kwamen te staan. Je kunt op dat moment bijna niet bevatten dat zoiets in Nederland kan gebeuren. Een uitslaande brand in een cellen-

**‘COLLEGA’S  
WERDEN  
STEEDS  
HEEN  
EN WEER  
GESLINGERD  
TUSSEN  
BEDREIGINGEN  
EN DE WENS  
OM HULP  
TE VERLENEN.’**

complex hoort in je beleving gewoon niet voor te komen. Bij de toegangspoort naar het cellencomplex was een aantal lichamen al bij elkaar gelegd. Een paar brandweermannen stonden daar vlak naast. Terwijl ik dat beeld op mij in liet werken, kwam er een Turkse schoonmaker aan die met zijn shift wilde beginnen. Iemand probeerde hem duidelijk te maken dat hij vandaag niet hoefde schoon te maken omdat er iets ergs was gebeurd. Maar hij hield vol dat hij aan het werk moest. Het contrast tussen een man die niet begreep wat er gaande was en de harde werkelijkheid van de lichamen die even verderop bijeen lagen, kwam op een heel surrealistische manier bij elkaar.’

#### *Stoom afblazen*

Theo spreekt een aantal KMar-medewerkers bij het cellencomplex op Schiphol-Oost aan. Hij vertelt hen dat ze naar het opleidingscentrum van de KMar kunnen komen om daar na te praten. ‘Het ging niet alleen om de mensen die daar waren ingeroosterd. Veel collega’s waren spontaan naar Schiphol-Oost gekomen. Collega’s zijn heel handelingsgericht. Zodra ze iets horen, gaan zij er gelijk op af. Iedereen die daar ’s nachts rondliep werd voor die bijeenkomst uitgenodigd. Het belangrijkste doel van de bijeenkomst was het zogenaamde “defusing”, het “stoom afblazen”. Daarnaast probeer je in dit soort sessies met de groep tot een soort fact finding te komen, door elkaars verhalen aan te vullen en een gedeeld beeld op te bouwen. De hele Collegiale Ondersteuningsgroep was opgeroepen om de KMar-medewerkers te ondersteunen, aangevuld met geestelijke verzorgers en mensen van het bedrijfsmaatschappelijk werk. De omvang van het incident vroeg om veel mensen die een luisterend oor konden bieden. Van ’s ochtends vroeg tot aan de middag hebben wij in het opleidingscentrum een plek geboden om de collega’s hun verhaal te laten doen. Toen waren de meeste groepen die er

vanaf het begin af aan bij waren geweest afgelost, opgevangen en naar huis gegaan.’

Uit de gesprekken blijkt al snel dat de collega’s van de KMar het vooral moeilijk hebben gehad met de rol die ze ter plekke moesten vervullen. ‘Bij een hotelbrand haal je de mensen er direct uit, weg van het gevaar. Dat gold hier ook. De mensen moesten uit hun cellen worden getrokken, in dekens worden gewikkeld en in veiligheid worden gebracht. Maar tegelijkertijd speelde het besef dat ze vluchtgevaarlijk waren. In de grote groep met gedetineerden zagen sommigen hun kans en grepen de situatie aan om de chaos verder te vergroten. Zij begonnen met biljartballen, vorken en messen te gooien. Van twee bewaarders werden sleutelbossen afhandig gemaakt. Pas toen er versterking van een ME-peleton kwam keerde de rust weer een beetje terug en konden zij de bewoners naar de luchtkooi verplaatsen, weg van het vuur maar nog wel binnen de omheining van het complex. De collega’s van de KMar die daar waren, werden in hun emoties steeds heen en weer geslingerd tussen de bedreigingen aan de ene kant en de wens om hulp te verlenen aan de andere kant.’

#### *Publieke discussie*

Theo heeft het gevoel dat de brand in een context werd geplaatst, waar de hulpverleners die ter plekke waren geweest zich niet altijd in konden herkennen. ‘Als organisatie liet de KMar de woordvoering over aan het ministerie van Justitie. Gezien de politieke gevoeligheid van het dossier kon dat bijna niet anders. De communicatie ging daardoor buiten ons om. Dat is vanuit het organisatiebelang van de KMar een begrijpelijke keuze. Maar het had als effect dat mijn KMar-collega’s zich onvoldoende vertegenwoordigd voelden in de publieke discussie die ontstond. Hun beleving bij de brand correspondeerde niet met het beeld in

de media. De mensen die daar met al hun kracht hadden geprobeerd om mensen uit een benarde positie te redden, misten de erkenning voor dat werk. Dat later op bijeenkomsten wel werd gezegd dat ze fantastisch werk hadden geleverd, werd door velen gezien als mosterd na de maaltijd.’

De focus van de Collegiale Ondersteuningsgroep ligt in 2005 op het groepsproces. Tegenwoordig verloopt het proces volgens Theo anders. ‘Nu richten we ons meer dan vroeger op het individu, omdat we in de loop der tijd hebben gemerkt dat degene die in de groep het hoogste woord heeft vaak niet degene is die geholpen moet worden. Wij probeerden er wel oog voor te hebben, door naast de gespreksleider ook iemand te hebben die de groep in de zaal in de gaten hield. Maar de praktijk leert dat je na een gezamenlijke bijeenkomst vooral door moet met een individuele aanpak. Daarin kijken we hoe iemand reageert op een situatie. Als er geen zaken zijn waar ik mij zorgen over maak en de ergste spanning eraf is, dan maken we na drie dagen een afspraak voor een vervolggesprek. Vanuit de Ondersteuningsgroep houden wij maximaal drie gesprekken. Wij kennen daarin ook onze plek. De COG is nuldelijns. Van collega’s voor collega’s. Maar op een gegeven moment houdt het ook voor ons op en verwijzen wij door naar geestelijke verzorging of het bedrijfsmaatschappelijk werk. In de gesprekken komen tal van zaken aan de orde. Slaapt hij of zij nog goed? Welke beelden roept het incident op? Hoe wordt iemand opgevangen in de eigen familie? Is het alcoholgebruik toegenomen? Op basis van al die indicatoren maken wij een inschatting hoe het met iemand gaat.’

#### *Natraject*

Theo kent collega’s die de nodige problemen hebben ondervonden als gevolg van de cellenbrand. ‘Met name de mensen die het

eerste uur aanwezig waren, hebben psychisch een zware periode gehad. De problemen vloeiden niet alleen voort uit hetgeen de collega's bij het brandende cellencomplex hadden gezien en meegemaakt. Een deel van de problemen kwamen ook voort uit het natrajact zelf. Zo was er in de week na de brand een bijeenkomst georganiseerd op initiatief van de Dienst Justitiële Inrichtingen, de beheerder van het cellencomplex. Daar waren zowel mensen van de KMar, Justitie, politie en beveiliging voor uitgenodigd. Iedereen die bij de brand was geweest, was daar van harte welkom. Het was een goedbezochte bijeenkomst, waarbij men in de gelegenheid werd gesteld om in kleinere groepen de ervaringen uit te wisselen. Juist het multidisciplinaire karakter van de bijeenkomsten kwam daarbij goed tot zijn recht, omdat iedereen vanuit zijn eigen achtergrond een inbreng gaf voor het grotere plaatje. Ik ben bij een van die groepsessies geweest en ik kreeg er kippenvel van, zo goed als de sfeer daar onderling was. Totdat er iemand van de organisatie binnenkwam met de mededeling dat de groepen te groot waren. Hij stuurde iedereen die op het tijdstip van de brand niet in het cellencomplex werkte naar huis. Ik had te doen met de KMar-collega's en politiediensten die ter plekke werden afgeserveerd. Als er ooit iets verkeerd is gegaan bij de nazorg van medewerkers is het wel dat moment geweest. Collega-hulpverleners werden uit elkaar gehaald terwijl ze bij elkaar juist erkenning en herkenning hadden gevonden. Dat was een breekbaar proces, dat ruw verstoord werd doordat de organisatie blijkbaar andere plannen had. De mensen werd in feite recht in het gezicht gezegd: "Jij telt nu even niet mee." Met alle betrokkenen van de KMar en politie zijn wij toen naar een andere plek gegaan. Onze districtscommandant van de KMar heeft alle werkzaamheden neergelegd en is daar ook naartoe gekomen. Die heeft perfect aangevoeld hoe hoog de emoties bij deze mensen waren opgelopen. Hij was er op dat moment voor zijn eigen

mensen. Hij gaf hen de waardering die bij de andere bijeenkomst ontnomen was. Maar het kwaad was al geschied.'

### *Herinneringen*

Zelf denkt Theo ook met regelmaat terug aan de oktobernacht waarop de brand uitbrak. 'In mijn werk moet ik met regelmaat naar het cellencomplex op Schiphol-Oost, om beschikkingen uit te delen aan de mensen die daar vastzitten. Zij worden dan op de hoogte gebracht van de uitzetting die aanstaande is. Na de brand heeft de rit daarnaartoe toch een andere lading gekregen. Bij het toegangshek staan de gedenktekens voor de elf slachtoffers die zijn omgekomen. Elke keer dat je erlangs rijdt word je er weer mee geconfronteerd. Als je mensen ophaalt om over te brengen naar het verwijdercentrum kom je langs de plek waar de uitgebrande unit stond. Ik hield heel lang de neiging om er even stil te staan en even te kijken. In mijn beleving is het gisteren gebeurd.'

### *Poldercrash*

Bij de Poldercrash was Theo opnieuw in functie als medewerker van de Collegiale Ondersteuninggroep. 'De situatie was daar volstrekt anders dan bij het cellencomplex', stelt Theo. 'Bij de Poldercrash konden wij ons exclusief richten op het redden van de mensen. Dat gaf voor de betrokken KMar-medewerkers een hele andere beleving van die ramp.' Toch betekent het niet dat de crash voor Theo en zijn collega's "business as usual" was. 'Van diverse mensen heb ik gehoord dat ze toch even moesten slikken toen ze hoorden wat er was gebeurd. Het is een van de meest geoefende scenario's op Schiphol. Na een treinbotsing in de Schipholtunnel is een vliegtuigcrash de situatie waarbij de meeste doden te verwachten zijn. Maar toch blijkt het in de praktijk dan even tijd te kosten voordat bij iedereen doordringt

dat het echt waar is. Dat er écht een toestel bij de Polderbaan ligt. Het beeld dat er een toestel in de klei lag, moest zagezegd nog even binnendringen bij de hulpverleners. Je ziet het maar kunt het niet direct bevatten, terwijl je de passagiers al uit het wrak ziet klauteren en verdwaasd rond ziet lopen.’

Uiteindelijk komen de KMar-medewerkers maar deels toe aan de primaire taak die hen in het crisisplan voor rampen op Schiphol is toebedeeld. ‘In eerste instantie moet de KMar zorgdragen voor de beveiliging, door verschillende beveiligingsringen in te stellen. Niemand kan dan het rampterrein op zonder zich eerst bij de KMar te moeten legitimeren. Bij de crash van Turkish Airlines kregen de eerste medewerkers van de KMar al te horen van de ambulancemedewerkers dat het prima was dat ze er waren om te beveiligen, maar dat ze eerst moesten helpen met het tillen van brancards. Uiteraard hadden zij daar gelijk in. Het redden van mensenlevens is uiteindelijk het belangrijkste. Zodoende hebben collega’s geholpen met tillen, met het omhooghouden van infusen. Pas later kwamen ze toe aan de beveiliging.’

In de nasleep van de crash is vanuit de Collegiale Ondersteuningsgroep opnieuw veel aandacht uitgegaan naar de collega’s die erbij betrokken waren. ‘Bij de cellenbrand was het soms moeilijk om te achterhalen wie erbij waren geweest, omdat mensen spontaan naar de brand toe waren gekomen. Na de crash van het Turkish Airlines toestel hebben we iedereen bijeen geroepen en inschrijflijsten neergelegd, zodat we van alle betrokkenen de namen en telefoonnummers hadden. Later die week heeft de districtscommandant iedereen persoonlijk een bedankje gestuurd en is er met alle disciplines samen besproken wat men had meegemaakt. Waar ook ingrijpende ervaringen bij zaten. Zoals de confrontatie met dode mensen die uit het toestel waren

geslingerd en in de klei lagen. Het zijn weliswaar heftige ervaringen, maar zoals het zich laat aanzien zijn er weinig problemen in de verwerking. De collega’s wisten het nu beter een plek te geven omdat de erkenning van de buitenwereld er nu wél was voor de collega’s. Tijdens de herdenkingsbijeenkomst kregen de hulpverleners van diverse kanten lof toegezwaaid. Michael Gallagher, zaakgelastigde van de Verenigde Staten, vatte de snelle hulpverlening kernachtig samen in drie woorden: “They performed brilliantly.” Dat was ondanks de tragedie van de ramp een opsteker voor iedereen die erbij betrokken was.’

# Ignace Demeyer

HOOFD VAN DE DIENST SPOEDGEVALLEN  
VAN HET ONZE-LIEVE-VROUWZIEKENHUIS  
IN AALST

Ignace Demeyer is hoofd van de spoedeisende hulp van het Onze-Lieve-Vrouwziekenhuis in het Belgische Aalst. In Ignace's carrière zijn urgentie- en rampen-geneeskunde een terugkerend thema. Na diverse rampen van nabij te hebben meegemaakt, was hij in januari 2009 betrokken bij de nasleep van een drama in Dendermonde. Een man richtte daar een slachting aan op een kinderdagverblijf. Twee kindjes en een leidster kwamen daarbij om het leven.

De medicus Ignace heeft zich in zijn opleiding gaandeweg in de richting van urgentiegeneeskunde en rampengeneeskunde gespecialiseerd. ‘Tijdens mijn opleiding voor spoedgevallen en intensieve zorgen ben ik in de ban geraakt van deze specialismen. Urgentie- en rampengeneeskunde zijn verschillende terreinen van zorg die in elkaars verlengde liggen. Bij de eerste betekent het dat je je bezighoudt met een bepaald slachtoffer. Bij rampengeneeskunde ben je meer bezig met de kans dat mensen het overleven. Bij urgentie doe je een hartmassage. Bij rampen heb je daar geen ruimte voor. Dan pas je een triage toe op basis van de vraag: “heeft deze persoon wel of geen kans meer?”. Na mijn opleiding in België ben ik naar Parijs gegaan om mij daar verder te scholen in rampengeneeskunde. De Fransen hebben een grote traditie in de verschillende facetten van rampenmanagement.’

#### *Confrontatie met crises*

Na zijn studie wordt Ignace voor het eerst zelf met een ramp-situatie geconfronteerd na een bomaanslag op de universiteit in Brussel. ‘Iemand had daar een brandbom in het auditorium gegooid, waardoor drie studenten zwaar verbrand raakten. Die aanslag maakte veel indruk op mij. Ik vroeg mij af hoe mensen elkaar zoiets konden aandoen. Bij rampen dacht ik tot dan toe vooral aan zaken die ongelukkigerwijs misgingen, niet aan moedwillige aanslagen.’ Een andere ramp die Ignace van nabij meemaakt is een slachtpartij in Rwanda. ‘Tien Belgische VN-soldaten die de opdracht hadden gekregen om de nieuwe president te beschermen werden gegijzeld door Hutu-extremisten. Kort daarna werden zij vermoord. Ik deed mijn legerdienst in het militair ziekenhuis Neder-over-Heembeek en maakte van dichtbij mee wat deze slachtpartij met de overige militairen deed. De lichamen van de omgekomen soldaten heb ik niet gezien, maar ik heb wel het enorme leed en de woede van de militaire hulpverle-

ners ervaren. De leiding van toen verdient een pluim, omdat ze de manschappen zo onder controle wisten te houden dat er geen wraakactie op gang kwam.’

#### *Switel-brand*

Begin jaren negentig wordt Ignace hoofd van de intensieve zorgen afdeling en ondermeer het brandwondencentrum in Antwerpen. Daar krijgt hij in 1994 te maken met de brand in het Switel-hotel in Antwerpen. Op Oudejaarsavond vat de aanbrachte feestdecoratie in een feestzaal vlam. ‘Vijftien mensen kwamen om het leven, meer dan 150 bezoekers raakten zwaar gewond. Ettelijke tientallen mensen hadden brandwonden, waaronder derdegraadsverbrandingen.’

Ondanks de tol die de brand eiste, twijfelt Ignace of de Switel-brand als een echte “ramp” kan worden bestempeld. ‘Ik spreek van een ramp wanneer een discrepantie ontstaat tussen de hulpvraag en het hulpaanbod. Als één geneesheer in het ziekenhuis met tien slachtoffers wordt geconfronteerd is sprake van een ramp. Bij de Switel-brand hadden we 500 slachtoffers en 19 ziekenhuizen op een half uur bij ons vandaan. Operationeel gezien was het uitvoerbaar. In die context was het geen ramp. Maar in de beleving was het wél een ramp. Collega’s raakten er ook niet over uitgepraat. Het maakte mij duidelijk dat de ongevallen die hulpverleners het meeste bijblijven niet per definitie de ongelukken zijn waar ze zelf veel hulp hebben geboden. Bij deze brand waren het vooral de verwondingen die een indruk achterlieten,’ vertelt Ignace. ‘Slachtoffers met brandwonden zijn vaak nog bij bewustzijn. Ze lopen rond en voelen niet direct de pijn. Visueel kunnen brandwonden heel afstotend en confronterend zijn voor hulpverleners. Zo denk ik aan de taxichauffeurs die mensen in hun taxi vervoerden. Nadat de patiënt uitstapte bij het ziekenhuis bleek de huid van de rug aan de zitting te kleven.’ Ignace

herinnert zich foto's van de brand met daarop gezichten van hulpverleners waar de verslagenheid en hulpeloosheid vanaf te lezen is. 'Veel van hen hebben psychologische begeleiding gehad door het Belgisch Rode Kruis, in een tijd dat het nog helemaal niet gangbaar was om psychologische begeleiding in te zetten na rampen. Dat geeft de ernst van de situatie aan. Ook taxichauffeurs en politiemensen die slachtoffers naar de ziekenhuizen hebben overgebracht, zijn in de nasleep van de brand nog begeleid.'

#### *Herculesramp*

Bij de Herculesramp in Eindhoven verliezen in juli 1996 in totaal 34 militairen het leven als een Belgisch legervliegtuig bij de landing neerstort. Als bij toeval is Ignace op het moment van de ramp al in de lucht met een medische legerhelikopter. 'Wij waren daardoor als één van de eerste hulpverleners ter plaatse. Nog niet eerder was ik rechtstreeks met zoveel dodelijke slachtoffers geconfronteerd. Onder de passagiers van het Hercules-toestel waren slechts een paar overlevenden. Op organisatorisch vlak heb ik bij die crisis ook de problemen van internationale hulpverlening ervaren. Zo adviseerde ik om slachtoffers met helikopters naar de brandwondencentra in België over te brengen. Die adviezen werden op dat moment straal genegeerd. Ik heb er geen verklaring voor. Wellicht dat de ramp voor de lokale hulpverleners op dat moment te groot was. Het probleem van een arts is in die situaties dat je weinig tot niets kunt afdwingen. Je bezit enig gezag, maar geen hiërarchische autoriteit waarmee je beslissingen kunt afdwingen. Drie dagen later kwam de hulpverlening tot inkeer en hebben we alsnog een aantal mensen uit de ziekenhuizen overgebracht naar het brandwondencentrum in Antwerpen. Ik ben ervan overtuigd dat een aantal patiënten schade heeft opgelopen omdat ze eigenlijk in een brandwondencentrum behandeld hadden moeten worden.'

