handreiking

RAMPEN SPIRIT

ZORG VOOR DE GEEST

impact

VOOR WOORD

Is er iets dat de Nederlandse samenleving en geschiedenis uniek maakt? Natuurlijk denken we meteen aan het bijzondere Hollandse landschap en het feit dat de helft van het land onder het zeeniveau ligt. Maar zijn er ook andere typisch Nederlandse kenmerken? Laat ik er één aanwijzen: Nederland is al vele eeuwen lang een land met een grote verscheidenheid aan religies en levensbeschouwingen. Men zegt dat geen ander land de laatste eeuwen zoveel verschillende religieuze gemeenschappen per vierkante kilometer heeft gekend als Nederland.

De redenen voor het bestaan van deze multireligieuze samenleving zijn eenvoudig te duiden. Nederland had geen gecentraliseerde overheid tot na 1800. Voor die tijd werden ook religieuze kwesties vooral lokaal bepaald. Nederland was lange tijd één van de belangrijkste handelscentra in de wereld, waardoor tienduizenden mensen uit allerlei landen neerstreken in Nederland en godsdiensten meebrachten die sterk verschilden van de geloofsovertuigingen van de ingezetenen. De Nederlandse koopmansgeest vergemakkelijkte het omgaan met andersdenkenden, want in die geest wogen handelsbelangen zwaarder dan theologische verschillen. Bovendien waren alle Nederlanders – ongeacht hun geloof – met elkaar verbonden als medestanders in de strijd tegen water of vijanden. En natuurlijk werd het land bestuurd door ‘regenten’ die zich flexibel opstelden om de godsdienstvrede in hun dichtbevolkte steden te bewaren. In de zeventiende eeuw was religie een onderwerp waarmee voorzichtig werd omgesprongen. Waar en wanneer je erover praatte, was aan grenzen gebonden. Meestal werd er alleen in besloten kring over gesproken, al kon het publieke

debat fel van karakter zijn. In de negentiende eeuw werden de banden tussen mensen van dezelfde religieuze overtuiging sterker, waardoor uiteindelijk de verzuiling ontstond. Zo zocht men de geborgenheid in eigen gemeenschappen en liet anderen – soms met tegenzin – de ruimte om hetzelfde te doen.

De Nederlandse samenleving is nog steeds een samenleving waar mensen snel in een religieus hoekje worden gedrukt: die is gereformeerd, die is moslim en die is – zoals er vooral over niet-kerkelijken werd gesproken – 'niks'. Deze scheiding der wegen had haar verdiensten, want zij gaf vrijheid voor de levensovertuigingen van mensen. Maar er waren gelukkig ook mensen – gedreven door humanitaire of religieuze motieven of door naastenliefde en solidariteit – die niet wegkeken, maar omzagen naar andersdenkenden, ook als het moeilijk was. Deze mensen wilden anderskerkelijken of andersgelovigen de hand reiken door hen te zien als landgenoten, geloofsgenoten, medemensen of beelddragers van God.
Niet alleen pragmatische overtuigingen, maar ook godsdienstige motieven dreven veel Nederlanders ertoe om andersdenkenden te herkennen als schepselen Gods. Deze gelovigen kwamen de ander niet tegemoet door het idee dat alle religies zo'n beetje hetzelfde zijn, maar uit een ware belangstelling voor de ander. Ondanks de belangrijke verschillen van inzicht en geloof, waren zij ervan overtuigd dat zij anderen vriendelijk moesten bejegenen.
Deze traditie heeft oude papieren, maar is misschien vooral zichtbaar geworden tijdens de laatste halve eeuw. Dit kwam doordat gelovigen door het wegvallen van de oude verzuilde organisaties meer ruimte kregen om kennis te nemen van de leefwereld van anderen, en omdat er met name binnen het christendom een sterke oecumenische beweging ontstond. Lange tijd leken de ontkerkelijking en de individualisering te suggereren dat een respectvolle omgang met religieuze verscheidenheid steeds minder nodig zou zijn.