#### *Met spoed naar Dendermonde*

Na het brandwondencentrum in Antwerpen krijgt Ignace een nieuwe betrekking als hoofd van de spoedeisende afdeling van het Onze-Lieve-Vrouwziekenhuis in Aalst. Het is 23 januari 2009 wanneer hij een ambulancechauffeur over de radio een paniekerige oproep hoort doen. 'Ze wilde vijf ziekenwagens omdat er een ramp was gebeurd. Ik kende haar en wist intuïtief dat het ernst was als zij een dergelijke oproep deed. Het was duidelijk dat er iets niet klopte. Direct na de oproep belde ik zelf naar de 112-centrale om te vragen wat er aan de hand was. De centralist vertelde mij over een slachtpartij in een crèche in Dendermonde, circa tien kilometer van Aalst. Omdat slachtoffers altijd naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis worden gebracht, liet ik alvast het rampenplan van het ziekenhuis in werking treden. Alles werd in gereedheid gebracht om de slachtoffers op te vangen. Daarna ben ik in de auto gesprongen om ter plaatse te gaan.' Ignace wordt vergezeld door een ploeg van de spoedeisende hulp. 'Ik reed er in mijn eigen auto naartoe met een zwaailicht op het dak. Er reed een ambulance vlak achteraan. Ik besepte dat ik roekeloos hard aan het rijden was, terwijl ik probeerde te anticiperen op wat komen ging. Ik dacht na over wat ik kon aantreffen. Kinderen op een crèche. Om welke leeftijd zou het gaan? Hoeveel kinderen zijn er aanwezig? Wat weet ik van crèches? Over dat soort vragen was ik aan het nadenken. Het was duidelijk dat van alles moest worden georganiseerd. Ik kan met huisartsen ter plaatse vaak wel spoedgevallen afhandelen, maar zij kunnen niet bij een eenjarig kindje een infuus aanleggen of prikken. Dat is een specialisme waar je pediatrie intensieve zorg voor nodig hebt. Dat betekende dat ik moest nadenken over een mogelijke uitwijklocatie voor de kinderen. Dat flitste allemaal door mijn hoofd heen terwijl ik onderweg was. Ik dacht niet zozeer in scenario's, maar dacht vooral na over de mogelijkheden die we in huis hadden.'

Als we kinderen in ziekenhuizen moesten gaan onderbrengen, was het ook duidelijk dat het een complicerende factor was dat Dendermonde in de “middle of nowhere” ligt. Ik had helikopters nodig, omdat de rit over de weg te lang zou duren. Ik gaf telefonisch de opdracht door om een inventarisatie te maken van alles dat beschikbaar was om te vliegen. Zo zijn er tal van zaken die in die eerste fase moeten worden geregeld.’

*Sterke arm*

De rit van Aalst naar Dendermonde duurt nog geen tien minuten. ‘Ik was als één van de eersten ter plaatse. De dader was op dat moment al verdwenen’, zegt Ignace. ‘Al vrij snel ontstond het beeld dat een jongeman in de crèche had ingestoken op kinderen en begeleiders. Twee kinderen en een leidster vonden de dood. Tien kinderen en twee medewerkers raakten verwond. Het was een bizarre situatie. Hulpverleners kwamen kort na elkaar ter plaatse. Iedereen wilde helpen. Sommigen maakten uit goede bedoelingen ook fouten. Er waren geüniformeerde hulpverleners die hun professionele rol uit het oog verloren. Zoals de politiemensen die in de crèche een kind op de arm namen om te troosten, nog voordat de triage was gepleegd. Het ging tegen het protocol in, maar in Dendermonde maakte ik van deze spontaniteit en betrokkenheid geen punt. Het had ook wel iets symbolisch. De kinderen die letterlijk werden beschermd en getroost door de arm der wet. Veel van de kinderen hadden overigens niet beseft wat er was gebeurd, omdat het nog baby’s waren. Die wisten niet van elkaar dat de ander was toegetakeld. Dat zou bij kleuters anders zijn geweest.’ Ignace belangrijkste taak is om ter plekke de triage uit te voeren en te bepalen welke kinderen naar welk ziekenhuis moesten. ‘De kinderen konden niet allemaal naar hetzelfde ziekenhuis, omdat de spoedeisende afdeling van één ziekenhuis dat niet aan zou kunnen.’

**‘EMOTIONELE  
DRAAGKRACHT  
HEEFT TE  
MAKEN  
MET  
PERSOONLIJK-  
HEID,  
INTELLIGENTIE,  
OPLEIDING EN  
LEVENS-  
ERVARING.’**

Er komen steeds meer hulpverleners ter plaatse en de situatie komt langzaam onder controle. ‘Het was een situatie waarin politie en ambulancediensten intensief met elkaar moesten samenwerken. Dat ging goed. Ook de samenwerking met de burgemeester van Dendermonde verliep naar wens. Hij was zeer sereen en behulpzaam richting ons. Als ik zei “ik heb dit nodig” dan werd het geregeld. Hij stelde geen vragen. Ook met de procureur (officier van justitie) verliep de afstemming goed. Toen de slachtoffers allemaal waren vertrokken zijn de verpleegkundigen en de artsen terug naar de ziekenhuizen gegaan, omdat ze daar weer hard nodig waren bij de verzorging van de kindjes.’

#### *De identiteit van de kinderen*

Nadat alle kinderen naar ziekenhuizen zijn overgebracht, komt een andere grote uitdaging voor Ignace en zijn team. Zij moeten de identiteit van de jonge kinderen nog achterhalen. ‘De telefoon stond roodgloeiend. Ouders wilden weten welke kinderen in welk ziekenhuis lagen. Wij wisten dat niet. Vanuit professioneel oogpunt was het een belangrijke les. In rampen dragen slachtoffers doorgaans een identiteitsbewijs bij zich. Hebben zij geen identiteitsbewijs, dan zijn ze vaak wel in staat om hun naam te noemen. Langs die weg krijgen de hulpdiensten dan zicht op de slachtoffers en wie waar is ondergebracht. Maar bij baby’s en peuters gaat dat niet. Zij kunnen niet praten en hebben geen identiteitskaart. Wel hadden de kinderen elk een nummer meegereggen toen zij naar de ziekenhuizen werden overgebracht. Het ging in totaal om ongeveer twintig kinderen, waarvan sommige zware verwondingen hadden. Om de puzzel op te lossen hebben wij elk ziekenhuis gevraagd om een foto van de kinderen op te sturen. Deze foto’s konden ze per e-mail versturen naar het crisisteam. De server liep in eerste instantie helemaal vast omdat men uit goede bedoelingen meerdere foto’s van de kin-

deren doorstuurde. De tientallen niet-gecomprimeerde foto’s verstopten het systeem, maar uiteindelijk is het gelukt om de foto’s binnen te halen. Een van de leidsters van de crèche heeft de foto’s bekeken en de kinderen bij naam genoemd. Dat was een hele confronterende taak, maar ze heeft het gedaan. Om vijf uur ’s middags waren we er als team eindelijk in geslaagd om de ouders duidelijkheid te geven over de plek waar hun kinderen waren ondergebracht.’

#### *Slecht-nieuwsgesprekken*

De ouders worden in de grote zaal van een ontmoetingsruimte ingelicht over de toestand waarin hun kinderen zich bevinden. ‘In de loop van de dag waren zij daar al bijeen gekomen. We hebben de mensen gekalmeerd en geprobeerd hun agressie te onderdrukken. Om een uur of twaalf gaf de burgemeester een verklaring af op een bijeenkomst waar ook zeer veel hulpverleners bij aanwezig waren. Het Rode Kruis was ingeschakeld als klankbord voor de ouders. Toen is ook de strategie uitgelegd. Waarom we foto’s gingen nemen en waarom dit even ging duren. Op dat moment hebben wij nog in het midden gelaten dat er twee kindjes dood waren. Vlak voor vijf uur is het verschrikkelijke nieuws aan de ouders van de omgekomen kindjes meegedeeld. Ik heb die zeer-slecht-nieuwsgesprekken alleen gedaan. Ik word wel vaker gevraagd om slecht-nieuwsgesprekken te doen. Het is elke keer opnieuw zoeken naar de juiste insteek. Er is geen standaard aanpak voor te geven. Sterker nog, ik zou ook geen slecht-nieuwsgesprekken op routine willen en kunnen doen. Op het moment dat ik zelf geen emoties meer zou voelen of geen tranen meer zou krijgen als iemands kind is overleden dan moet ik stoppen met mijn job.’ Ignace zegt dat een moeilijk gesprek in de regel wordt verzacht wanneer de bringer van het nieuws de tijd heeft om de situatie toe te lichten. ‘In dit geval moest ik de

ouders meedelen dat hun kind was overleden, terwijl ik in mijn broekzak een pieper voelde trillen. Iedereen trok aan mij om het volgende te doen. Ik voelde mij daar zeer ongemakkelijk bij.’ De overige gesprekken worden door de politie gedaan. ‘Zij konden antwoord geven op de belangrijkste vraag, in welk ziekenhuis de ouders hun kindje konden vinden.’

#### *Sensatiezucht van de media*

Na de bijeenkomst voor de ouders geven de burgemeester en hulpdiensten aan het eind van de middag een persconferentie. ‘Er waren ongeveer vierhonderd mensen aanwezig. Wat mij vreselijk stoorde was de provocerende houding van de aanwezige journalisten in de richting van de politiek verantwoordelijken. De minister van justitie lag direct onder vuur. Deze minister was eerder al Minister van Justitie geweest. Toen had hij moeten aftreden omwille van de commotie na de ontsnapping van Dutroux. Intussen was hij weer minister geworden. Nu kreeg hij van een van de journalisten de stelling voor de voeten geworpen dat de verdachte zou zijn ontsnapt vanuit de psychiatrie en dat hij daarvoor verantwoordelijk kon worden gehouden. Dat was nergens op gebaseerd, want niemand kende de identiteit van de verdachte op dat moment. Maar dat gerucht ging rond. Het was pure stemmingmakerij. Richting de hulpdiensten waren journalisten ook alleen geïnteresseerd in de vraag “waar liep het fout?” Terwijl de hulpverlening ongelooflijk goed was verlopen. De mensen die erbij betrokken waren hebben magnifiek gewerkt. Maar die conclusie was niet wat zij zochten. Direct kwamen achterdocht en wantrouwen om de hoek kijken, in de veronderstelling dat de hulpdiensten een rookgordijn opwierpen en iets probeerden te verbergen. Veel journalisten zijn bij de hulpverleners vooral op zoek naar smeugige verhalen. Doorgaans weten de parketwoordvoerders een aardige buffer te vormen tussen het

justitieapparaat en de media. Deze ervaring met de journalisten in Dendermonde heeft mij er wel bewust van gemaakt dat we ook in rampsituaties wat moeten doen om de sensatielust van de media te beteugelen.’

#### *Medisch onderzoek*

Na de hectische persconferentie krijgt de dag een bizarre wending, als de melding binnenkomt dat de politie een verdachte heeft opgepakt. Ignace wordt gevraagd of hij de dader wil onderzoeken, enkele uren nadat hij de triage bij alle slachtoffers heeft gedaan. ‘De dader was in de buurt van Dendermonde in Lebbeke opgepakt. Hij was zelf gewond en moest naar het ziekenhuis. Daar zou hij ook ondervraagd kunnen worden. De politie stelde voor om hem naar het ziekenhuis in Dendermonde te brengen, maar dat leek mij niet verstandig omdat ook verpleegkundigen in het ziekenhuis in Dendermonde mogelijk kinderen op die bewuste crèche hadden. Dat was vragen om een lynchpartij. Ik heb de procureur voorgesteld om hem eerst door mij te laten onderzoeken op de plaats van de arrestatie, te beoordelen of hij wel degelijk gewond was. Met een politiewagen werd ik ter plaatse gebracht. Door een ziekenwagen werd hij naar het ziekenhuis in Aalst overgebracht voor bloed- en urineanalyse. Tijdens het onderzoek in de ziekenwagen, op de plaats van zijn aanhouding, doorbrak hij voor het eerst zijn stilzwijgen. Het was een vreemde situatie, omdat hij uiterst correct naar mij als medisch geüniformeerde was. Er schoot van alles door mijn hoofd op dat moment. Maar bovenal verbaasde het me dat ik tijdens het onderzoek geen haat of antipathie tegen hem koesterde. Hij was op dat moment voor mij als willekeurig welke andere patiënt. Dat heb ik heel vreemd gevonden. Maar ik werkte gestructureerd mijn onderzoek af, in de hoop een eerste aanwijzing te vinden hoe iemand tot zo iets gruwelijks in staat is. Zou

het door drugs of andere middelen komen? Iedereen ging er op dat moment vanuit dat de man ziek moest zijn om zoiets gedaan te kunnen hebben.’

Ignace vertelt dat hij na “Dendermonde” heeft geprobeerd om verder te analyseren waarom hij zo afstandelijk kon blijven. ‘Natuurlijk was ik onder de indruk, maar emotioneel gezien was ik niet zozeer geraakt dat ik echt uit het lood geslagen was. Ik kon blijven functioneren. Wellicht heeft het met leeftijd en ervaring te maken. Als je als arts een wiegendood tegenkomt en je hebt zelf een kind van die leeftijd maakt het een andere indruk dan wanneer je geen of oudere kinderen hebt. Bij de slachtpartij in Dendermonde had ik veel collega’s met kinderen in de crèche-leeftijd. Bij hen ontwaarde ik een lichte paniek die het optreden van een neutrale hulpverlener in de weg had kunnen staan. Een aantal jongere hulpverleners heeft psychologische begeleiding gehad. Emotionele draagkracht heeft te maken met persoonlijkheid, intelligentie, opleiding en levenservaring. Maar ook met de mate waarin een crisis raakvlakken heeft met het wel en wee van de hulpverlener zelf.’

Volgens Ignace is het belangrijk dat er na een incident als in Dendermonde psychosociale zorg beschikbaar is voor hulpverleners. ‘Ik zorg intern in het ziekenhuis voor opvang van medewerkers van de ambulancediensten en verpleegkundigen. Op het niveau van de artsen zorg je er ook voor dat ze onderling samen iets drinken en met elkaar over de situatie napraten. Er zijn debriefings georganiseerd met psychologen waar zowel de hulpverleners als de artsen voor waren uitgenodigd. Maar daar kwamen de artsen niet op af, die bespraken dergelijke ervaringen liever onderling. De ambulanciers en politiemensen kwamen wel.’ Als directeur medisch rampenplan neemt Ignace een plek in bovenin de organisatorische piramide van het ziekenhuis. ‘Op dit niveau

**‘OP HET  
MOMENT  
DAT IK ZELF  
GEEN  
EMOTIES  
MEER ZOU  
VOELEN  
DAN MOET  
IK STOPPEN  
MET  
MIJN JOB.’**

zijn er geen voorzieningen om mij op een vergelijkbare wijze op te vangen. Ik moet desgewenst mijn eigen opvang regelen. Ik ben zelf alert op de mate waarin ingrijpende gebeurtenissen mij raken. Dat zie ik als een onderdeel van mijn eigen professionaliteit.'

*Pauw & Witteman*

Op de avond van het crèchedrama gaat Ignace naar de Nederlandse talkshow van Pauw & Witteman. 'Ik twijfelde eerst of ik daar naartoe moest gaan. Twee medewerkers van de redactie hadden mij op de persconferentie gevraagd of ik naar de uitzending wilde komen. Een hoofdredacteur van de VRT verzekerde mij dat het geen sensatieprogramma was. Ik ben toen op het verzoek ingegaan, deels ook als ontsnapping. Om mij even los te kunnen maken van de situatie in Dendermonde en Aalst. Mijn vrouw heeft mij naar de studio gereden. Onderweg heb ik wat stoom kunnen afblazen. Verder ben ik veel gebeld door journalisten die ondertussen mijn telefoonnummer hadden achterhaald. Eenmaal bij Pauw & Witteman aan tafel heb ik in alle rust mijn verhaal kunnen doen. Het had bijna een therapeutische werking om op het eind van de dag terug te kunnen kijken op alle hectiek. Oud-burgemeester Opstelten van Rotterdam was een van de andere gasten die avond. Hij had veel begrip voor de machteloosheid die je als overheid en hulpverlener hebt als dit soort wonderlijke dingen gebeuren. Daarna heb ik de media niet meer opgezocht. Ik had het idee dat ik met het interview in Pauw & Witteman het verhaal netjes had afgerond. Enige terughoudendheid vind ik wel bij de dienstbare rol van de geüniformeerden passen.'

# *Jeroen* *Meijering &* *Matthijs Bakker*

BRANDWEER TERNEUZEN

Op woensdag 12 maart 2008 komt brandweerdruiker Wim Matthijssen om bij een duikinzet. Het verlies van Wim laat diepe sporen na bij nabestaanden en de brandweer in Terneuzen. Een gesprek met commandant van de brandweer Jeroen Meijering en brandweerofficier Matthijs Bakker over het ongeval, de herdenking en de onderzoeken die volgden.

Een dag voor de inzet belt de brandweerleiding diverse duikers van het korps met het verzoek om te komen helpen. Wim Matthijssen is een van de duikers die op dit verzoek ingaan. ‘Het ging om het verlenen van assistentie aan het Korps Landelijke Politiediensten. De politie was op zoek naar de auto van een man die drie weken eerder zijn twee kinderen in Roosendaal had vermoord. Men vermoedde dat hij zelfmoord had gepleegd door met de auto het kanaal in te rijden’, aldus Matthijs. ‘De week ervoor was al op een andere plek gezocht. Her en der in het kanaal liggen autowrakken. Net als het Amsterdam-Rijnkanaal is het kanaal in Zeeuws-Vlaanderen een bekende plek om van gestolen auto’s af te komen. Met sonarapparatuur was een aantal locaties in beeld gebracht waar de auto zou kunnen liggen. De volgende dag zouden wij een van die locaties afzoeken.’

#### *Autowrak*

Er staat een stevige wind langs het kanaal als de duikers ‘s ochtends op 12 maart 2008 aan hun klus beginnen. Jeroen: ‘Het kanaal is ongeveer 155 meter breed en heeft een maximale diepte van 15 meter. Maar die diepte wisselt sterk, doordat er in het kanaal volop gebaggerd wordt. Het zicht onder water is heel beperkt, vrijwel nihil. In de nasleep van het ongeluk kregen we soms het idee dat onderzoekers bij een dergelijke actie denken aan een snorkeltocht in de Caraïbische Zee. Maar in niets lijkt het daarop. Het was begin maart. Het is koud. De kant langs het kanaal is drassig. Je draagt 25 kilo bepakking en werkt met allemaal duiklijnen. Terwijl je onder water geen hand voor ogen kunt zien, moet je op zoek naar een autowrak dat tientallen meters uit de kant ligt.’

Op 12 maart wordt begonnen met een korte briefing. Jeroen is daar ook bij. Hij combineert de functie van commandant van de brandweer met die van brandweerdruiker. ‘In Nederland is het

**‘OOK AL ZIJN  
WE ONS  
BEWUST  
VAN HET  
RISICO,  
DE IMPACT  
BLIJFT  
ENORM.’**

een bijzondere combinatie, maar ik wil als commandant tussen de mensen staan. Niet alleen van achter een bureau van hogerhand bepalen wat er moet gebeuren', vertelt Jeroen. 'De eerste duiker ging te water en had het voertuig al vrij snel gevonden. Het kenteken werd doorgegeven aan de kant, waarna de bergingsleider bevestigde dat het de juiste auto was. Omdat de duiker vrij snel door zijn lucht heen was, mede door de diepte en de grilligheid van de bodem, kwam hij naar de kant.' Vervolgens wordt Jeroen gevraagd om te water te gaan en een lijn aan de auto te bevestigen, zodat de politie weet waar ze de auto kan terugvinden voor het verdere onderzoek. 'Het lukte mij niet, ik kon de auto niet meer terugvinden', aldus Jeroen. 'Mijn seinlijn, waarmee ik contact houdt met de collega's op de wal, kwam vast te zitten in de kleilaag van het kanaal. Ik dook inmiddels op reserVELucht en ben toen naar de kant gegaan. Vervolgens is Wim als derde duiker te water gegaan voor een nieuwe poging.'

#### *Noodprocedure*

Ook Wim weet de auto niet meer terug te vinden. 'Via de communicatie met de wal gaf hij op een gegeven moment te kennen dat hij op reserVELucht dook en naar boven wilde komen', vertelt Jeroen. 'Ikzelf stond op dat moment in de luwte achter de brandweerwagen met de andere collega's te praten. Vlak daarna maakte Wim duidelijk dat hij geen lucht meer kreeg. Collega's die hem vanaf de wal konden zien, vertelden later dat de paniek in zijn ogen te zien was. Hij sloeg met zijn handen op het water. De duikploegleider gaf tot twee keer toe aan Wim de opdracht om zijn duikvest op te blazen, maar dat gebeurde niet. Even later raakte hij weer onder water, naar beneden getrokken door het gewicht van de flessen. Onmiddellijk daarna kondigde de duikploegleider een noodprocedure af. Toen ik het woord "noodprocedure" hoorde, schakelde ik direct om. Iedereen wist

direct dat er iets mis was. De reserveduiker is het water ingegaan, terwijl ik mij ook gereedmaakte. Ik was nog half in mijn duikkleding omdat ik net uit het water was. De manier waarop je dan naar de waterkant gaat heeft iets heel tegenstrijdigs. Het feit dat je collega in nood is, terwijl je hem tien minuten daarvoor nog hebt gesproken, heeft iets onwezenlijks. Tegelijkertijd zette ik de stappen die ik op dat moment moest zetten. Ik weet nog dat ik diep zuchtte en een collega aankeek. Je weet dan van elkaar: "we gaan ervoor". Ik weet niet of het in mensen zit of dat zoiets te oefenen valt.'

Matthijs is op de kazerne als hij het signaal van de noodprocedure op zijn pieper ontvangt. 'Met een aantal collega's ben ik in de auto gestapt en zijn we richting het kanaal gereden. Vanuit de hele provincie kwamen er duikteams naartoe. Ook kwamen er meerdere ambulances naar het kanaal.' 'De reserveduiker had het voor zijn ogen zien gebeuren. Hij heeft nog geprobeerd om te water te gaan, maar door de spanning was zijn ademfrequentie te hoog geworden en kwam hij niet onder water. Toen ben ik als tweede reserveduiker opnieuw het water in gegaan om een poging te doen Wim te redden. Als ik het in de duikcomputer teruglees, heeft het achttien minuten geduurd tussen het moment dat ik te water ging en het moment dat ik Wim aan de wal bracht. In het kanaal had ik geen enkel besef van tijd. De focus ligt op het redden van Wim en op niets anders. Het enige besef dat je hebt is de ademplucht in je fles die langzaam afneemt. Het is vergelijkbaar met een incident op de snelweg waarbij je iemand uit een autowrak moet knippen. Als je een brandweerman vraagt hoe lang het heeft geduurd, welk automerk het was en welke kleur de auto had, dan heeft hij meestal geen flauw benul. Maar als je vraagt hoe de persoon precies bekneeld zat, kan hij dat in detail beschrijven. Het geeft aan hoe sterk de focus op dat moment op de acute hulpverlening is gericht.'

*Naar het ziekenhuis*

Als Wim door Jeroen aan de kant wordt gebracht, weten de collega's al dat het een hopeloze situatie is. 'Ik ben met de ambulance meegereden die Wim naar het ziekenhuis in Gent bracht. Hij had nog een zwakke pols, en we hoopten, wellicht tegen beter weten in, dat hij het zou redden', zegt Matthijs. 'Uiteindelijk is Wim diezelfde avond in het Universitair Ziekenhuis van Gent overleden.' Jeroen ontfermt zich over de achterblijvers langs het kanaal. Jeroen: 'Vanaf het moment dat ik het water uit kwam, was ik weer de commandant van het korps. Iedereen was van de kaart en verwachtte van mij dat ik de leiding nam. Ter plekke hebben we een aantal afspraken gemaakt, onder meer dat de officier van dienst de vrouw van Wim op de hoogte zou brengen. Later ben ik zelf bij haar langsgegaan. Direct startte ook het feitelijke onderzoek en nam de politie een aantal zaken in beslag, zoals de duikuitrusting van Wim. Terug op de kazerne zijn we bij elkaar gekomen, onder leiding van een bedrijfsopvangteam (BOT).' Volgens Matthijs heeft dat team goed gewerkt. 'Wij hebben het BOT-team echt iets van onszelf gemaakt. Het team werd niet gezien als een club buitenstaanders die ons kwam helpen, maar als onderdeel van het eigen korps. Wanneer je behoefte had om met iemand te praten, dan konden ze dat voor je regelen. Dat heeft ons allemaal goed gedaan.'

Gedurende de hele week komen de leden van het korps van tijd tot tijd bij elkaar. 'Dat ging door tot aan de herdenkingsbijeenkomst die met het Begrafnis Bijstands Team van de brandweer een aantal dagen later was georganiseerd. Het was een komen en gaan van mensen. Mensen rookten een sigaretje in de kantine. Ze praatten wat en gingen weer weg. Het korps werd heel hecht in die periode', vertelt Matthijs. In de gesprekken op de kazerne en thuis komt niet alleen de impact van het overlijden van Wim aan bod, maar wordt ook gesproken over de risico's van het werk.

Jeroen: 'Door het ongeluk kwam dat aspect bij iedereen thuis prominent op tafel. Er moest wel over gepraat worden. In dat opzicht waren Wim en zijn vrouw een uitzondering, omdat zij vooraf al uitvoerig hadden gesproken over de risico's van het brandweervak. Zijn vrouw was heel helder geweest. Zij stond niet te springen toen Wim ging duiken, maar ze hadden samen bewust die keuze gemaakt. Ze wist dat dit kon gebeuren. Wat niet betekent dat de impact minder groot is. Voor haar en voor ons was het verlies van Wim een grote schok. Het is ook niet altijd even eenvoudig uit te leggen waarom mensen voor dit vak kiezen. Want wat is je drijfveer om voor een bescheiden salaris grote risico's te lopen? Iedereen zit er anders in. De ene partner steunt de brandweerman of -vrouw in het werk dat hij of zij doet, de ander denkt "leuk dat je die hobby hebt, maar het is niet mijn ding", met alle schakeringen die ertussenin zitten. Een aantal mensen is na het duikongeval gestopt met duiken. Omdat men zelf het risico te groot vond of omdat men er thuis geen goed gevoel meer bij had. In een aantal situaties is naar een andere oplossing gezocht. Dan belden collega's even naar huis voordat de duikinzet begon en belden ze nog een keer als ze weer op de kant stonden. Als ze dat thuis zo hebben afgesproken, vind ik dat goed.'

*Herdenkingsbijeenkomst*

Jeroen en Matthijs herinneren zich de herdenkingsbijeenkomst als een bijzondere plechtigheid. Matthijs: 'Wim was een feestbeest, muziek nam een belangrijke plaats in zijn leven in. Tijdens de bijeenkomst klonk muziek van Nick Cave, Sinéad O'Connor en The Smiths. Het was niet het reguliere genre, maar iedereen was er door geroerd. In totaal waren vanuit het hele land, België en Frankrijk meer dan twaalfhonderd mensen naar het afscheid gekomen, onder wie veel brandweermensen. Wat iedereen van

**‘WIJ  
HEBBEN  
HET BEELD  
GEKREGEN  
DAT DE  
ONDERZOEKS-  
INSTANTIES  
STUK  
VOOR STUK  
WILDEN  
SCOREN.’**

de herdenking is bijgebleven, zijn de kleine stapjes, het geschuifel wanneer de kist naar binnen wordt gedragen. Het is de zogenaamde “langzame pas”, die onderdeel is van het protocol van het Begrafenis Bijstands Team. Dat geluid vergeet niemand.’ Ook na de herdenking is het contact tussen het korps en het gezin van Wim gebleven. ‘Een jaar later heeft zijn vrouw met ons samen het ongeluk herdacht. Dat vond ik moedig van haar’, zegt Matthijs. ‘We zijn er trots op dat het contact zo goed is.’

#### *Onderzoeken*

In de weken en maanden na het ongeluk vinden de leden van het korps veel steun bij elkaar. ‘Als je over de eerste schok heen bent, dan merk je dat de omgeving vol met waardeoordelen zit’, zegt Jeroen. ‘Buitenstaanders hebben een oordeel over het optreden en de manier waarop we ons hadden voorbereid. Tegen elkaar hebben we uitgesproken dat we elkaar hoe dan ook zouden blijven steunen. Omdat wij er zelf van overtuigd waren dat we op een goede manier hebben gewerkt. Voor de collega’s die bij het korps werkten, heb ik geprobeerd om hen waar mogelijk uit de wind te houden, door hen niet te belasten met politieke kwesties waar de burgemeester door het ongeval in terecht was gekomen. Maar op sommige momenten ontkom je er niet aan om hen ook bloot te stellen aan de ándere werkelijkheid van een dergelijk incident. Want hoe je het ook wendt of keert, er zit aan elk incident een politieke en bestuurlijke kant. In de nasleep van het ongeluk kwamen de onderzoeksinstanties op ons af. De Arbeidsinspectie, het Openbaar Ministerie, de Onderzoeksraad voor Veiligheid en de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid wilden alle vier weten wat er was gebeurd en wie welke verantwoordelijkheden had. Die gesprekken daarover konden wij niet uit de weg gaan. De mensen die werden ondervraagd zijn begeleid door mensen van het BOT-team, zodat ze na afloop

van zo'n gesprek iemand hadden om op terug te vallen.' Voor de medewerkers die niet worden ondervraagd, zijn de onderzoeken al snel een "ver-van-mijn-bed-show". 'Toen het conceptrapport van de Onderzoeksraad voor Veiligheid uitkwam, wilden wij het met het hele korps bespreken en becommentariëren', aldus Jeroen. 'Toen merkten we al dat de onderzoeken niet meer leefden bij het korps. Mensen waren er klaar mee. Wilden vooral herdenken en gedenken, maar voelden weinig sympathie meer voor de onderzoeken die over hen werden uitgestort.'

#### *Verdachte*

Jeroen is door het Openbaar Ministerie als verdachte ondervraagd. 'Het was een hele bijzondere ervaring om opeens onderdeel te zijn van een strafproces. Een proces waarin wordt gekeken of de dood van Wim het gevolg is van een cruciale fout mijnerzijds. Ik ben als duiker en als commandant verdachte geweest. Vooraf heb ik het risico afgewogen en vastgesteld dat ik niets meer kon doen aan het feit dat ik mogelijk veroordeeld of ontslagen zou kunnen worden. Gelukkig voelde ik mij gesteund door de mensen die erbij waren geweest, de rest van het korps, de burgemeester, commandanten in de regio en de regionaal commandant. Uiteindelijk is niemand vervolgd, maar het duurde lang voordat die duidelijkheid er lag. Een jaar lang was er een knagende onzekerheid. In dat opzicht is het bijzonder hoe verschillend het Openbaar Ministerie met dit soort gevallen omgaat. In De Punt, waar in mei 2008 drie brandweermannen omkwamen, werd door de hoofdofficier van justitie al in de eerste twee weken aangegeven dat geen van de leden van het korps vervolgd zou worden. Hier heeft de dreiging van strafrechtelijke vervolging nog een jaar boven ons hoofd gehangen.' Die dreiging heeft het korps geen goed gedaan. 'De onderzoeken hebben als belangrijk doel om te leren van fouten uit het verleden.

Maar zeker bij het Openbaar Ministerie is de insteek dat er iets is fout gegaan waar iemand schuld aan heeft. Als het geen opzet is, dan moet dat eerst worden bewezen. Terwijl iedereen die op het moment van het ongeluk op de kade stond, weet dat er naar eer en geweten is gehandeld. Niemand heeft expres iets verkeerd gedaan. De teneur van het onderzoek had daardoor iets heel onrechtvaardigs voor de mensen die zijn ondervraagd.'

#### *Amateurisme*

Als Jeroen de gesprekken met het Openbaar Ministerie en de onderzoeksinstanties vergelijkt, valt hem vooral het verschil op in de manier waarop de verhoren verliepen. 'Het Openbaar Ministerie heeft ons de dag na het ongeval gesproken. Hierbij waren tevens de Arbeidsinspectie en de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid aanwezig. Daarna volgde een interview van de Onderzoeksraad. Er zat veel verschil in de opstelling van de onderzoekers en de manier van vragen stellen. Een aantal interviews werd door mensen gedaan die duidelijk minder vaak dit soort onderzoeksgesprekken voerden. Het feit dat we soms meerdere keren het gesprek moesten aangaan, trok sowieso een zware wissel op het korps. Wij kregen tussen de interviews door nauwelijks de tijd om op adem te komen. Naar ik heb begrepen is het de gemeente Apeldoorn na het drama op Koninginnedag voor het eerst gelukt dat de onderzoeksinstanties de interviews gezamenlijk aflegden. Het zou bij ons enorm hebben gescheeld wanneer de gesprekken gezamenlijk werden gehouden. Of wanneer de Arbeidsinspectie, IOOV en Onderzoeksraad gebruik zouden maken van de gegevens die in het strafrechtelijk onderzoek van het OM waren verzameld. Het amateurisme van de vragenstellers van de onderzoeksinstanties was soms fnuikend. Bij het interview van de Arbeidsinspectie was ook een rechercheur van de politie aanwezig. Op een bepaald moment

heb ik meegemaakt dat deze rechercheur de onderzoeker van de Arbeidsinspectie tot de orde riep, omdat de vraagstelling veel te suggestief werd. Tijdens de verhoren werd duidelijk dat sommige onderzoekers een eigen agenda hadden. In het verhoor door de Arbeidsinspectie kregen wij bijvoorbeeld het beeld dat een Haagse discussie tussen de ministeries van Sociale Zaken en Binnenlandse Zaken in Terneuzen samenkwam. Bij alle vragen leek het niet om de waarheidsvinding te gaan, maar om een politieke missie die het brandweerduiken aan de kaak moest stellen. Het heeft mij een aardige inkijk gegeven in de manier waarop Nederland wordt bestuurd. Het is wrang als je uiteindelijk constateert dat het hele onderzoekstraject een bestuurlijke en politieke werkelijkheid op zich werd en weinig meer van doen had met het incident zelf. Zeker het eindrapport van de Arbeidsinspectie had in de kern weinig meer met het leren van incidenten van doen.’ Matthijs vult Jeroen aan: ‘Wij hebben het beeld gekregen dat de onderzoeksinstanties stuk voor stuk wilden scoren. Het geldt dat met deze onderzoeken is gemoeid, had beter in een gezamenlijk opgezet onderzoek gestopt kunnen worden. Alleen al aan onze kant is iemand een jaar lang fulltime bezig geweest met het voorbereiden, begeleiden, toelichten en becommentariëren van de rapportages.’

Zelfs het onderzoek van de onafhankelijke Onderzoeksraad voor Veiligheid is Jeroen en Matthijs in de praktijk tegengevallen. Jeroen: ‘In het rapport van de Onderzoeksraad wordt met geen woord gerept over het feit dat wij met drie duikers waren, terwijl in Nederland standaard met twee duikers wordt gedoken. Als ik niet als derde duiker beschikbaar was geweest, hadden wij niets kunnen beginnen, omdat de tweede duiker door zijn hoge ademfrequentie zelf niet in staat was om te duiken. Verder verwacht je bij de Onderzoeksraad een wetenschappelijke aanpak, waarbij op een methodologisch verantwoorde manier

naar de waarheid en niets dan de waarheid wordt gezocht. Maar ook daarin zijn we teleurgesteld. Naar ons idee heeft de raad betrekkelijk veel vrijheid genomen in de interpretatie waarom Wim in paniek is geraakt. Het werd aannemelijk geacht dat hij in paniek raakte omdat zijn lijn vast was komen te zitten, net op het moment dat hij op reservelucht moest overschakelen. Aangezien onze seinlijn op gebaggerde bodems regelmatig vastzit en we altijd blijven doorduiken tot we op reservelucht zijn overgeschakeld, vinden we dat de Onderzoeksraad die conclusie alleen kan trekken als ze die steviger had onderbouwd. Het wordt aannemelijk geacht, maar nergens blijkt uit waaróm dat aannemelijk zou zijn. Bij de oprichting van de Onderzoeksraad hadden wij hoge verwachtingen, juist omdat de raad als exclusief doel de waarheidsvinding had. Maar als je ziet hoe zij aannames maken in een situatie waar je zelf alle ins en outs van kent, dan is de manier van onderzoek ons in de praktijk tegengevallen.’

#### *Oorzaak*

Ondanks de rapportages van vier onderzoeksinstituten is nooit helemaal duidelijk geworden wat er op dat fatale moment is gebeurd. Ook de politie heeft geen verklaring waarom Wim is omgekomen, terwijl uit de duikcomputer blijkt dat er nog lucht in zijn fles zat. Ook voor Jeroen en Matthijs blijft het gissen. Jeroen: ‘Het is heel onbevredigend dat het nooit duidelijk is geworden, omdat je liever aanwijsbare punten wilt hebben waar je als korps aan kunt werken. De training was voldoende en de hele inzet was geen onbezonnen actie. Dat is het enige wat zeker is.’

# *Xander* *Beenhakkers*

oud-politieagent en voormalig  
leider arrestatieteam

Xander Beenhakkers heeft een carrière binnen de politie doorlopen die zich kenmerkt door de verscheidenheid van functies. Hij staat stil bij de impact van de huldigungsrellen van Feyenoord in 1999, die hij als diender op straat heeft meegemaakt. Ook komen de tunnelacties in 2001 tijdens zijn rol als teamchef van het arrestatieteam van Rotterdam-Rijnmond aan bod.

Op zondag 25 april 1999 wordt landskampioen Feyenoord gehuldigd op het stadhuis in Rotterdam. Een kwart miljoen mensen dringen samen op de Coolsingel, het Stadhuisplein en nabijgelegen straten. Xander Beenhakkers werkt bij de politie Rotterdam-Rijnmond en krijgt de leiding over het toezicht op de openbare orde in het centrum van de stad. ‘Vooraf was duidelijk dat er, afhankelijk van de uitslag, een feest kon komen op de Coolsingel. Over een feest maakten wij ons op dat moment niet al te druk, omdat we in Rotterdam de nodige ervaring hadden met grootschalige festiviteiten, al was dit ook voor Rotterdamse begrippen een grote happening. Op basis van een aantal inschattingen wordt dan een draaiboek gemaakt voor de politie-inzet. Voor de huldiging had de politie ruim zevenhonderd agenten paraat, van wie circa de helft als Mobiele Eenheid. Vooraf bespraken we de tolerantiegrenzen. Daarin leg je vast wat we als politie nog aan overtredingen zouden tolereren en wanneer we écht zouden ingrijpen.’

#### *Mensenmassa*

In het draaiboek krijgt Xander de leiding over de “platte petten” in het centrum, buiten de Coolsingel en het Stadhuisplein. ‘Die term is jargon voor de reguliere politieagenten op straat. Een collega van mij had de leiding over de platte petten op het Stadhuisplein en de Coolsingel voor het stadhuis. Samen hadden we het totaaloverzicht over alle platte petten in het centrum van de stad. De Mobiele Eenheid was op dat moment ook aanwezig, maar die viel onder een andere leiding omdat ze een andere taak had. In principe surveilleerde de ME wel op een laagdrempelige manier mee, zonder helmen en schilden. Maar zodra de situatie zou escaleren of dreigde te escaleren, konden zij snel omschakelen en waren ze direct als ME in te zetten. Verder hield de politie nog de hondenbrigade, de bereden politie en de kleine,

flexibele eenheden in jeeps achter de hand. Het hele scala aan in te zetten middelen was beschikbaar om zo nodig snel op te kunnen schalen.’