Veel Nederlanders associeerden religieuze diversiteit vooral met verdeeldheid, spanningen en intolerantie. Sommige Nederlanders hebben in de laatste decennia gedacht en misschien wel gehoopt dat het probleem van de religieuze diversiteit door de secularisatie gewoon zou verdwijnen. Maar wachten op het einde van religieuze en levensbeschouwelijke verschillen is een ontkenning van een toekomst, die nog kleurrijker zal zijn dan het verleden. Immigratie en emigratie, internationale handel en invloed van wereldculturen zullen eerder meer dan minder verscheidenheid brengen. Het is belangrijker dan ooit om met deze verscheidenheid om te kunnen gaan, en tegelijkertijd moeilijker, doordat religieuze diversiteit door zowel de oude als de nieuwe bewoners van Nederland in toenemende mate wordt verbonden met sociale en culturele vraagstukken.

Dergelijke woorden heb ik eerder uitgesproken in het kader van *In vrijheid verbonden*, een initiatief waarbinnen de ontmoeting van religies en levensbeschouwing centraal stond, onder het motto 'samenleven in respect'. Dit blijft van essentiële betekenis. Samenleven vereist inderdaad dat je elkaar ontmoet in respect. Het vereist dat je bereid bent de dialoog aan te gaan. Dat je oriëntatie niet bij de eigen kring blijft, maar dat kringen worden verbonden. Water en vijand werken van oudsher verbindend. Dat geldt voor alle gebeurtenissen waarin willekeurige landgenoten worden getroffen door ontij. In deze handreiking staat de zorg door geestelijk verzorgers centraal. Rampen en crises. Een mooier voorbeeld van onheil dat zich niets aantrekt van de verscheidenheid in religie en levensbeschouwing van mensen is nauwelijks denkbaar. Een mooier voorbeeld van zorg voor medemensen die zich niet mag beperken tot de eigen kring evenmin.

James Kennedy, hoogleraar Nederlandse Geschiedenis sinds de Middeleeuwen, Universiteit van Amsterdam

INLEIDING

Voor u ligt de herziene editie van de handreiking *Rampenspirit*. De eerste editie, gestructureerd improviseren, kwam voort uit een toezegging van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan de Tweede Kamer in 2003.[25] Kamerlid Van Staaij (SGP) vroeg toenmalig minister Remkes of hij kon waarborgen dat in rampenplannen standaard aandacht uitgaat naar de rol van de geestelijke verzorging. Minister Remkes beloofde na te gaan hoe 'het levensbeschouwelijke element' zich laat verankeren in de nazorg. Hij wees erop dat dit punt moet worden opgenomen met gemeenten en lokale organisaties. Deze gedachtelijn, die een plek kreeg in de eerste editie van de handreiking uit 2005, is vijf jaar later onverminderd relevant.

De ontwikkelingen rondom de organisatie van de nafase en de aard van de nazorg hebben niet stilgestaan. Zo krijgen de veiligheidsregio's in de Nederlandse rampen- en crisisorganisatie steeds meer vorm. Aan de hand van wetenschappelijke inzichten is in 2007, in samenwerking met het veld, een landelijke multidisciplinaire richtlijn ontwikkeld voor de vroegtijdige psychosociale opvang van getroffenen. Ook passend binnen de professionaliseringsbeweging is het *Modelplan nafase*, dat in 2009 onder alle Nederlandse gemeenten is verspreid. Dit modelplan is een hulpmiddel voor betrokken partijen op gemeentelijk en regionaal niveau om zich gezamenlijk voor te bereiden op een samenhangende hulp-, zorg- en dienstverlening in de nafase van een ramp of crisis.

In die nafase is een unieke rol weggelegd voor de geestelijke verzorging. Dit document is bedoeld om geestelijk verzorgers en hun organisaties te ondersteunen bij de voorbereiding op en de daadwerkelijke inzet bij een ramp of crisis. De inhoud is gericht op een brede groep geestelijk verzorgers met uiteenlopende achtergronden, variërend in religie en levensovertuiging. De doelgroep omvat geestelijk leiders, voorgangers en professionele geestelijk verzorgers in instellingen, geestelijk verzorgers die tevens zorg kunnen dragen voor de inzet van vrijwilligers.