Die middag en avond loopt het echter anders dan voorzien. ‘In de loop van de middag voelde je al dat er iets aan zat te komen. Er hing duidelijk iets in de lucht. Dat is een ongrijpbaar gevoel, waar je als politieagent een antenne voor ontwikkelt. Op het bordes van het stadhuis zou de huldiging zijn, dus op de Coolsingel voor het stadhuis was de grootste drukte. Hier en daar ontstonden kleine opstootjes. Het onderlinge radioverkeer tussen de politie-eenheden nam toe. Het werd in korte tijd spannender en grimmiger, vooral op de grens van het Stadhuisplein en de Coolsingel. Voordat we goed en wel doorhadden dat de situatie aan het escaleren was, was het geëscaleerd. Supporters gingen zich organiseren tegen de politie. De harde kern van supporters begon de rellen op de Coolsingel en tegelijkertijd kregen we meldingen van plunderingen in de rest van het centrum van de stad. Mensen sloten zich erbij aan. Er ontstond een groep van zo’n vijftig mensen van de harde kern en driehonderd anderen die zich erbij aansloten. Het ging zo snel, dat we altijd het vermoeden hebben gehad dat het een georkestreerde actie is geweest. Voor ons was het lastige dat de mensenmassa in het gebied rond de Coolsingel en het Stadhuisplein weinig ruimte heeft om weg te komen. Terwijl je die ruimte wel nodig hebt, omdat er een enorme kracht van een massa uit kan gaan als die eenmaal in beweging komt. Dan kunnen mensen eenvoudig onder de voet worden gelopen, net zoals je dat ook bij het Heizeldrama zag. Als er iets op bijvoorbeeld het Museumplein in Amsterdam gebeurt, kun je nog alle kanten op. Rond de Coolsingel lukt dat niet zo gemakkelijk.’ De situatie escaleert zo snel, dat er ook ouders met kinderen tussen derellende supporters terecht komen. ‘Tedereen die niets met de rellen te maken heeft, moet je ontzien.

# ‘JE BENT POLITIEMAN GEWORDEN OM IETS TE KUNNEN DÓEN.’

De aanhoudingseenheden waren niet direct in staat om de rad-draaiers eruit te plukken, omdat ze de rellende supporters niet konden scheiden van de rest van de groep. Daardoor konden we de rel niet snel genoeg de kop in drukken.’

## *Georganiseerde anarchie*

Wat Xander het meest verbaast, is de snelheid waarmee de situ-atie ontspoord. ‘Naar mijn idee ging het van nul naar honderd in luttele minuten. Het was verrassend en overdonderend hoe snel dat ging. Vanuit de inlichtingendienst van de politie waren er geen signalen gekomen dat we rekening moesten houden met een escalatie op deze schaal.’ Terwijl de rellen op de Coolsingel ontstaan, volgt Xander vanuit zijn auto de ontwikkelingen via de mobilfoon. ‘Ik reed in het centrum van locatie naar locatie. Ik hoorde over de radio dat het aantal meldingen op verschillen-de plekken in de stad toenam. Dat ontwikkelde zich heel snel. Na de opstootjes kwamen vanuit het hele centrum van de stad meldingen van plunderingen. Van alle kanten kwam informatie binnen, die niet met elkaar leek samen te hangen. Een hele reeks van opstootjes en meldingen waar ik pas later een onderlinge samenhang in zag. Burgers schoten de politie aan op straat en gaven opstootjes door. Brandweer en ambulancediensten deel-den meldingen met ons. Het was, zoals het later wel eens is be-noemd, een vorm van “georganiseerde anarchie”. Anders kan ik het niet omschrijven.’

In de auto hoort Xander de paniek van zijn collega’s. ‘Het keer-punt kwam bij mij toen het verzoek “assistentie collega” over de radio binnenkwam. Dat is voor elke politieagent het teken dat er iets ernstigs aan de hand is. Het teken van een collega die in de problemen zit, heeft voor ons altijd de hoogste prioriteit. Zo’n melding hoor je niet vaak. Dan weet je dat het echt menens

is. Terwijl ik door de stad reed, hoorde ik over de radio dat de commandokamer collega's naar locaties stuurde, waarna er niets meer van hen werd vernomen. Dat had ik nog nooit meegemaakt. Er waren blijkbaar collega's die om spoedassistentie vroegen en vervolgens niet meer in staat waren om iets van zich laten horen. Je hebt dan het bange vermoeden dat ze buiten westen op straat liggen. Dat was enorm beangstigend. Via de radio voelde je de paniek van sommige collega's in de stad. Op dat moment was er nauwelijks sturing, omdat men in de commandokamer alle binnenkomende informatie moest verwerken. Vrijwel alle politieagenten waren in de stad aan het vechten en hadden hulp nodig. Terwijl de meldkamer geen hulp meer kon bieden, omdat alles al was ingezet. Dan sta je als organisatie machteloos. Er kwamen steeds weer nieuwe brandhaarden bij. Plekken waar men aan het rellen of plunderen was. Er was onvoldoende personeel om op elke melding te reageren. De spaarzame politie-eenheden die zich meldden, werden verzocht om collega's op te sporen en waar mogelijk te helpen. Waarna je vervolgens ook van die eenheden niets meer vernam. In één woord: bizar.'

#### *Terug naar bureau*

Om de risico's voor het eigen personeel terug te dringen, verordonneert de commandant van de centrumregeling dat de platte petten zich terug moeten trekken. 'Hier en daar was ook de ME onderbezet en hadden politie en ME schouder aan schouder in de linie gestaan. De platte petten stonden tussen de mannen met helmen en schilden. Het kón op dat moment gewoon niet anders. Waar mogelijk werd aan de oproep van de commandant gehoor gegeven en kwamen collega's zo goed en zo kwaad als dat ging terug naar het bureau. De oproep om naar binnen te gaan werd steeds herhaald.' Ook Xander spoedt zich terug naar het hoofdbureau in het centrum van de stad.

#### *Schoten op de Coolsingel*

Nadat Xander zijn auto in de garage van het hoofdbureau heeft geparkeerd, gaat hij naar de commandokamer. In die ruimte stuurt de commandant met zijn team de politie-eenheden op straat aan. 'Vlak voordat ik binnenkwam was er op de Coolsingel geschoten. In de commandoruimte had men schoten gehoord, maar het was niet meteen duidelijk of het de politie of de hooligans waren geweest die een schot hadden gelost. De situatie werd explosief. Het leek verder te escaleren. Zelfs de ME begon om spoedassistentie te vragen. In de commandokamer was het chaotisch. Over alle verbindingen was veel communicatie en het was lastig om overzicht te krijgen op wat er allemaal aan het gebeuren was. De platte petten waren binnen en de ME had haar handen vol. Toen hebben we een kort overleg gehad met alle platte petten die inmiddels op het bureau waren. We besloten om het erop te wagen en gezamenlijk, als groep, weer naar buiten te gaan. Iedereen ging mee. Sommigen waren sowieso gefrustreerd omdat ze van straat waren geroepen, terwijl er nog collega's in nood waren. Dat vonden ze "not done". Anderen waren wat stiller, waren bebloed en hadden gehavende kleren. In twee groepen van twintig man zijn we de straat opgegaan en hebben we een aantal collega's kunnen ontzetten. We hadden het geluk aan onze kant. De zaak begon op dat moment te kantelen. Net zoals een brand altijd uitgaat, duren ook rellen niet eeuwig. De fut begon eruit te raken en dat is voor de politie het moment om weer grip op de situatie te krijgen.'

Even later is de politie in staat om te reconstrueren wie er die middag op de Coolsingel heeft geschoten. 'Een groep van platte petten kwam tegenover een groep hooligans te staan, waarna de groepscommandant besloot dat iedereen het wapen moest trekken. Een deel van de voortrekkers van de harde kern van

Feyenoord bleef echter op de groep afkomen en dreigen. De platte petten konden geen kant op, omdat achter hen een massa mensen stond. Omdat de Feyenoord-hooligans niet reageerden op de vorderingen om te stoppen, heeft een van de collega's één van hen in zijn been geschoten. In de opleiding krijg je mee dat je in principe niet moet schieten in een mensenmassa. Je kunt het onverantwoord noemen, maar je kunt er ook uit afleiden dat hij op dat moment niet anders kón. Het had ook succes. Door het schot op een van hun aanvoerders was de dreiging van de hele groep op dat moment gestopt.'

#### *Lagere tolerantiegrens*

Xander heeft een dubbel gevoel als hij terugkijkt op die bewuste middag. 'Het is essentieel dat je als politieman blijft functioneren en niet meegaat in de paniek die je om je heen waarneemt. Je moet keuzes maken en niet blind achter alles aangaan waar wordt gevochten. Maar het probleem is dat je vaak niet veel meer weet dan je eigen waarneming. In spannende situaties die zich snel ontwikkelen, mis je soms de context. Als ik op het Hofplein ben, kan ik niet overzien hoe het er aan de andere kant van de Coolsingel aan toegaat. Het zijn vervreemdende situaties, waarin je vooral dingen doet. Maar ook de onmacht voelt van de organisatie waar je deel van uitmaakt. Zoals de mobilofonist, die troepen aanstuurt die vervolgens niet meer reageren. De onmacht vertaalt zich ook in het feit dat collega-agenten worden aangevallen. Die collega's wil je hoe dan ook helpen. Dat gaat voor alles. Datzelfde gevoel zou ik hebben wanneer collega-hulpverleners zouden worden aangevallen. De tolerantiegrens ligt lager wanneer collega's worden aangevallen. Als dát gebeurt, reageer ik feller dan anders. Het idee dat je van onze mensen moet afblijven, is binnen de politie een gouden regel.'

#### *Nazorg*

'De politie heeft een klap gehad na de huldiging', benadrukt Xander. 'Daar hoort passende nazorg bij, in de lijn van de bedrijfsopvangteams en professionele psychologen. De nazorg bij de politie is in eerste instantie gebaseerd op een eerste ring van eigen collega's. Er moeten voldoende mensen worden opgeleid voor bedrijfsopvang. De inzet is niet afhankelijk van "je vinger opsteken", nee, die collega's moeten er gewoon zijn. De aanpak is deels gericht op mensen die samen iets hebben meegemaakt. Daarnaast is het van belang maatwerk te bieden aan een collega die individueel iets heeft meegemaakt. De groep collega's die is betrokken bij het schietincident, is opgevangen door het BOT-team. De collega die schoot, heeft individuele hulp gehad, waarbij het ook een rol speelde dat hij lang in het onzekere is geweest of hij zelf vervolgd zou worden.' Waar Xander een gedeeld gevoel heeft met zijn collega-agenten, mist hij soms de aansluiting met familie en vrienden. Als hij in de dagen erna door hen wordt aangesproken op het politieoptreden, heeft hij het gevoel dat men niet beseft voor welke uitdaging hij en zijn collega's stonden. 'Iedereen weet wel dat je erbij betrokken bent geweest. Dan gaat het van: "Van dik hout zaagt men planken." Het is opvallend om te zien dat sommige mensen niet vragen wat er is gebeurd, maar direct reageren dat de politie er een zootje van heeft gemaakt. Soms leg je uit hoe het zit, soms denk je "het zal wel". Men begrijpt in de privéomgeving niet altijd hoe wij professioneel gezien een situatie hebben ingeschat. Soms kun je ook domweg niet uitweiden over een situatie, omdat het vertrouwelijk is. Dan word je alleen op de buitenkant afgerekend, terwijl er voor ons legitieme redenen achter zaten om te handelen zoals we handelden.' Een dergelijke ervaring heeft Xander jaren later opnieuw, als op 27 september 2001 diverse tunnels in Nederland worden afgesloten. Hij geeft bij die actie leiding aan de inzet van

het arrestatieteam en de bijzondere bijstandseenheden. ‘Het was twee weken na de aanslagen in New York en Washington. Vanwege een terroristische dreiging werden politie en krijgsmacht ingezet om de Coentunnel en Zeeburgertunnel in Amsterdam, de Botlektunnel en de Beneluxtunnel in Rotterdam te beveiligen. Er was de avond ervoor een brief binnengekomen bij het ANP, waarin een gedetailleerde beschrijving werd gegeven van aanslagen.’ Ondanks het mogelijke bloedige scenario, voelt Xander bij alle betrokken diensten een grote saamhorigheid om de tunnelacties tot een succes te maken. ‘Wij hadden geen antwoord op de vraag hoe we met een zelfmoordterrorist zouden moeten omgaan, als hij in een tunnel willens en wetens een bomauto tot ontploffing zou brengen. We konden hem wel stoppen, maar niet zonder risico op slachtoffers aan onze kant. Dat verhaal moest ik overbrengen aan mijn eigen team. Niemand weigerde. Ik zou zelf ook hebben meegedaan, als ik niet een leidinggevende rol op afstand had gehad. Je bent immers politieman geworden om iets te kunnen dóen. Dat is in essentie waar de maatschappij op rekt. In mijn omgeving wist een aantal mensen dat ik erbij betrokken was. Toen de acties achter de rug waren en ik blij was dat er geen slachtoffers waren gevallen, kreeg ik van mijn omgeving te horen dat “het er op televisie wel indrukwekkend uit had gezien met al die tanks en sluipschutters”. Dat is de beeldvorming van het incident geweest. In de media klonk ook wel eens door dat het allemaal wat overdreven was geweest. Maar de rauwe werkelijkheid is dat we achter de schermen een risico hadden, dat we zo goed mogelijk moesten minimaliseren. Het was op dat moment niet aan ons om de geloofwaardigheid van de dreiging nog eens opnieuw te gaan analyseren. Als je weet dat de sluipschutters er niet alleen voor het plaatje lagen, maar uit pure noodzaak waren ingezet, kijk je anders naar dezelfde situatie. Dan is het wel eens frustrerend als je de buitenwereld

**‘HET WAS  
NIET METEEN  
DUIDELIJK  
OF HET  
DE POLITIE OF  
DE HOOLIGANS  
WAREN  
GEWEEST  
DIE  
EEN SCHOT  
HADDEN GELOST.’**

op dat moment niet precies kunt vertellen hoe het werkelijk zat. Pas later werd ook het beeld in de media genuanceerder over de tunnelacties van toen.’

#### *Arrestatieteam*

Ten tijde van de tunnelacties was Xander teamchef van het arrestatieteam (AT) in Rotterdam-Rijnmond, het team dat wordt ingezet voor onder andere de aanhouding van vuurwapengevaarlijke criminelen. ‘Een AT’er heeft bij een geplande arrestatie wel te maken met een gezonde spanning, maar gaat doorgaans beter voorbereid op een situatie af dan in een gebeurtenis als op de Coolsingel. Een arrestatieteam is zo gespecialiseerd, voorbereid en getraind dat je vooraf kunt inschatten in welke situatie je stapt. Je weet meestal wie je gaat aanhouden en welke risico’s je mogelijk gaat tegenkomen. Je bent bij een inval of een arrestatie als het ware zelf de regisseur, omdat je als team het initiatief zo veel mogelijk naar je toetrekt. Dat is iets anders dan de huldigingsrellen, omdat het ons daar vooral overkwam. Als je zelf de regie hebt en niet onverwachts met groot leed of geweld wordt geconfronteerd, dan heeft het minder impact dan de momenten waarop dingen anders lopen dan verwacht. Maar zelfs als het misgaat, weet een arrestatieteam, als het goed is, de onbalans te compenseren door training en oefening. Zo werd tijdens een inval in de Haagse Antheunisstraat een handgranaat naar collega’s van het arrestatieteam uit Haaglanden gegooid. Een aantal AT’ers raakte daarbij gewond. De anderen bleven gedisciplineerd handelen en brachten de gewonde AT’ers in veiligheid. Heel koel en professioneel. Die beheersing is iets waar de leden van een arrestatieteam als geen ander op trainen.’

Veel oefenen en routine opbouwen zijn dan ook essentieel voor het werk van het arrestatieteam. ‘Des te meer routine je opbouwt, des te minder stress je ervaart. En de mate van stress is

van invloed op je waarneming. Dat heb ik wel eens ervaren toen ik nog maar kort bij de politie werkte en met een collega na afloop een aanhouding nog eens nauwkeurig terughaalde. Met een geleide herinnering, waarbij je gezamenlijk stapje voor stapje het verhaal chronologisch doorloopt, vulden we elkaar aan. Zij beweerde dat ik bij de aanhouding mijn wapen op de verdachte had gericht, toen we opeens met hem werden geconfronteerd. In mijn beleving was dat helemaal niet zo, totdat zij vertelde hoe het volgens haar was gegaan. Toen haalde ik dat deel van mijn herinnering weer terug. Ze had gelijk. Acute hoogspanning doet blijkbaar iets heel raars met herinneringen en belevingen.’

#### *Inner circle*

Met collega’s spreken is volgens Xander het beste middel om de spanningen een plek te geven. ‘Na een moeilijke aanhouding zit je lijf vol met adrenaline. Die moet je langzaam afbouwen. Je brengt de rust terug door met collega’s terug te blikken op de actie, maar ook door dingen bewust rustig te doen. Als je met 200 kilometer per uur naar een crisissituatie toe bent gereden, moet je er bewust van zijn dat je rustig terugrijdt. Want je krijgt anders last van zogenoemde “snelheidsvernaauwing”. Je bent na een geslaagde inzet zo opgeladen, dat het lijkt of 180 opeens erg langzaam is. Na de huldigingsrellen heb ik veel met een collega gesproken om samen het beeld scherp te krijgen. Wat is er gebeurd? Wie stond waar en deed wat? Erover praten heeft ons allebei geholpen om weer wat rustiger op die situatie terug te kunnen blikken. Daar heb je collega’s ook voor nodig, omdat je buiten de politie niet alles met iedereen kunt delen. Je zoekt vooral de steun in een kleine inner circle op je werk. Het zal niet voor niets zijn dat juist de spannende momenten als de Coolsingel en de tunnelacties het begin waren van een hechte band tussen mij en een aantal collega’s.’

*Hoek van Holland*

Ook nu Xander niet meer bij de politie werkt, raakt het hem nog als oud-collega's in de problemen komen. Hij kan zich dan ook levendig voorstellen wat voor dreiging er van de mensenmassa uit moet zijn gegaan toen zo veel politiemensen schoten hebben gelost tijdens de strandrellen in Hoek van Holland. 'De emoties en maatschappelijke discussie die destijds loskwamen toen één politieman op de Coolsingel had geschoten, zie ik nu terug bij de strandrellen. Het maakt ook bij mij weer veel los. Kennelijk is dit soort massaal geweld tegen de politie iets waar de maatschappij zich tegen moet wapenen. Het is dan van groot belang dat de eigen korpsleiding, maar zeker ook de burgemeester, zich achter "hun" politie schaaft. Niets is namelijk dodelijker voor de motivatie om na een ingrijpend incident weer door te moeten gaan met het gevoel dat het "bevoegd gezag" je in de steek laat. Op de momenten die ertoe doen moet je op de onvoorwaardelijke steun van korps en burgemeester kunnen rekenen. Niets meer en niets minder.'

*Judith Bek,*  
*Edwin Beusen,*  
*Martijn Christ*  
*& Cor de Jonge*

DOMBURGSE REDDINGSBRIGADE

Het is 15 juli 2009. Er staat een stevige wind aan de Zeeuwse kust. De Domburgse Reddingsbrigade is aan het werk op het Banjaardstrand, ten noordoosten van Domburg. Terwijl Martijn en Judith op het water toezicht houden op de badgasten, houdt Edwin vanaf het strand een oogje in het zeil. Het is tegen twee uur 's middags, wanneer een twaalfjarig meisje de zee in gaat met haar broertje. Ook de opblaasorka gaat mee. Even later gaat het helemaal mis.

‘Als je bij de reddingsbrigade zit, heb je een soort virus’, zegt Cor de Jonge, de nestor en voorzitter van de Domburgse Reddingsbrigade. ‘Onze medewerkers houden van het water. De zilte lucht. De zon. De golven. Als je in Zeeland woont, groei je daarmee op. Bij de reddingsbrigade combineer je de liefde voor de zee met een nuttige taak voor de badgasten. Wij doen veel preventief werk door mensen te waarschuwen voor de sterke stroming. Wij willen voorkomen dat mensen in de problemen komen. De verdrinkingsdood is onze grootste vijand.’ Cor houdt een club van jonge mensen draaiende, die verschillende functies bij de reddingsdienst op zich nemen. ‘Ik ben voorzitter van de reddingsbrigade. Ik doe veel achter de schermen, zoals het toezicht op het onderhoud en de keuringen die nodig zijn voor het materieel.’ De bewaking van het Banjaardstrand is pas in 2004 gestart. ‘Wij zijn met bijna niets begonnen’, zegt Cor. ‘Via sponsorgelden van de Reddingsbrigade Nederland hebben wij een nieuwe boot gesponsord gekregen. Wij bewaken een strand van vijf kilometer lengte dat in Noord-Beveland aan de Oosterscheldekering grenst. Naast het reguliere bewakingswerk zijn wij ook het aanspreekpunt voor insectenbeten, splinters, teken. In juli en augustus zijn we gedurende de schoolvakanties op het strand te vinden. Alle dagen, weer of geen weer. Van 11:00 uur tot 19:00 uur.’

Martijn vult aan: ‘Het werk voor de reddingsbrigade wordt niet betaald, maar het feit dat je de hele dag buiten bent maakt veel goed. Veel mensen combineren het werk met een studie of vaste baan elders. Ikzelf ben politieagent in opleiding en help in mijn vrije tijd de collega’s met trainingen en oefeningen voor de reddingsbrigade. In de zomermaanden ben ik onder andere schipper op de reddingsboot. Ook Judith is niet alleen strandwacht, zij werkt daarnaast als arts op de eerste hulp van een ziekenhuis.’

### *Strandwachten*

Cor licht de verschillende functies bij de reddingsbrigade toe. ‘Allereerst is er de strandwachtcoördinator, die het aanspreekpunt is voor de gemeente en het bestuur. Die zorgt er op grote lijnen voor dat alles op het strand is geregeld en iedereen over de juiste diploma’s beschikt. Op het strand zelf is er een postcommandant, die de dagelijkse leiding op een post heeft. In de boot vaart een bootcommandant, die met bemanning de patrouilles op het water uitvoert. Tegelijkertijd lopen op het strand ook strandwachten rond, die vanaf de kant toezicht houden. Sommigen komen een aantal weken, anderen komen een aantal dagen. Iedereen die zich in wil roosteren is welkom. De medewerkers worden professioneel opgeleid voordat ze een taak toegewezen krijgen. Al met al streven we er naar dat we op een zomerse dag met minimaal acht mensen in touw zijn om toezicht te houden op de veiligheid.’

Niet alle medewerkers van de plaatselijke reddingsbrigade zijn afkomstig uit Domburg. ‘Ik ben er ingerold als gastbrigade’, vertelt Edwin. ‘Toen ik begon woonde ik nog in Limburg, waar ik ook bij de reddingsbrigade zat. Omdat we daar alleen binnenwateren hebben, kwam ik in de zomermaanden naar Domburg om hier te werken. Aan zee is het werk afwisselender. Bovendien is aan de kust mankracht altijd welkom. Zo ben ik in Domburg terechtgekomen. Veel mensen van de Domburgse Reddingsbrigade komen van elders in het land.’

### *Opblaasorka*

Op 15 juli 2009 ronden Martijn en Judith aan het begin van de middag hun patrouille af. Judith: ‘Martijn is een ervaren schipper. Hij zit al veertien jaar bij de reddingsbrigade, ik ben er drie jaar geleden bij gekomen. Voor mij was het de eerste keer

dat ik met hem meeding op de boot. Het was bovendien mijn eerste dag van het seizoen. We hadden vanaf de waterkant toezicht gehouden en besloten net om naar de kant te komen om te gaan lunchen, toen we een melding doorkregen. Een meisje van twaalf jaar was met haar broertje van acht het water ingegaan. Het waren Duitse kinderen, die voor een dagje naar zee waren gekomen. Later hoorden wij dat het hun enige uitje van de vakantie was geweest.' Volgens Martijn hebben veel Duitse gasten geen besef van de gevaren van de zee. 'Ze rennen direct het water in, zonder enig besef van stromingen. Zeker bij de Oosterscheldekering kunnen de stromingen verraderlijk zijn. Bij duinovergangen in Zeeland staan informatieborden in het Duits, maar in de praktijk worden die door weinig Duitsers gelezen. Waar Zeeuwen alert zijn op de zee en met dit soort omstandigheden hooguit tot hun navel het water ingaan, gaan Duitsers de zee in alsof er niets aan de hand is', zegt Martijn. Judith vertelt over de opblaasorka die de twee kinderen bij zich hadden. 'Het was best onstuimig weer die dag. Windkracht vijf met golven van een halve meter. Er stond een sterke stroming. De kinderen konden niet zwemmen en dreven weg. Ze raakten van de opblaasorka af en kwamen in de problemen. De vader en een arts die toevallig op het strand liep, zijn toen het water ingegaan om de kinderen te redden. De arts heeft het jongetje uit het water weten te halen. Toen hij de tweede keer het water inging en bijna bij het meisje was, raakte hij zelf uitgeput. Volgens de moeder was hij hooguit drie meter bij haar dochter vandaan geweest. Hij had geen keus en moest terug naar het strand. De vader kon ook niet zwemmen en was ondertussen eveneens in de problemen geraakt. Dat was het moment dat wij gealarmeerd werden.'

Martijn en Judith stuiven met de boot in de richting van het strandpaviljoen waar de melding vandaan komt. 'De melding

kwam slecht door, mede door de wind was het moeilijk te verstaan. In eerste instantie leek het erop dat er moeilijkheden in de branding waren. Toen wij richting het paviljoen stoven, zagen we de orka drijven, vult Martijn aan. 'Maar daar was verder niemand bij in de buurt. Totdat wij verderop de vader zagen drijven.' Judith vertelt hoe ze uit de boot springt en naar hem toe zwemt. Judith: 'De vader was toen al niet meer aanspreekbaar. We hebben hem aan boord gehesen. Tobias, een andere collega van de reddingsbrigade, was van de kant naar ons toe gezwommen en kwam ons daarmee helpen. Samen zijn we naar het strand gevaren en hebben wij de vader aan wal gebracht.'

Op het strand wordt de ware omvang pas werkelijk duidelijk. Van de moeder begrijpen de hulpverleners dat ook haar dochter nog in het water is. Edwin: 'Ik was die dag de postcommandant en was vanuit de centrale post, samen met Tobias, met de jeep naar de plek van het incident gereden. Toen de vader aan land was gebracht, paste de arts die het jongetje had gered direct EHBO toe. Later kwam er ook al een andere arts ter plaatse. Die had enkele kilometers verderop bij een andere reddingspost gezien hoe haar vriend met de waterscooter van de reddingsbrigade in Vrouwenpolder wegstoof, nadat hij onze alarmering had gehoord. Dat was voor haar voldoende aanleiding om de auto te pakken en naar ons toe te komen met de vraag of ze kon helpen. Die impulsieve actie was indrukwekkend.' Edwin, die zelf normaal gesproken de EHBO-verrichtingen toepast, concentreert zich nu op de coördinatie. 'Bij de hulpverleners kon ik weinig toevoegen. Ik ben teruggierend naar de auto en heb daar vandaan de Kustwacht, de reddingsdienst van de KNRM, politie en ambulances gealarmeerd. Vanuit de post werd ik ondersteund door Rianne, die met weinig ervaring op een uitstekende manier in staat was

om de communicatie te onderhouden tussen de redders, de meldkamer en de overige instanties.’

#### *Reanimatie*

Judith en Martijn gaan terug het water op. Judith: ‘De huisarts had gezegd dat het meisje een blauwe bikini aanhad. Al vrij snel achter de branding vonden wij haar. Wij kwamen tegelijkertijd met de waterscooter van Vrouwenpolder bij haar aan. Ze lag voorover in het water. Het leek een uitzichtloze situatie. Maar je doet wat je kunt. Wij hebben haar aan boord gebracht. Terwijl Martijn de boot tussen de zandbanken door weer naar de kant stuurde, startte ik de reanimatie. Fysiek was het heel zwaar. Ik had twee keer vanuit het water iemand aan boord gebracht. Ik had nog niet gegeten. Je probeert alle energie er nog uit te gooien, omdat je zeker wilt zijn dat je er alles aan gedaan hebt. Ik heb mond-op-mond beademing gegeven, ook al had ik daar geen beschermende spullen voor. Je doet in dit soort situaties dingen die je anders misschien niet zou doen als je de tijd had om er goed over na te denken. Maar de knop gaat om en je probeert wat je kunt om het leven van iemand te redden. Ook al weet je diep van binnen misschien al dat de situatie redeloos verloren is.’ Volgens Martijn wordt tijdens de boottocht niet veel gesproken. De enige gesprekken die hij voert zijn met Edwin om te melden dat een reanimatie was gestart en hij een traumaheli wilde. ‘In de boot zei ik verder niets. Ik keek naar Judith, zag hoe zij bezig was. Ze keek terug. Blikken zeggen dan genoeg.’

#### *Traumaheli*

Terwijl Judith op het water bezig is met de reanimatie van het twaalfjarige meisje, zorgt Edwin ervoor dat het strand wordt schoongeveegd en de traumahelicopter kan landen. Martijn

**‘JE  
PROBEERT  
WAT JE  
KUNT  
OM HET  
LEVEN VAN  
IEMAND  
TE REDDEN.’**

kan er ondanks de situatie om lachen: ‘Edwin heeft een zacht-aardige Limburgse accent. Maar als het moet, weet hij de mensen zonder omhaal duidelijk te maken dat ze niets meer op het strand te zoeken hebben.’ Ondertussen kijkt Edwin ook uit naar de boot van de KNRM, die de reddingsbrigade met meer en groter materieel kan ondersteunen. ‘Waar de reddingsbrigade het toezicht langs de stranden houdt, doet de KNRM ook reddingen verder uit de kust. Zij beschikken over grotere boten, maar bijvoorbeeld ook over een hypotherme brancard. Dat is een speciale brancard die wordt gebruikt om onderkoelde slachtoffers warm te krijgen. Alles kwam op een gegeven moment bij elkaar. De traumaheli, de KNRM, de politie, twee ambulances, een motor-ambulance en wijzelf. Toen Judith en Martijn met de boot de dochter op het strand brachten, heb ik de moeder opgevangen. Er was een taalbarrière, omdat ze matig Duits sprak. De familie woont in Düsseldorf, maar oorspronkelijk kwamen ze uit een voormalige Russische deelstaat. De moeder had op een afstandje staan kijken. Met haar zoon, die inmiddels was opgeknapt, keek ze naar haar man die op het strand werd behandeld. Haar man werd kort daarna overgebracht naar het ziekenhuis in Goes en is er later weer bovenop gekomen. Zo goed en zo kwaad als dat ging probeerde ik duidelijk te maken wat er allemaal gebeurde. Dat was lastig, juist in die situatie werd de taal letterlijk een barrière. De moeder heeft moeten bevestigen dat het haar dochter was die aan land was gebracht. Dat zijn heftige momenten. Anderen namen de reanimatie van Judith over. Onder hen is ook Tobias, die bij de redding van de vader al een flink eind door de golven had moeten zwemmen. Het reanimatieprotocol werd afgewerkt, maar kort daarna moesten wij tot de conclusie komen dat de dood al was ingetreden. Uiteindelijk heeft de arts van de traumaheli- copter de dood van het meisje vastgesteld.’

### *Terug naar centrale post*

Martijn en Judith gaan terug naar de boot en varen rustig naar de centrale post. ‘De hulpverlening was op gang gekomen. We konden de zorg overdragen. Wij hadden weinig meer toe te voegen’, zegt Judith. Martijn: ‘In zekere zin was het ook goed om samen terug te varen. Het gaf ons de tijd om met z’n tweeën deze ervaring te verwerken, voordat we op de post de anderen zouden treffen.’ Voor Judith is het best aangrijpend geweest. ‘In het ziekenhuis heb ik wel vaker mensen onder mijn handen dood zien gaan. Toch is dat anders. Bij de eerste hulp of op ambulance krijg je van te voren een melding en kun je je als team voorbereiden. Daar sta je klaar als team. Je bent in afwachting van een slachtoffer dat onderweg is naar het ziekenhuis of waar je naar toe moet en anticipeert op wat je gaat aantreffen. Nu was het ongeluk er opeens. Wij moesten er met de boot naartoe, ik moest zelf zwemmen. Het beeld van het meisje dat op haar buik in het water dreef zal ik nooit vergeten. Dat is heel anders dan het beeld van een slachtoffer dat op de EHBO wordt binnengebracht.’

### *Napraten*

Als centrale coördinator van de reddingsbrigade wordt Cor gebeld met de vraag om naar het strand te komen. ‘Ook anderen zijn gevraagd om te komen, zodat de mensen die een rol bij deze reddingsactie hadden gespeeld konden worden vervangen. Dan hoefden ze niet direct weer paraat te staan voor een volgende actie maar was er even tijd om bij elkaar te komen en samen te praten over wat ze hadden meegemaakt. Een ambulancebroeder die bij de reanimatie had geholpen kwam ook langs.’ Vanuit de groep is er ook de wens om iemand van Slachtofferhulp uit te nodigen, maar die geven op dat moment niet thuis. Edwin: ‘De contactpersoon van Slachtofferhulp stelde zich op het standpunt

**‘TOEN WIJ  
RICHTING  
HET  
PAVILIOEN  
STOVEN,  
ZAGEN WE  
DE ORKA  
DRIJVEN.’**

dat hun hulpaanbod niet voor dit soort situaties is bedoeld. Zij zouden alleen bij een verkeersongeval zijn gekomen. Wij konden ons daar niets bij voorstellen. Op dat moment hadden wij het gevoel dat ze collega-hulpverleners in de kou lieten staan. Maar nog schrijnender vonden wij het gebrek aan psychosociale hulp voor de Duitse moeder, die aan haar lot werd overgelaten. Later hebben we daar met Slachtofferhulp uitvoerig over gesproken, om te voorkomen dat het nog een keer gebeurt. De politie zat bovendien met de nodige praktische problemen. Het waren dagjesmensen. Er was geen hotel of bungalowpark waar ze naartoe konden in het drukke zomerseizoen. Uiteindelijk heeft een aantal mensen van de sociale dienst uit Goes zich over deze familie ontfermd en konden ze in het ziekenhuis overnachten op de kamer van haar man.’

Edwin heeft als enige de emoties van de moeder van nabij meegemaakt. ‘Ik heb getolkt. Daardoor kreeg ik een band met de moeder. Maar dat maakt mij niet tot een psychosociale hulpverlener. De heftigheid waarmee de familie op de dood van de dochter en zusje reageerde heb ik meer meegekregen dan de anderen. Het contact was kort maar intensief. Nadat de familie naar het ziekenhuis is gegaan, ben ik hen ook uit het oog verloren. Er is geen contact meer met hen geweest. Maar het zijn momenten die ik niet meer zal vergeten.’

#### *Vader gered*

De volgende dag komen Martijn, Judith, Cor en Edwin opnieuw bij elkaar, samen met andere hulpverleners. ‘De collega’s van de post uit Vrouwenpolder kwamen langs. Vanuit Reddingsbrigade Nederland is ook contact geweest om ons te bedanken voor de inzet. Zij hebben ook de landelijke pers voor een groot deel voor hun rekening kunnen nemen. Reddingsposten uit andere plekken langs de kust lieten per mail van zich

horen. Veel van hen hadden met het portofoonverkeer meege-  
luisterd en gehoord hoe de inzet was verlopen. Zij staken ons  
met mailtjes en telefoontjes een hart onder de riem. Ook de  
burgemeester van Noord-Beveland liet zijn gezicht nog zien  
op de reddingspost', zegt Martijn. 'De betrokkenheid van al  
die mensen deed ons erg goed.'

Uiteindelijk hebben zowel Edwin als Martijn en Judith het on-  
geval naar eigen zeggen goed kunnen verwerken. Martijn: 'Net  
als Edwin kan ik de beelden zo weer terughalen. Het beeld van  
het meisje dat aan boord wordt getrokken. De reanimatie die  
Judith deed. Dat blijf ik wel zien. Wat scheelt, is dat we ondanks  
het verlies van het meisje de actie niet beter hadden kunnen uit-  
voeren. We hebben gedaan wat we konden. Daar hebben we  
geen moment aan getwijfeld.'

Dat brengt hen afsluitend op het punt van de berichtgeving over  
het incident. Cor: 'De berichtgeving heeft een vertekend beeld  
gegeven van het ongeluk. De focus in de kranten lag op het over-  
lijden van het twaalfjarig meisje, terwijl wij de vader uit zee gered  
hebben. Voor dat aspect was bijna geen aandacht. Het werd ter-  
loops genoemd. Terwijl Martijn, Edwin en Judith alles op alles  
hebben gezet om hem te redden. Dat hij het door toedoen van hen  
gelukkig wel heeft overleefd, mag ook wel eens worden gezegd.'

# Michael Bosch

ALARMCENTRALE UTRECHT

**Michael Bosch is senior centralist bij de alarmcentrale van de regionale brandweer van Utrecht. Met zijn collega's van politie en ambulancediensten staat hij dag en nacht paraat om telefoontjes aan te nemen en hulpdiensten zo snel mogelijk te alarmeren. Een fascinerende taak die soms ook zijn schaduwkanten kent.**

De alarmcentrale van de brandweer is weggestopt in een onopvallend kantoorpand aan de Utrechtse Briljantlaan. Op de derde verdieping waken Michael Bosch en zijn collega's over een gebied van 1385 vierkante kilometer. Alle telefoontjes die in de provincie Utrecht via 112 binnenkomen, worden daar op de gezamenlijke meldkamer doorgeleid naar de medewerkers van de brandweer, ambulancediensten of politie. 'Elke discipline heeft zijn eigen medewerkers. Wij beantwoorden alle brandweergelateerde telefoontjes. Bellers die met een mobiele telefoon contact opnemen, komen allereerst terecht bij de landelijke meldkamer van het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD) in Driebergen', vertelt Michael Bosch. 'Daar vragen de collega's van de landelijke alarmcentrale in welke plaats iemand staat en wat voor hulp men nodig heeft. Vervolgens verbindt het KLPD de mensen door met de alarmcentrale van de desbetreffende regio. Als mensen via de vaste lijn bellen, gaat het sneller, omdat het systeem direct herkent vanuit welke plaats wordt gebeld. In dat geval verbindt de 112-centrale de mensen die vanuit de provincie Utrecht bellen direct door met de centrale bij ons aan de Briljantlaan. Daar vragen wij met wie hij of zij wil worden doorverbonden. Als je niet weet wie je nodig hebt, word je in eerste instantie doorgezet naar de politie.'

### *Barbecue*

Bij de alarmcentrale staat of valt alles met "multitasken". Medewerkers staan de bellers te woord, terwijl zij gedurende het gesprek via een van de zeven openstaande schermen ook de hulpdiensten alarmeren. 'Het is in die zin niet alleen een veelzijdig, maar ook een veeleisend vak. Alles draait om snelheid en zorgvuldigheid. Je hebt te maken met geëmotioneerde mensen, die soms in wanhoop aan de lijn hangen. Tegelijkertijd moet je op de monitor ook lijstjes afvinken van eenheden die al dan niet ge-

alarmeerd moeten worden. Laatst belde een vader met 112. Hij had met een kindje op de arm de barbecue aangestoken. Spiritus erbij. Dat ging mis. Terwijl je iemand te woord staat en zo snel mogelijk probeert te achterhalen welke hulp er exact nodig is, hoor je op de achtergrond het kindje gillen. Dat gaat door merg en been. Maar je moet de kalmte en rust bewaren om mensen zo goed mogelijk te kunnen helpen. Je moet achterhalen wat er aan de hand is. Dat betekent dat degene die op dat moment de vader aan de lijn heeft, hem zo goed en zo kwaad als dat gaat te woord staat, op het scherm het nodige aanklikt en tegelijkertijd twee keer met zijn vingers naar de collega van de ambulancediensten klikt, om het teken te geven dat ook een ambulance moet gaan rijden. Dat is een van de codes die we hier onderling zo hebben afgesproken. Het is mooi om te zien als alles hier intern dan in een vloeiende beweging loopt en de hulpdiensten snel onderweg zijn. Maar dat contrasteert weer enorm met het emotionele van de vader, die op datzelfde moment aan de andere kant van de lijn door een hel gaat. Dat emotionele versus het zakelijke voelt soms heel dubbel.'