Rampenspirit: zorg voor de geest is geen blauwdruk. Het is een handreiking waarin onderwerpen waarmee geestelijk verzorgers uiteindelijk te maken (kunnen) krijgen, verder worden uitgediept. Ingegaan wordt op hun rol en taken, benaderingen, tips voor de voorbereiding, competenties en beschikbare bronnen. Ook gaat aandacht uit naar samenwerking met gemeentelijke en regionale partners, zorg voor getroffen hulpverleners en collega's, en zelfzorg. Verder biedt de tweede editie aanknopingspunten voor riten en rituelen in het publieke domein en meerdere checklists en leidraden, onder andere voor de voorbereidingsfase en de opzet van stiltecentra.

In de herziene versie staat opnieuw het verbinden van mensen en organisaties centraal. Dat is naar ons idee terecht. De effectieve en doelmatige bijdrage van de geestelijke verzorging in de nazorg van ramp of crisis hangt samen met contact, of meer formeel, de mate van inbedding of verankering, zowel binnen de samenleving als binnen de structuur van rampenbestrijding en crisisbeheersing. Verbinding door samenwerking is het devies.

Aan de totstandkoming van de herziene handreiking hebben velen bijgedragen, waaronder de leden van het klankbord onder voorzitterschap van de heer De Goeij en het netwerk Rampenspirit onder voorzitterschap van de heer Hoejenbos. Namens het projectteam willen wij hen hartelijk bedanken.

Michel Dückers & Magda Rooze

INHOUDS OPGAVE

voorwoord **3**

inleiding **6**

1 handreiking rampenspirit **11**
1.1 inleiding 11
1.2 recente rampen, crisissituaties en dreigingen 12
1.3 impact op mensen 13
1.4 basisprincipes van nazorg 15
1.5 focus en doelgroep 16
1.6 overzicht van de handreiking 17
1.7 leeswijzer 18

2 geestelijk verzorger bij een ramp of crisis **23**
2.1 inleiding 23
2.2 functies van religie en levensovertuiging 24
2.3 kerntaken 25
2.4 in het contact met mensen 30
2.5 bronnen 37
2.6 zelfzorg 38
2.7 verschillen tussen geestelijk verzorgers 39

3 riten en rituelen in het publieke domein **45**
3.1 inleiding 45
3.2 vaste elementen van rituelen na rampen 46
3.3 vier hoofdvormen 47
3.4 symbolisch bijdragen aan verbondenheid 52

4 organisatie van de geestelijke verzorging **57**
4.1 inleiding 57
4.2 kennen en gekend worden 58
4.3 ingericht en toegerust zijn 62
4.4 kringen verbinden 69
4.5 gestructureerd improviseren 74

referenties **77**
1 literatuurlijst 78
2 noten 81
3 expertise en advisering 83

bijlagen **85**
1 verantwoording 86
2 presentiebenadering 89
3 kenmerken copingstrategieën 91
4 aanbevelingen voor gemeente en veiligheidsregio 93
5 aanbevelingen geestelijke verzorging in opvangcentra 98
6 competentiemeter acute fase 104
7 checklist voorbereiding 108
8 checklist stiltecentra 110

1 HAND REIKING RAMPEN SPIRIT

1.1 INLEIDING

Zodra zich een ramp of crisis voordoet, is er sprake van schade aan mens en samenleving. Deze schade vraagt om herstel en nazorg. Dit is de reden dat hulpmiddelen als deze handreiking voor geestelijk verzorgers worden gemaakt. Ze bieden aanknopingspunten aan hulp, zorg- en dienstverleners om zich voor te bereiden op het werk dat hen wacht in de nasleep – of liever het schadespoor – van een ramp of crisis.

Om te laten zien hoe ook Nederland direct of via een omweg kan worden geraakt door rampspoed, volgt in dit hoofdstuk een overzicht van enkele rampen, crisissituaties en dreigingen uit het recente verleden (paragraaf 1.2). Ook wordt ingegaan op gebruikelijke gevolgen van schokkende gebeurtenissen voor getroffenen (paragraaf 1.3), met in het verlengde enkele algemene basisprincipes voor de nazorg (paragraaf 1.4). Daarna komen de doelgroep en focus van de handreiking aan bod (paragraaf 1.5). De laatste twee paragrafen bevatten een schematisch overzicht van de handreiking (paragraaf 1.6) en een leeswijzer (paragraaf 1.7).