De dubbele rol van de mensen bij de alarmcentrale is niet voor iedereen weggelegd. 'Het werk brengt een aantal specifieke eisen met zich mee, die we in een assessment testen voordat iemand hier komt werken. Daarin wordt gekeken of iemand stressbestendig is en meerdere dingen tegelijk aankan. Je moet ook niet te veel van de verhalen mee naar huis nemen. Dat betekent niet dat je emotioneel moet werken, maar wel dat je de meeste dingen los kunt laten. Het zou onterecht zijn om te zeggen dat het werken hier niets met ons doet. Integendeel. Je moet in een gesprek niet alleen rust en kalmte kunnen bewaren, maar ook een goede inschatting kunnen maken van de hulp die je ergens op afstuurt. Daarom eisen wij van medewerkers dat zij een herken-

bare brandweerachtergrond hebben. Je moet zagezegd kunnen lezen en schrijven met de brandweelieden die je op pad stuurt. Het merendeel van de mensen hier werkt dan ook bij de vrijwillige brandweer. Ikzelf werk bij de vrijwillige brandweer in Vleuten, ben als vrijwilliger ook instructeur bij de Veiligheidsregio Utrecht en ben daarnaast actief bij de jeugdbrandweer. Je moet in staat zijn om een goede situatieschets mee te geven aan de eenheden die uitrukken. Want de eenheden die na een melding gaan rijden, moeten van de alarmcentrale een briefing meekrijgen, zodat ze zich in de auto alvast kunnen voorbereiden op wat ze gaan aantreffen. Waar ze eventueel iemand vinden die de melding heeft gedaan. Hoe de situatie ter plekke is en hoe het gebouw er van binnen uitziet.’ Toch is de werkelijkheid soms nog vreemder dan het aan de telefoon al lijkt, herinnert Michael Bosch zich van een situatie uit augustus 2003. ‘Ik werd in de nacht van de dijkverschuiving in Wilnis gebeld. Het was midden in de zomer. Al wekenlang was het ontzettend warm geweest. Iemand belde 112 met de mededeling dat er een dijk was doorgebroken. De mevrouw klonk te serieus om het direct als een onbenullig telefoontje weg te zetten, maar een dijkdoorbraak leek me toch wat té bizar. We hebben de hulpdiensten toen maar op pad gestuurd met de melding ‘wateroverlast’, met daarbij het verhaal dat de initiële melding iets anders was. De eerste auto die ter plaatse kwam, nam contact met ons op. “Maak er maar een dijkdoorbraak van, hoor!”’

### *Hulp is onderweg*

Michael Bosch realiseert zich dat veel bellers het lot in zijn handen leggen. ‘Ze willen maar één ding: hulp. Ze luisteren vaak slecht. In hun ogen schieten de seconden voorbij. Als je bij wijze van spreken vraagt of ze een roze onderbroek aanhebben, zeggen ze ook “ja”. Want ze zijn met hun hoofd heel ergens anders.

Terwijl het voor de hulpdiensten van levensbelang is om op een aantal vragen antwoord te hebben. Wat is de exacte locatie en wat is er aan de hand? Voor de brandweer speelt ook de tijdsdruk mee. In dat opzicht gaat het bij de politie eenvoudiger, omdat die continu met surveillance-eenheden onderweg zijn. Die kunnen sneller ter plaatse zijn. Bij de brandweer moeten in negentig procent van de gevallen de vrijwilligers eerst nog naar de kazerne komen. Je bent hoe dan ook drie minuten verder, voordat de opgeroepen vrijwilligers op de wagen zitten en naar het ongeval toe kunnen rijden. Ons streven is dan ook om de hulpdiensten binnen een minuut gealarmeerd te hebben. Bij een woningbrand is het zo klaar als een klontje. Dan heb je weinig informatie nodig om de brandweerpost te kunnen alarmeren. Maar als iemand in het bos loopt en niet exact weet waar hij is, dan heb ik meer tijd nodig om goed door te kunnen vragen en te achterhalen waar hij zich bevindt en wat voor hulp hij van de brandweer nodig heeft.’ Om misverstanden te voorkomen, koppelt de medewerker van de alarmcentrale altijd terug dat hij of zij tegelijkertijd aan het alarmeren is. ‘Vaak hoor je aan de andere kant van de lijn een zucht van verlichting als je zegt “hulp is onderweg”. Die drie woorden maken het verschil. Dan weet de melder dat we dingen in gang hebben gezet. In het vervolg van het gesprek kan ik dan extra informatie inwinnen, die ik tijdens het aanrijden nog kan doorgeven aan de brandweer. De afspraak is dat er in principe geen stiltes mogen vallen bij een 112-gesprek. Elke seconde moet worden benut om informatie te vergaren. Des te meer informatie we hebben, des te beter wij de hulpdiensten kunnen voorbereiden op de inzet die zij moeten plegen.’ Toch betekent het niet dat de medewerkers van de alarmcentrale alle tijd hebben om met mensen in gesprek te gaan. ‘Je kunt niet eindeloos aan de lijn blijven. Als je iemand drie of vier minuten spreekt, loop je de kans dat je in diezelfde tijd weer een andere lijn mist.’ Voor alle

zekerheid luistert er bij voorkeur een collega mee op de lijn. ‘Die procedure hebben wij als extra zekerheid ingebouwd. In de eerste tien seconden van een gesprek wordt meestal de belangrijkste informatie gegeven. Twee horen meer dan een. Dan kan de ander je nog op zaken wijzen, bijvoorbeeld op achtergrondgeluiden of gemiste informatie die je kunt gebruiken om een totaalbeeld van de situatie te krijgen.’

Terwijl het uitvragen van meldingen vaak een heidens karwei is, krijgt Michael Bosch de meldingen soms ook op een presenteerblaadje aangeboden. ‘Het zijn de meldingen waarin alles klip-en-klaar wordt meegedeeld. Als centralist ben je sterk afhankelijk van de informatie die je krijgt. Bij incidenten op de snelwegen is dat doorgaans lastig. Je vraagt bijvoorbeeld of mensen links of rechts rijden. Voor hun gevoel rijden mensen altijd rechts. Je moet ze dan op de hectometerborden wijzen, waarop staat of ze aan de linkerkant of aan de rechterkant zitten. Mensen hebben soms ook geen flauw benul waar ze precies zijn. Kennen de plaatsen niet. Weten de nummers van de wegen niet. Dan is het wel eens verrassend als je een melding krijgt waarin iemand staccato doorgeeft wat er aan de hand is. Een tijdje terug was een ouder stel van de afrit op de A2 bij Breukelen geraakt. De melder gaf de informatie zo goed door, dat elke seconde relevante informatie bevatte. Hij vertelde hoe ze uit de bocht waren gevlogen, hoeveel slachtoffers er waren en dat we er rekening mee moesten houden dat de bestuurder in korte tijd een hartaanval zou kunnen krijgen. Als je dat hoort, dan denk je direct: “Dat zal wel een collega-hulpverlener zijn.” Maar ook: “Dat kan ik straks wel vragen.” Want de prioriteit lag immers bij het alarmeren van de hulpdiensten. De brandweer en traumahelikopter werden erop afgestuurd. Pas later in het gesprek had ik de rust en ruimte om de melder te vragen of hij inderdaad een hulpverlener was. Dat

**‘VAAK  
HOOR  
JE AAN  
DE ANDERE  
KANT VAN  
DE LIJN EEN  
ZUCHT VAN  
VERLICHTING  
ALS JE  
ZEGT “HULP IS  
ONDERWEG”.’**

klopte ook. Hij was lid van een Mobiel Medisch Team en vloog zelf met regelmaat met de traumahelikopter mee. Hij wist dus voor de volle honderd procent waar hij mee bezig was en welke hulp er op dat moment nodig was. Ondanks het feit dat de bestuurder aan zijn verwondingen is overleden, heb ik wel het idee dat ik er samen met de MMT-arts alles aan heb gedaan wat in onze macht lag. Dat je de mensen een dienst hebt bewezen door zo snel en adequaat de melding aan de hulpdiensten door te geven. Dan is het weliswaar een heel tragisch ongeluk, maar het blijft verder niet aan je knagen.'

Toch realiseert ook Michael Bosch zich dat de telefoontjes in andere gevallen soms wel dichtbij kunnen komen. 'Bij de alarmcentrale zit je vooraan in de keten van acties. Als er bijvoorbeeld een telefoontje zou binnenkomen dat er binnen nu en een uur een bom ontploft op Hoog Catherijne, moet je direct handelen. Maar tegelijkertijd denk je ook aan al die mensen die daar nietsvermoedend rondlopen. Mannen, vrouwen, kinderen. Familie wellicht. Als bij de collega's van de ambulancediensten een melding zou binnenkomen van ene mevrouw Bosch, dan schrik ik ook op. Niets menselijks is ons vreemd. Want het zou je eigen familie kunnen zijn die in nood zit.' Bij sommige meldingen heeft Michael ook contact met zijn collega's van de vrijwillige brandweer in Vleuten. 'Het heeft altijd iets bijzonders. Je hebt kort contact. Totdat de voertuigen ter plaatse zijn. Daar ligt meestal de knip. Dan handelen zij het ter plekke verder af. Pas veel later hoor je dan hoe het is afgelopen.' Die scheiding van werkzaamheden leidt er volgens Michael Bosch wel toe dat de medewerkers bij de alarmcentrale soms met de nodige vragen blijven zitten, als zij overgaan naar het volgende telefoongesprek. 'Als je als brandweer ter plaatse komt, ben je er vaak nog bij als de situatie is afgelopen en slachtoffers naar het ziekenhuis

worden gebracht. Op de centrale tasten we vaak nog in het duister over de afloop van een melding. Soms vragen we bij de collega's van de ambulancediensten na hoe bijvoorbeeld een ongeval met beknelling is afgelopen. Zij hebben vaak meer informatie, bijvoorbeeld over het aantal en de conditie van de slachtoffers die naar het ziekenhuis zijn afgevoerd.'

### *Caravanbrand*

Een inzet die Michael Bosch altijd zal bijblijven, vond plaats in december 2006. Het is twee dagen voor kerst, als hij nachtdienst bij de alarmcentrale heeft. In Maarsbergen slaapt op dat moment de dertienjarige Antoine met zijn veertienjarige vriend Bert in een caravan achter de ouderlijke woning. De caravan staat in de schuur, tussen de opgestapelde hooibalen. Dan gaat het mis. 'Ik deed het gesprek, mijn collega luisterde op de achtergrond mee. Een huilende vader aan de lijn. In volledige paniek aan de telefoon. De situatie was snel duidelijk. De caravan bij hem op het terrein had vlam gevat. De kinderen zaten nog in caravan, al was het op dat moment nog niet duidelijk of het zijn eigen kinderen waren. Maar dat was ook niet echt relevant. Op de achtergrond hoorde je de brand. Het knetteren van het vuur. Een inferno. Je beseft dat de caravan volledig in brand staat en de situatie niet te redden is. Hij wil weten wat hij moet doen. Maar hij kán niets doen. Op dertig kilometer afstand moeten wij hem duidelijk maken dat hij in alle eenzaamheid op de brandweer moet wachten. Dat is moeilijk. Heel moeilijk. Terwijl de brandweer is gaan rijden, heb ik hem aan de praat gehouden. Het risico was te groot dat hij anders uit wanhoop zelf iets ging doen, met gevaar voor eigen leven. Terwijl er werd aangereden vroeg de brandweer van Maarsbergen van wie de caravan was. Bleek dat het om een familielid ging van een van de brandweermannen. Een verschrikkelijk drama. Het is een van de weinige keren dat we echt hebben

gevloekt nadat we hadden opgehangen. Omdat je de machteloosheid door de telefoon kon voelen. Je wilt vanuit onze rol zó graag helpen, maar je weet dat het reddeloos verloren is. Zelfs als de brand naast de brandweerkazerne zou zijn gebeurd, dan nog waren de jongens niet meer te redden geweest.’

Niet alleen op de medewerkers van de alarmcentrale heeft het incident een enorme indruk gemaakt, ook op de brandweer ter plaatse. ‘Zij hebben de verkoolde lichamen uit de caravan moeten halen. Dat heeft op elke brandweerman of -vrouw een enorme impact. Vanuit mijn rol bij de vrijwillige brandweer weet je dat na afloop van een dergelijke brand een bedrijfsopvangteam wordt geformeerd. In een BOT-team wordt op de kazerne nagesproken over de brand. Achteraf gezien waren wij daar graag bij geweest. Wij zaten hier bij de alarmcentrale in Utrecht met z’n tweeën. Voor iedereen was nazorg, maar niet voor ons. Wij zitten dan toch meer op afstand. Letterlijk en figuurlijk. Wij hebben een centrale rol in de alarmering, maar zitten in de periferie van de hulpverlening. Het is zeldzaam dat we een bedankje krijgen voor onze rol in de hulpverlening. De hulpverleners op de plaats van het incident zijn in dat opzicht veel zichtbaarder. Wij zijn niet uit op bedankjes. Maar ook wij hebben behoefte om soms schokkende ervaringen te delen. Men denkt vaak dat situaties ons niet raken, omdat we “alleen maar aan de telefoon zitten”. Dat is een enorm misverstand. Ook wij hebben er soms behoefte aan om ons eigen verhaal te doen. Zo kregen we naderhand kritiek op het feit dat we de brandweer in eerste instantie voor een “caravanbrand” hadden gealarmeerd. Ik kan mij daar wel iets bij voorstellen. Bij een caravanbrand denk je, zeker buiten het zomerseizoen, toch aan iets anders dan een woningbrand. Maar aan de andere kant was op basis van de informatie die we gaven al vrij snel duidelijk dat het een ernstige situatie

was. Het zou beter zijn geweest als we dat soort misverstanden diezelfde avond tegenover elkaar hadden kunnen uitspreken en onze emoties met de brandweerlieden hadden kunnen delen. We maken wel vaker mee dat er dergelijke kritiek komt.’

Michael Bosch heeft na die fatale nacht nooit meer contact gehad of gezocht met de vader die de eerste melding deed. ‘Ik vraag mij wel eens af hoe het met hem gaat. Het is niet te bevatten door wat voor een hel hij moet zijn gegaan. Maar contact leg je niet zo snel. Het contact met de slachtoffers is sowieso iets wat dichter bij het werk van de politie ligt. Die ontfermen zich ter plaatse vaak over de getroffenen en leggen ook het contact met Slachtofferhulp. Van de bevelvoerder hoorde ik later wel dat de vader naast de caravan had gestaan. Staan schreeuwen. Letterlijk met de handen in het haar. Als je de berichten in de krant terugleest, heeft het iets onwerkelijks. Je hebt onderdeel uitgemaakt van de bestrijding van het incident. Je denkt terug aan de hulpeloosheid van de vader. Die schreeuwt om hulp die je hem niet kunt bieden. Dat houdt je wel bezig. Ook in de dagen en weken erna. Je hebt het er thuis over of praat het van je af in contacten met collega’s bij de alarmcentrale. Bij de vrijwillige brandweer heb ik ook ernstige incidenten meegemaakt. Als je een brandweerman vraagt om te kiezen tussen zo’n telefoongesprek met een huilende vader of blussen bij een brand met dodelijke afloop, dan weet iedereen het wel. Dan kiezen ze voor de huilende vader. Vanuit het idee dat het “maar een telefoontje is”. Maar de vergelijking is moeilijk. Het is anders. De impact op de centralist wordt onderschat.’

# *Josephine van den Berg*

DEFENSIE, DIENSTENCENTRUM  
BEDRIJFSMAATSCHAPPELIJK WERK

Josephine van den Berg is waarnemend stafofficier operatiën. Ze is verantwoordelijk voor alle bijzondere taken binnen de zorg- en dienstverlening van het Dienstencentrum Bedrijfsmaatschappelijk Werk (DC BMW) van Defensie. Eén van die bijzondere taken betreft de berichtgeving aan familieleden van militairen die op missie ernstig gewond of gedood zijn.

Op haar kantoor op de Frederikskazerne in Den Haag hangen de wandkaart van Afghanistan en Nederland gebroederlijk naast elkaar. In beide landen heeft Josephine gewerkt. In Kamp Holland in Afghanistan was zij het aanspreekpunt voor militairen die schokkende situaties hadden meegemaakt. In Nederland werd zij bij dood of verwonding van militairen bij nacht en ontij opgepiept om de familie in te lichten. ‘In vaktermen heet dit “het aanzeggen van berichten aan de familie”. Ik ben de afgelopen jaren zelf op pad gegaan om bij een partner of familie slecht nieuws over te brengen. Nu stuur ik de collega’s aan die het slechte nieuws moeten vertellen.’ Nog steeds gaat het om nieuws dat vaak afkomstig is uit de Afghaanse provincie Uruzgan. Bijvoorbeeld als soldaten in dit uitzendgebied onder vuur zijn genomen door Talibanstrijders, de basis wordt bestookt met raketten of wanneer een patrouille is getroffen door een bermbom.

#### *In het uitzendgebied*

Toen Josephine als bedrijfsmaatschappelijk werker in Afghanistan werkte, hoorde zij van de personeelsfunctionaris op de basis wanneer er iets gebeurd was. ‘Soms ging er al een melding aan vooraf via de luidsprekerinstallatie, waarin iedereen werd opgeroepen om stand-by te staan. Dan weet je in principe al dat er iets aan de hand is. Vervolgens wordt een sociaal-medisch team bij elkaar geroepen. Dat team bestaat uit een personeelsfunctionaris, geestelijk verzorger, een bedrijfsmaatschappelijk werker, een psycholoog en een arts. Ze worden geïnformeerd door de personeelsfunctionaris, de commandant of krijgen informatie via het operation center. Daar bevinden zich schermen die laten zien waar de troepen buiten de basis zich op dat moment bevinden. Het commandocentrum heeft een actueel overzicht van alles wat zich rond de plaats van het incident afspeelt. Langzaam ontstaat dan een

beeld van de situatie en krijgen we zicht op het aantal militairen dat overleden of gewond is. Vaak duurt het dan nog enige tijd voordat ook de namen van de getroffen militairen bekend zijn.’ Omdat Defensie wil voorkomen dat er onjuiste informatie vanuit het missiegebied in Uruzgan naar Nederland gaat, wordt in dergelijke situaties een “black hole” afgekondigd. ‘Dan worden alle verbindingen platgelegd. Het voorkomt dat mensen van alles en nog wat over een omgekomen of gewonde militair gaan vertellen via telefoon, Hyves of weblogs. Voor je het weet, ontstaan op internet de meest wilde verhalen. Voor relaties of nabestaanden kan dat heel vervelend zijn. Vandaar dat er een aantal jaren geleden is besloten om op dit soort momenten een black hole te creëren. Dat heeft iets paradoxaals. Aan de ene kant willen we voorkomen dat er miscommunicatie ontstaat, maar aan de andere kant communiceert de black hole zelf dat er sprake is van een ernstige situatie. Voor veel familieleden in Nederland zorgt het wegvallen van de verbindingen daarom al tot ongerustheid.’ Terwijl de basis in Uruzgan qua communicatie wordt afgesloten, gaat het sociaal-medisch team door met het vergaren van informatie. ‘Van welke eenheden zijn ze? Als lid van het sociaal medisch team had ik toegang tot de foto’s van alle militairen. Om wie gaat het? Wanneer komen ze terug naar de basis? Hoe komen ze terug? Rijden ze zelf of worden ze met een helikopter opgehaald? Wie moet naar het ziekenhuis? Wij proberen zo snel mogelijk het volledige plaatje te krijgen. Het beleid is dat gegevens pas worden vrijgegeven als ze dubbel gecheckt zijn.’ Als de gewonde militairen terugkomen, heeft Defensie veel aandacht voor de opvang op de basis. ‘Wij zorgen dat iemand hen opwacht zodra ze de poort binnenkomen. Zelf vond ik het geen gemakkelijke taak om een zwaar aangeslagen club aan te treffen. Ik herinner me een groep. De militairen zaten onder het bloed. Waren er ellendig aan toe. Sommigen droegen half verbrande kle-

ding. Mijn collega's en ik probeerden hen daar op te vangen en gaven hen de tijd om zichzelf te herpakken. De soldaten reageerden zo verschillend. De één begon te huilen, de ander zat stil. We gaven hen water, beantwoordden hun vragen en keken wat we voor ze konden betekenen. Wij deden ons best om ze bij elkaar te brengen en boden ruimte om over de gebeurtenissen te praten.'

#### *Gedwongen aangewezen op de eigen kring*

De grote afstand tussen Nederland en het uitzendgebied zorgt er volgens Josephine voor dat de collega's in Uruzgan bij schokkende gebeurtenissen vooral op elkaar zijn aangewezen. 'Ook als de black hole achter de rug is, kunnen betrokken militairen niet alles met het thuisfront bespreken. De afstand is letterlijk en figuurlijk groot. Bovendien bevatten de details van een ongeluk vaak operationele informatie, waardoor ze daar met familieleden en vrienden niet over kunnen spreken. Daarom valt iedereen in het uitzendgebied terug op een vervangend netwerk. Bij sommige eenheden worden afspraken gemaakt over vaste buddy's, bij andere eenheden wordt dat vrijgelaten. Zo'n buddy, een vast maatje, ontstaat vaak van nature. Bijvoorbeeld als mensen samen een wapen bedienen. Dit soort banden vervangen bij moeilijke omstandigheden deels de relaties in Nederland. Ook wanneer er in Nederland schokkende dingen zijn gebeurd die wij moeten overbrengen aan de militairen op de basis. Als militairen op de hoogte moesten worden gebracht van een overlijden of ernstige ziekte van een dierbare in Nederland, dan was dat in principe een taak van de commandant van de eenheid en mijzelf. Daarnaast was er altijd een kleine kring van collega's die de militair konden ondersteunen.'

#### *Altijd in functie*

'De impact die noodlottig nieuws daar op mijzelf had, was heel

anders dan in Nederland', zegt Josephine. 'In het uitzendgebied bracht ik het bericht over aan iemand die in dezelfde positie zat als ikzelf. Je werk gaat over militairen die je daar hebt leren kennen en je ziet direct het effect op de mensen die erbij waren en op de groep. In Afghanistan zat ik zelf midden in het verdriet en daar kon ik er niet even uitstappen. Dat vond ik zwaar om te ervaren. In Nederland bracht ik het bericht vanuit mijn eigen veilige omgeving. Ik vertrok vanuit huis om elders in het land iemand in te lichten. Het was een kortstondig piek waarna ik weer terug naar huis kon. In Uruzgan was het een emotionele situatie die bleef hangen. Er was een supervisietraject voor en na de uitzending en tussentijds had ik ook contact met de coördinator. Maar dat haalde me niet uit de situatie en het verdriet waarmee ik in Uruzgan geconfronteerd werd. Het hielp om me even terug te trekken in mijn "prefabricated container" om tussentijds diep adem te halen. Maar het grote verschil met Nederland was dat ik in Uruzgan vijf maanden lang altijd in functie was.'

#### *Meer ruimte voor emotie*

Over Defensie bestaat het vooroordeel van een organisatie met een masculiene cultuur waarbinnen niet over emoties wordt gesproken. Josephine ervaart echter dat er in toenemende mate oog is voor emoties. 'Het verschilt natuurlijk per krijgsmacht-onderdeel. Maar ik zie dat een eenheid die meerdere vervelende gebeurtenissen heeft meegemaakt, de hulpverlening vanzelfsprekender gaat vinden. Bij de verwerking van een incident gaat Defensie bewuster met emoties om. Sinds de uitzendingen naar Afghanistan heeft bijvoorbeeld de Koninklijke Landmacht veel ellende meegemaakt. Commandanten zijn over hun eigen emoties en ervaringen gaan spreken. Dat is een enorm verschil vergeleken met vroeger. Ik zie het ook als mijn rol om een voorbeeld te geven hoe we dat moeten doen binnen

**‘ONDANKS  
ALLE VOOR-  
BEREIDINGEN  
WAS HET  
IEDERE  
KEER  
OPNIEUW  
VERSCHRIKKE-  
LIJK NIEUWS  
OM TE  
BRENGEN.’**

Defensie.’ Het gaat volgens Josephine niet alleen om het bespreekbaar maken van emoties, maar ook om een brug te slaan tussen mensen, om samen sterker uit een situatie te komen. ‘Wij proberen in ons werk als bedrijfsmaatschappelijk werker niet zozeer te bufferen tussen mensen, maar juist om verbanden tussen hen te leggen. Tussen het thuisfront en Defensie en tussen collega’s onderling. Dit is een aanbeveling geweest van hoogleraar psychiatrie Berthold Gersons. Voor commandanten en defensiemedewerkers is daarin een actieve rol weggelegd en wij faciliteren dat. Wij zijn de eerste lijn, de psycholoog is de tweede lijn. De nulde lijn is eigenlijk de eigen kring, de veilige kring om mensen heen. Die wordt in de praktijk het eerst aangesproken: mensen zoeken elkaar op en proberen er met elkaar over te praten. In eerste instantie doen we een beroep op het eigen helend vermogen van de groep, bijvoorbeeld via een groeps gesprek na een gebeurtenis. Dat gesprek wordt gefaciliteerd zonder interventies van een hulpverlener zoals de psycholoog of een maatschappelijk werker. De hulpverlener zit er wel bij, maar alleen als betrokken medewerker. Dat werkt doorgaans goed en het leidt ertoe dat iemand zelf een gesprek aanvraagt zodra het echt niet goed gaat. Door deze opzet is de stap van het groepsproces naar een hulpverlener zo klein mogelijk gemaakt.’

*In Nederland*

Als zich in het uitzendgebied iets heeft voorgedaan, wordt geprobeerd om de familie in Nederland zo snel mogelijk in te lichten. ‘Ons streven is om binnen anderhalf uur na de oproep door de coördinator ter plekke te zijn’, vertelt Josephine. ‘Om zo weinig mogelijk reistijd kwijt te zijn, hebben wij het land in regio’s verdeeld.’ In de koffer die zij met zich meedraagt zitten een zaklamp, een boekje met handige telefoonnummers en de

“Handleiding Nabestaanden”. ‘Dit is een boekje dat defensie-medewerkers invullen voordat ze op uitzending gaan. Er staan paspoortnummers in vermeld, gegevens van kinderen, informatie over voogdij, een donorcodicil en dergelijke. In de praktijk vinden met name jongere militairen het lastig om deze formulieren in te vullen vanwege de confronterende vragen. Vragen over voogdij, over begrafenissen. Het zijn geen leuke vragen, maar de antwoorden zijn belangrijk voor nabestaanden en relaties. Zij hebben de ingevulde handleiding in hun bezit, niet de berichtgever. Die heeft een lege Handleiding Nabestaanden bij zich voor het geval dat de handleiding niet is ingevuld. De informatie in de handleiding is niet alleen belangrijk bij overlijden, maar bijvoorbeeld ook als een militair in coma ligt. We kunnen dan aan de hand van de beschikbare informatie toch dingen gaan regelen naar de wens van de overledene of gewonde.’

#### *Meestal één persoon, in burger*

In de praktijk gebeurt het aanzeggen bij Defensie vaak door één persoon. ‘Wij willen de snelheid hoog houden, omdat er al een aantal uren zijn verstreken voordat de situatie in het missiegebied volledig helder is geworden. De commandant is vaak in het uitzendgebied, maar mocht hij in Nederland zijn, dan wordt het door nabestaanden vaak gewaardeerd als hij meegaat. De commandant heeft een belangrijke symbolische functie, die vergelijkbaar is met de rol van een burgemeester. Zoals een burgemeester verantwoordelijk is voor zijn burgers, is de commandant dat voor zijn mensen. Als de commandant in het buitenland is en de nabestaanden stellen daar prijs op, dan brengt hij bij terugkeer altijd een bezoek aan de families.’

Bij voorkeur wordt de familie in burgerkleding geïnformeerd. ‘Als ik in uniform voor de deur sta, heeft dat een andere impact dan wanneer er in burgerkleding wordt aangebeld. Zonder

uniform ben je incognito. Als iemand niet thuis is, dan heeft de rest van de buurt niet in de gaten wat er aan de hand is. Ik wil voorkomen dat de buurt al gaat speculeren en dat er geruchten ontstaan omdat er een militair aan de deur is gesignaleerd.’ Een andere afweging heeft te maken met de beeldvorming van het uniform. ‘De ervaring leert dat een uniform meer agressie oproept. In uniform ben je nadrukkelijker een vertegenwoordiger van Defensie. In die hoedanigheid krijg je redelijk wat over je heen na een ernstig bericht.’

#### *Op pad*

Josephine kan zich de eerste keer dat ze in Nederland op pad moest nog scherp herinneren. ‘Ik hield er altijd rekening mee dat het moment een keer ging komen en zat er enorm tegenaan te hikken. Op een avond belde de coördinator om te vertellen dat ik een familie moest inlichten. Hij vertelde dat een militair zwaarwond was geraakt en dat er waarschijnlijk een ledemaat moest worden afgezet. “Fris je even op en kom tot jezelf voor je in de auto stapt.” Er ging van alles door me heen. Ik besepte dat ik degene was die de familie dit vreselijke nieuws zou gaan brengen.’ Ze stelt haar partner op de hoogte, controleert of ze alles bij zich heeft en stapt in de auto. ‘Met name dat stuk reizen was heel heftig. Ik schetste zo veel mogelijk scenario’s om voorbereid te zijn op wat er zou gaan gebeuren. Wat als ze niet thuis zijn? Toen ik aankwam in de buurt waar ik moest zijn, zocht ik naar het huisadres. De auto parkeerde ik op enige afstand zodat ik zicht had op het huis. Ik controleerde telefonisch de laatste stand van zaken bij de coördinator. Daarna belde ik aan. De deur ging open en ik liet mijn pasje zien. Aan mijn gezicht konden ze toen al zien dat het niet goed was.’

Terug in de auto voelt Josephine zich helemaal leeg. ‘Dat gevoel heb ik ook de keren daarna gehad. Ondanks alle voorbereidingen

was het iedere keer opnieuw verschrikkelijk nieuws om te brengen. Nadat ik het nieuws had overgebracht vroeg ik meestal of er een naaste in de buurt was die kon komen. Iemand waar men dag en nacht terecht kon voor steun.’

Vooraf is het niet altijd in te schatten hoe mensen zullen reageren. ‘Zodra mensen mijn gezicht zagen, reageerden ze heel verschillend. Er waren mensen die kalm opendeden, maar ook mensen die echt wegreunden zodra ze me zagen.’ Een situatie is Josephine bijgebleven. ‘Eens stond ik voor een huis. Na herhaald aanbellen werd opgedaan door een mevrouw. Ik zei dat ik van Defensie was. Ze schrok en rende van me weg. Ik volgde haar om te vertellen wat er aan de hand was, maar ze viel voor ik dat kon doen. Ik hielp haar overeind en vertelde haar dat haar zoon nog leefde, maar wel zeer ernstig gewond was.’ Josephine benadrukt hoe belangrijk het is om meteen de situatie te benoemen. ‘Je moet het direct zeggen als iemand overleden is, maar ook als iemand niet overleden is.’

### *Zware klap*

Zodra het nieuws betekent dat een echtgenoot of echtgenote wegvalt, dan maakt dat het beroep op de hulpverlener volgens Josephine extra zwaar. ‘Pijn van ouders mag je niet onderschatten. Bij het wegvallen van een echtgenoot komt daar nog de praktische ontzetting van het gezin bovenop. In allebei de gevallen zag ik mensen instorten. Ik was de boodschapper van het slechte nieuws en dat ging me niet in de koude kleren zitten. Omdat mijn boodschap op dat moment heftige emoties losmaakte in mensen. Hun verdriet. De schrik. Ik werd steeds geconfronteerd met de liefde die men had voor degene die het overkwam. Die tegenstelling kostte de meeste energie. Ik heb wel eens gehuild van medeleven en ontlading op weg naar huis.’

### *Praktische stappen achter de schermen*

‘Meestal al na het eerste bezoek, mochten de nabestaanden zo ver zijn, begon het proces waarin allerlei praktische zaken moesten worden geregeld. Dat ging van het informeren van een begrafenisondernemer, tot het blokkeren van een Hyvespagina. Ik stelde vast welke mensen nog geïnformeerd moesten worden en maakte afspraken over het verdere contact. Ook stemde ik intern zaken af, onder meer met de voorlichtingsafdeling van Defensie.’ Dat laatste is van belang voor de berichtgeving in de media. ‘Media vragen om informatie over de getroffen. Om de familie niet te veel te belasten geven wij in principe de woonplaats van de familie niet vrij. Soms gebeurt het wel bij wijze van “voor wat hoort wat”. In ruil voor het bekendmaken van de gegevens laten de media de familie onder een “gentlemen’s agreement” met rust. Daar maken we onderling afspraken over. Ook de afstemming met andere ondersteunende diensten binnen Defensie zoals Defensievoorlichting en Bureau Casecoördinatie is belangrijk.’

Terwijl Defensie in Nederland contact onderhoudt en voorbereidingen treft voor de uitvaart met de nabestaanden, worden in het uitzendgebied maatregelen getroffen voor de repatriëring naar Nederland. ‘Toen ik in Afghanistan werkte, verzamelde ik de documenten en persoonlijke zaken zoals een ring, bril en herkenningsplaatje om over te dragen aan de nabestaanden. Maar ook gaven we informatie door die nuttig kon zijn voor degene die in Nederland de familie op de hoogte houdt. We pakten vaak samen met de kamergenoot de spullen in. Voor zover dat niet uit de spullen was af te leiden wist de kamergenoot vaak meer achtergronden en gevoeligheden om rekening mee te houden. Bijvoorbeeld of er gebrouilleerde relaties in het spel waren. Dit gaf ik dan door aan de coördinator in Nederland.’ Josephine wijst in dit verband op een dilemma. ‘Stel dat mensen een bui-

tenechtelijke relatie hadden of in een andere moeilijke situatie zaten. Dan zijn dat dingen om rekening mee te houden bij het aanzeggen. De vraag is of je de partner in dat geval over een relatie informeert. Wij houden geen persoonlijke eigendommen achter waaruit dit zou kunnen blijken. Het is moeilijk. Onze ervaring is dat de schade veel groter is als men er later achterkomt en het blijkt dat collega's binnen Defensie er al die tijd van op de hoogte waren.'

*Opnemen en loslaten*

'In het contact met het thuisfront gaf ik Defensie op moeilijke momenten een menselijk gezicht. Ik bracht families vreselijk nieuws. Ondanks dat probeerde ik de impact van het nieuws zo goed mogelijk op te vangen. Ik ondersteunde mensen totdat ze zelf aangaven dat het niet meer hoefde. Het gaf voldoening om te zien dat een getroffen gezin of familie weer heelde en verder kon met elkaar. Dat was het dankbare van het werk.'

In een uitzonderlijk geval komt het voor dat nabestaanden de deur naar Defensie gesloten houden. 'Ouders of partner staan soms negatief tegenover Defensie. De keuze van je kind of geliefde heb je niet altijd in je hand. Maar vaak werd ik helemaal opgenomen in families, alsof ik een soort van zus was. Dat proces was sterker naarmate het bericht ernstiger was. Op het moment zelf was het voor mij geen punt. Het werd pas lastig als de claim daarna bleef hangen.' Josephine beaamt dat het niet altijd even gemakkelijk is om grenzen aan te duiden. 'Je moet daarin professioneel zijn. Mocht er iets zijn, dan ga je langs, maar op een bepaald punt ontstaat mogelijk verwarring over de rol die je op je neemt. Het verschilt van situatie tot situatie. In de praktijk probeer ik vaak na de begrafenis een knip te maken, maar soms gebeurt het ook later. Zodra een hulpverleningstraject wordt gestart, moet je uit beeld verdwijnen. Dan is het tijd om je naar

**'IN  
HET  
CONTACT  
MET HET  
THUISFRONT  
GAF IK  
DEFENSIE  
OP MOEILIJKE  
MOMENTEN  
EEN MENSELIJK  
GEZICHT.'**

de achtergrond te begeven en ruimte te scheppen voor anderen. Als de contactpersoon te veel steun en toeverlaat voor de familie wordt, houden we dat in de gaten. Via regiokantoren hebben coördinatoren oog voor de noodzakelijke zorg voor de bedrijfsmaatschappelijk medewerkers zelf. Zij stellen vragen als “Hoe is het gegaan?”, “Waar ben je tegenaan gelopen?” en “Hoe loopt het contact?”. Met als doel dat de bedrijfsmaatschappelijk medewerkers zelf niet uit balans raken.’

*Vinger aan de pols*

Josephine vertelt dat eerdere rampen een omslagpunt vormden. ‘Ook in het verleden werd er na een ramp veel zorg verleend. Zodra iemand een vraag had, werd daar op ingegaan, koste wat kost. Alles kon. Dat ging jarenlang door, met het gevolg dat het beslag dat op onze mensen werd gelegd, te groot bleek. Sindsdien zijn we er alerter op. Binnen de organisatie wordt nu beter de vinger aan de pols gehouden. Anders is het risico te groot dat collega’s zichzelf wegcijferen om nabestaanden te helpen om te gaan met het verschrikkelijke nieuws dat wij kwamen brengen.’

# *Cor*

---

# *Withagen*

---

POLITIE MIDDEN- EN WEST-BRABANT

**Cor Withagen werkt in Tilburg bij de politie Midden- en West-Brabant. Als technisch rechercheur wordt hij regelmatig geconfronteerd met stoffelijke overschotten na ongelukken en bij moordzaken. Hij houdt de tragiek van iedere situatie op afstand en richt zich primair op het signaleren en ordenen van de feiten. Zo ging hij ook te werk bij het onderzoek na de moord op de achtjarige Jesse Dingemans, die in december 2006 werd vermoord op een basisschool in Hoogerheide.**

Het is na kantoortijd. De gangen van het hoofdbureau in Tilburg zijn leeg. Er staan enkele vitrinekasten met voorwerpen die een rol hebben gespeeld bij recherchezaken uit het verleden. Aan de wand hangt een grote foto die een overzicht biedt van een plaats delict. Het is schemerig op de foto. Een weg omringd met bomen. In de verte een verlaten auto. Op de grond tientallen genummerde bordjes. Het is het werkterrein van de technische recherche; van Cor Withagen en zijn collega's.

'Sommige zaken heb je zo weer op het netvlies en andere zaken wat weg. Als iemand over een bepaalde moordzaak begint, dan komen de specifieke omstandigheden snel weer naar boven. Er is geen enkele zaak die je echt vergeet', zegt Cor. Hij schrikt niet snel meer van de zaken die hij tijdens de dienst aantreft. 'Ik word bij nacht en ontij opgeroepen om het onderzoek te starten. Na aankomst op de plaats delict wordt die afgeschermd om het sporenonderzoek te verrichten. Onze taak is gericht op het vinden van antwoorden. Wat heeft zich hier precies afgespeeld? Naar wie leidt het spoor? Vandaag waren er binnen onze regio drie stoffelijke overschotten die we onderzocht hebben. We komen bij tal van incidenten: zelfmoorden, treinongevallen, bij de niet-natuurlijke dood. Het is ons dagelijks werk om dat te onderzoeken.' Cor werkt sinds begin jaren negentig bij de technische recherche. Zijn eerste grote zaak herinnert hij zich nog als de dag van gisteren. 'Het betrof twee Belgische meisjes die in Woensdrecht waren vermoord. De officier van justitie vergeleek de man met 'een stroper', die koel en berekenend zijn slachtoffers had omgebracht. Ik kan me het onderzoek zo voor de geest halen.'

#### *Onderzoek op basisschool*

Een zaak die volop in de publieke belangstelling kwam, was de moord op Jesse Dingemans. Cor raakt betrokken bij het

onderzoek. 'Het was 1 december 2006. Ik bracht mijn vrije ochtend door in mijn volkstuintje. Om 11:45 uur kwam mijn echtgenote mij opzoeken. Zij kwam gehaast aanrennen en vroeg "Heb je jouw telefoon niet bij je?" Het bleek dat mijn werk naar mij op zoek was, omdat ik met grote spoed naar Hoogerheide moest. Op basisschool De Klim-Op was een achtjarige jongen vermoord. Ik kreeg de leiding over het technische onderzoek. Dat betekent dat ik de plaats van de moord moet onderzoeken en op basis van kenmerken van het moordwapen, de verwondingen en andere sporen in kaart breng wat er ter plekke is gebeurd. Toen ik in Hoogerheide aankwam, was de chaos in de school het eerste dat mij opviel. Pure chaos. Beneden stond de hele gang vol emotionele mensen. Geschrokken kinderen. Iedereen was van streek.' De tegenstelling met Cors handelwijze is op dat moment groot. 'Als rechercheur moet ik de plaats delict zo snel mogelijk systematisch in kaart brengen. Ik moet weten hoe de school eruitziet. Ook moet ik een inschatting maken van het aantal mensen dat ik nodig denk te hebben om het onderzoek uit te kunnen voeren.' Een snelle blik in de gangen en de hal van de school maakt Cor duidelijk dat de moord in een klaslokaal op de eerste verdieping van het gebouw is gepleegd. 'De gangen op de eerste verdieping waren leeg. Alle ouders en leerkrachten waren beneden. Politieagenten bewaakten de trappen. Vanaf een afstand keek ik het lokaal in. Ik keek of alles goed was afgeschermd. De situatie was daar "bevroren". Twee collega's waren al begonnen met het maken van foto's en video-opnamen in het klaslokaal. Sporen op het looppad van de eerste verdieping naar de buitendeur werden veiliggesteld. Bloed werd zichtbaar gemaakt, bemonsterd en veiliggesteld zodat ook van die sporen niets meer kapot kon worden gemaakt.'

#### *Werken te midden van emoties*

Terwijl de rechercheurs hun onderzoek op de eerste verdieping

beginnen, bevinden zich op de begane grond nog de geschokte leerkrachten en ouders. ‘Het was voor ons helder dat die mensen de school uit moesten. We wilden immers voorkomen dat sporen werden vernietigd. De plaats delict is in dit geval de hele school, omdat in principe in de hele school nog aanwijzingen kunnen worden gevonden over de dader. Op het moment dat het onderzoek begint, weet je nog niet welke sporen je waar zult aantreffen. De moord is weliswaar op de eerste verdieping gepleegd, maar het is van meet af aan duidelijk dat de dader via de begane grond is binnengekomen en is vertrokken. Tegelijkertijd besef je dat je de mensen niet zomaar kunt wegsturen. Ze zijn geëmotioneerd. Dus vraag je netjes aan de leerkrachten of ze op bepaalde plekken niet willen komen, omdat we daar ons onderzoek aan het opzetten zijn. Vervolgens zie je mensen dan tóch die kant op lopen. Ze willen naar hun lokaal, want daar liggen de telefoonlijsten van de ouders die ze nog moeten bellen. Ze zijn daar dan zo op gefocust, dat ze niet beseffen dat er mogelijk sporen worden beschadigd. Dat kon je ze niet verwijten, maar het maakte voor ons duidelijk dat een afzetting binnen de school niet ging werken. Toen is besloten om alle ouders en leerkrachten naar de dependance te brengen. Pas rond 15:00 uur was de school helemaal leeg.’

Ondanks de routinematige aanpak van het technisch onderzoek, is het inspannend werk waar Cor en zijn team zich voor gesteld zien. ‘Ik liep op mijn tenen vanaf het moment dat ik binnenkwam. Pas om 19:00 uur begon het ons een beetje duidelijk te worden wat er was gebeurd. Ik was toen al een aantal uur intensief aan het onderzoeken. Ik voelde mij “leeg”, maar ging door. We wilden het onderzoek op de plek van de moord voor middernacht afronden. Dat zagen wij als onze maatschappelijke plicht. Wij konden het niet over ons hart verkrijgen om

**‘WAT VEEL  
MENSEN  
NIET  
BESEFTEN,  
IS DAT HET  
VOOR MIJ  
EEN MIN  
OF MEER  
‘NORMALE’  
SITUATIE  
WAS.’**

het onderzoek stil te leggen en de volgende ochtend weer op te pakken. Je laat het slachtoffer niet in de school liggen. Dat doe je niet. Zeker niet met een kind.’ Terwijl Cor met zijn collega’s bezig is in de school, gaan andere collega’s elders in Hoogerheide aan het werk. ‘In korte tijd kwamen er plaatsen delict bij. In totaal waren er aan het einde van de middag twaalf plaatsen delict. De woning van de verdachte, twee dumpplaatsen van kleding en enkele plaatsen waar de verdachte vreemd gedrag had vertoond. Zo had hij geprobeerd om zijn bebloede handen schoon te maken aan een heg. Ergens anders had hij geprobeerd iets weg te gooien. Gezamenlijk probeer je de zaken met elkaar in verband te brengen en te reconstrueren waar de dader op welk moment is geweest.’ Andere collega’s van Cor richten zich op de tactische kant van het onderzoek. ‘Wij kijken sec naar de technische sporen. De tactische recherche probeert de context in kaart te brengen. Zij richt zich op de omgeving, verricht buurtonderzoek en denkt na over de samenhang tussen de sporen die her en der zijn gevonden. Gezamenlijk moest het een totaalbeeld opleveren van wat er die ochtend in Hoogerheide was gebeurd. Zo hebben wij lange tijd twee belangrijke schoensporen onderzocht in de school, terwijl de tactische recherche er al van overtuigd was dat er slechts een verdachte was. Door het onderzoek te intensiveren konden we uiteindelijk een van de schoensporen uitsluiten. Het was het schoenprofiel van de schooldirecteur, die vlak na de moord nog in het lokaal was geweest. Hij was in alle consternatie vergeten dat hij op die dag juist dát paar schoenen gedragen had.’

Cor gaat in op het onderzoek in het klaslokaal. ‘Je bent een lange tijd bezig met het onderzoek rond het stoffelijk overschot. De hele situatie breng je in kaart, de context waarin de moord is gepleegd. Het lichaam is door ons ook niet als eerste onderzocht.

Eerst zijn wij systematisch door het hele klaslokaal gegaan. Dat is een rationeel proces geweest. Pas toen ik Jesse optilde, kwam ook bij mij de emotie los. Toen werd pas duidelijk hoe beestachtig hij was afgeslacht.’ Hij beschrijft wat de technisch rechercheurs van de verwondingen konden afleiden. ‘De verwondingen waren zeer ernstig. We konden zien dat het slachtoffer zich had afgeweed. De dader had zich duidelijk op Jesse gericht. Waarom de dader op Jesse uit was, blijft gissen. Daar kunnen wij technisch gezien niets over zeggen. Ook uit de latere verklaringen van de dader is dat niet duidelijk geworden. Uit het technisch onderzoek konden wij wel achterhalen dat de moord had plaatsgevonden op de plek waar hij was gevonden.’

Om 23:00 uur is in de school het onderzoek op het stoffelijk overschot afgerond. ‘Jesse is naar het mortuarium overgebracht voor de sectie. Een collega bewaakte die nacht het klaslokaal, zodat wij daar de volgende ochtend het onderzoek konden voortzetten. Toen wij het schoolgebouw verlieten, zagen wij pas dat er bij het hek een enorme bloemenzee lag. Dat maakte duidelijk hoe diep het dorp geraakt was door de moord. Omdat wij ons zo op het technisch onderzoek hadden gericht, hadden wij daar tot op dat moment geen weet van gehad.’

Cor heeft in die dagen geen direct contact met de familie. ‘Het contact verloopt via de “familiechercheur”, een politieagent die speciaal is vrijgesteld om de link te vormen tussen het onderzoeksteam en de familie. De confrontatie van de familie met het lichaam werd begeleid door de technische recherche. De ouders hebben Jesse niet meer gezien in de school, maar zagen hem pas in het mortuarium. Wij wisten hoe Jesse eruit zag en wat de verwondingen waren. Waar mogelijk zijn verwondingen nog gehecht en gecamoufleerd. Maar je moet ook eerlijk zijn te-

gen de familie. Het kindje had forse snijwonden. Wij lopen vaak als eerste het mortuarium binnen, om de ouders voor te gaan bij het zware moment van de confrontatie. Vervolgens laten we de familie bij het slachtoffer. De tactische collega's nemen kort daarop ook de officiële verklaring op, waarin de ouders bevestigen dat het hun zoon is.'

#### *Abnormale situatie*

Als Cor terugkomt uit Hoogerheide, wordt hij nadrukkelijk geconfronteerd met de emoties die de moord bij de buitenwereld teweegbrengt. 'Men reageerde heftig op de moord. Het was voor velen een uitzonderlijke en abnormale situatie. Wat veel mensen niet beseften, is dat het voor mij een min of meer 'normale' situatie was. Het was weliswaar een exceptionele moordzaak met een fors aantal plaatsen delict, maar in termen van technische forensische opsporing was het geen bijzondere zaak. Iets vergelijkbaars speelde jaren later toen een vader in Roosendaal zijn twee kinderen vermoordde. Ook daar heb ik het technisch onderzoek gedaan. In die zaak speelden de emoties hoog op. Terwijl ik in mijn werk vaker incidenten heb die indruk op mij maken, zonder dat ze zo veel aandacht van publiek en media krijgen. Ik heb vroeger in Oosterhout gewerkt, daar weet ik ook nog precies wie waar welke aanrijding heeft gehad. In heel Brabant heb ik zo vaste punten in het landschap waarbij ik terugdenk aan incidenten uit het verleden.' Ondanks de gruwelijke situaties die Cor in zijn dagelijkse werk aantreft, heeft hij voor zichzelf een manier gevonden om ermee om te gaan. Hij vertelt hoe hij tijdens de recheeropleiding van een politiepsycholoog heeft geleerd ingrijpende gebeurtenissen een plek te geven door ze bewust weg te stoppen. 'Je moet zaken afsluiten, maar ze tegelijkertijd binnen handbereik houden. De psycholoog vertelde mij dat je de beelden moet wegstoppen in een fictief doosje, het

dekseltje moet dichtdoen en het tussen andere doosjes zetten. Als je het zelf wilt, dan kun je het doosje openmaken en komen de herinneringen terug. Na de moord op Jesse heb ik dat ook zo gedaan. Het voorkomt dat de herinneringen te nadrukkelijk uit zichzelf terugkomen. Tegelijkertijd denk ik wel dat het doosje van Jesse wat groter is dan andere doosjes die ik in mijn hoofd heb opgeborgen.'

Het stoort Cor niet dat de zaak in de media veel aandacht heeft gekregen. Wel vindt Cor het opvallend dat ook in zijn naaste omgeving weinig mensen lijken te beseffen dat dit soort moorden deel uitmaakt van zijn dagelijkse werk. 'Mijn gezin stond voor mij klaar en had er alle begrip voor dat ik voor deze zaak moest overwerken, terwijl dat in andere gevallen wel eens wat zure gezichten opleverde. Bij mijn volkstuinje wilden mensen dingen voor mij gaan doen, omdat ze wisten dat ik het druk had met de zaak van Jesse Dingemans. Het was goed bedoeld, maar bij andere zaken doet men dat niet. Dat vond ik opvallend. Bovendien voelde ik door de impact die deze zaak in de samenleving had ook een bepaalde druk op mijzelf ontstaan. Mijn omgeving was zo bezig met de moord op Jesse Dingemans, dat zij de druk opvoerden om mijn eigen emoties prijs te geven. Terwijl ik juist probeer om in mijn werk de emoties geen rol te laten spelen.' De anders zo scherpe grens tussen werk en privé vervaagt. 'Ik probeer de deur naar mijn emoties altijd dicht te houden, omdat ik weet dat ik anders mijn technische onderzoek niet meer goed kan uitvoeren. Maar mijn omgeving dwong mij min of meer om de deur naar mijn emoties op een kier te zetten. Om het doosje te openen, terwijl ik dat zelf niet wilde. Omdat deze zaak zo publiekelijk in de belangstelling stond, wilden ze weten hoe het met mij ging. Dat was goedbedoeld, maar leverde bij mij een paradoxaal gevoel op omdat ik blij was met de belangstelling,

maar diezelfde belangstelling mij op dat moment zou kunnen belemmeren om de zaak goed te kunnen onderzoeken.'

Gedurende het hele weekeinde loopt het onderzoek in de school in Hoogerheide door. 'Op zondag hadden we als team besloten om eerder te stoppen, zodat ieder van ons 's avonds op tijd thuis was om Sinterklaas te vieren. Thuis had ik het er al over gehad en ik kreeg alle begrip voor het feit dat ik mijn surprises nog niet af had. Vooraf leek het een goed idee om samen pakjesavond te vieren, maar ik heb nog nooit zo'n slechte Sinterklaas gehad. Al bellend met het Nederlands Forensisch Instituut kwam ik thuis, terwijl de hele familie in feeststemming met de surprises klaar zat. Ik was met mijn hoofd nog volledig bij de zaak. Het contrast tussen de moord op Jesse en de vrolijkheid thuis viel op dat moment voor mij niet meer te rijmen. Het was een paradoxaal gevoel. Ik besepte nadrukkelijk hoe belangrijk het thuisfront voor mij was om mijn werk te kunnen doen. Een kleine kring van mensen die mij steunde. Maar juist door die vaste basis werd het contrast met de wreedheid van de wereld buiten het gezin uitvergroot.'

#### *Veroordeling zonder bevestiging*

De rechtszaak bij de rechtbank in Breda heeft Cor niet meegeemaakt. 'Bij het hoger beroep ben ik wel geweest. Voor mij was het onbevredigend dat de verdachte altijd is blijven ontkennen. Professioneel gezien heb ik niets liever dan een bekennende verdachte. Vanuit de technische recherche brengen we in kaart wat er waarschijnlijk is gebeurd op een plaats delict. Als een verdachte met zijn verhaal het beeld bevestigt, dan klopt de puzzel. Dan krijg je de ultieme bevestiging dat we het als rechercheurs goed hebben gezien. Die erkenning hebben we in deze zaak nooit gekregen. In Hoogerheide weten we bijna zeker wat er is gebeurd. Op basis van de aangetroffen sporen op de plaatsen

**'MIJN  
OMGEVING  
ZET  
DE DEUR  
DIE IK  
GESLOTEN  
WIL HOUDEN  
OP EEN KIER.'**

delict kun je vaststellen dat hij alleen is geweest. De sporen laten zien dat zijn verhaal over een ontvoering en een derde verdachte op fantasie berust. Wij konden ook aantonen dat hij de moord redelijk goed heeft voorbereid. Zo had hij bewust de kleding van zijn stiefvader gebruikt, om de politie op een dwaalspoor te brengen. We hebben de hele situatie in Hoogerheide uit-en-tena beschreven. Maar omdat de veroordeelde nooit heeft bekend, krijgen we nooit de bevestiging of onze reconstructie klopt. Het is frustrerend als je nooit weet of je het bij het rechte eind had.'

#### *Afschermen van emoties*

Enkele jaren na de moord worstelen sommige collega's van Cor nog steeds met hun emoties. 'Doorgaans staan de collega's van de tactische recherche meer open voor de emoties in een moordzaak. Zij begeven zich meer in de wereld om het delict heen. Wij hadden ons in de school teruggetrokken, maar de tactische rechercheurs hadden te maken met buurtonderzoeken bij mensen die geëmotioneerd waren. Zij zagen de bloemenzee en de emoties in het dorp. Een van de tactische collega's heeft een foto gemaakt van het gedenkhokje voor Jesse in de klas. Iedereen kreeg een lijstje met die foto erin. Alle collega's hebben dat nog binnen handbereik. Jaren na dato blijft het er nog steeds staan. Ook bij mij staat het op het bureau. Maar het initiatief komt bij de tactische recherche vandaan. Bij de technische recherche zou het niet zo snel in ons opkomen om een gedenkfoto te maken.' Bij de technische recherche is het volgens Cor niet gebruikelijk om met elkaar te praten over de emoties van een moordzaak als die op Jesse Dingemans. 'Als mensen er niet mee om kunnen gaan, blijft het bij ons vaak onzichtbaar. Heel soms hoor je wel eens wat. Een collega had last van dromen, waarin de dodelijke aanrijdingen elke nacht terugkwamen. Ik heb daar zelf nooit

last van. Maar meestal praten we er niet over. Soms hoor je van een collega pas hoe een zaak hem geraakt heeft als hij met de vut gaat. Bij de moord in Hoogerheide benoemde een collega de woede die in zijn lijf opkwam toen hij Jesse zag liggen. Zo'n onschuldig kind. Een leuk, lief en getalenteerd manneke. Omdat hij zo goed was met computers mocht hij van de juf naar boven om nog iets in het computerlokaal te halen. Een andere collega die 's nachts de plaats delict moest bewaken zat emotioneel ook helemaal vast. Hij was die nacht alleen in het schoolgebouw. Alles lag daar nog in het lokaal. Hij heeft in die ruimte gezeten en kreeg er enorme moeite mee toen hij zich inbeelde wat daar was gebeurd.'

Cor en de mensen uit zijn team hadden geen behoefte om mee te lopen met de stille tocht in Hoogerheide. Ook bij de herdenking zijn zij niet geweest. Het is volgens Cor ook niet gebruikelijk om de spanningen van het onderzoeksteam gezamenlijk te ontlasten. 'Soms gebeurt het wel eens dat je elkaar buiten het onderzoek treft als er een evaluatie is, maar doorgaans ga je niet met elkaar de kroeg in. Vaak speelt daar ook een praktisch probleem bij mee. Het kan vaak niet door de tijdsdruk. Je werkt lange dagen en gaat midden in de nacht naar huis.' Cor houdt zich vooral vast aan de les van de psycholoog van de politieacademie. 'Als ik een professionele afstand wil houden, moet ik de beelden in een doosje weg blijven stoppen. Alleen dan kan ik ze achter mij laten. Want ik moet verder. Het leven gaat verder. Een rechercheur moet ook verder. Verder naar de volgende zaak die zich aandient.'

# IMPACT

Impact is het landelijk kennis- en adviescentrum psychosociale zorg na rampen. Impact heeft tot doel het bevorderen van kwalitatief hoogwaardige en adequaat georganiseerde psychosociale zorg na rampen. Tot het takenpakket van Impact horen het bundelen van ervaring en wetenschappelijke kennis, het inzichtelijk maken en beschikbaar stellen hiervan voor uiteenlopende doelgroepen en het bevorderen van samenwerking tussen betrokken partijen.

De activiteiten van Impact zijn er uiteindelijk op gericht om het rampenbewustzijn en de 'disaster preparedness' te bevorderen. Daarnaast zet Impact de psychosociale zorg bij rampen prominent op de agenda van crisis management. Impact is gevestigd in Amsterdam.

*Meer informatie over het kenniscentrum is terug te vinden op <http://www.impact-kenniscentrum.nl>*