1.2 RECENTE RAMPEN, CRISISSITUATIES EN DREIGINGEN

In de afgelopen twintig jaar is Nederland getroffen door verschillende grootschalige schokkende gebeurtenissen. Voorbeelden zijn de vliegramp in Zanderij (1989), de Bijlmerramp (1992), de vliegramp in Faro (1992), de Herculesramp op Eindhoven Airport (1996), de legionella-uitbraak in Bovenkarspel (1999), de vuurwerkramp in Enschede (2000), de cafébrand in Volendam (2001), de cellenbrand op Schiphol (2005), de vliegtuigcrash in de polder bij Schiphol (2009), de aanslag op de Koninklijke familie in Apeldoorn (2009) en de vliegramp in Tripoli (2010). Vanwege de doden en gewonden die daarbij te betreuren zijn, laten dit soort gebeurtenissen hun sporen achter in de levens van direct getroffenen, overlevenden, nabestaanden en de samenleving rondom hen.

VLIEGRAMP TRIPOLI 'Ik wist dat er een gezin [uit mijn gemeente] in Zuid-Afrika rondreisde. Ik wist niet exact wanneer ze terugkwamen, maar op de middag werd ik gebeld door iemand uit hun kring die het vluchtnummer had en de reis precies kende. "Er moet een wonder gebeurd zijn, willen zij niet onder de slachtoffers zijn." Het is zo onwerkelijk. Zo'n betrokken gezin. Mensen die niets mankeren, die weggaan en niet terug gaan komen.' *Sjaak Weststrate, predikant*

Datzelfde geldt voor uitvloeisels van natuurgeweld, en de dreiging van terrorisme en pandemieën. De meest extreme vormen van natuurgeweld in het afgelopen decennium waren de zeebeving in Zuidoost-Azië (2004) en de aardbeving in Haïti (2010). Beide resulteerden in duizenden dodelijke slachtoffers. Qua slachtoffers waren de aanslagen op New York (2001), Bali (2002), Madrid (2004) en Londen (2005) van een andere orde. Toch geldt terrorisme internationaal als een serieuze dreiging. Het is een diffuse dreiging die kan zorgen voor toenemende angst en stress, zelfs ontwrichting van samenlevingen.[18]

Ook grootschalige uitbraken van infectieziekten, zoals SARS, nieuwe Influenza A en Q-koorts, zijn potentieel bedreigend voor mens en samenleving. Pandemieën vormen wereldwijd een risico voor de volksgezondheid en vitale maatschappelijke sectoren waarvan het functioneren afhankelijk is van menskracht.[17]

Dit overzicht is niet uitputtend. Het zijn slechts voorbeelden van gebeurtenissen en dreigingen waarmee de Nederlandse samenleving onverwachts is geconfronteerd. De kans op nieuwe rampen binnen of buiten de landsgrenzen is altijd aanwezig.

1.3 IMPACT OP MENSEN

Iedere ramp of crisis is weliswaar uniek, toch zijn vaste kenmerken aan te wijzen. Gebeurtenissen komen onverwachts en met gevolgen, zo ingrijpend dat mensen zich er vooraf geen voorstelling van kunnen maken. Rampen vallen buiten de normale menselijke ervaringen. Ze overvallen mensen, veroorzaken intense angst en confronteren met leed, afschuw, hulpeloosheid, wanhoop, verdriet en rouw. Bezittingen raken verloren of beschadigd, evenals de vertrouwde veiligheid in de buurt, het sociale netwerk, de alledaagse routine.[29]

CAFÉBRAND VOLENDAM 'Elke ramp is verschillend. Toch zijn er ook overeenkomsten: grootschaligheid, chaos, dodelijke slachtoffers en/of vele gewonden, mensen verliezen hun geestelijke oriëntatie.' *Jan Berkhout, pastoor*

Ondanks forse verschillen in aard en context wordt de periode na de acute fase van een ramp of crisis getypeerd door psychologische en sociale problemen. Dit worden normale reacties genoemd (zie kader 1.1).

Kader 1.1

Normale reacties na een ramp of schokkende gebeurtenis[1,37]

Algemene reacties

- Gebrek aan hoop over de toekomst.
- Gebrek aan verbondenheid of betrokkenheid met anderen.
- Concentratieproblemen en besluiteloosheid.
- Verstorende dromen, herinneringen en flashbacks.
- Onrustig en schrikkerig, in voortdurende staat van alertheid.
- Problemen op school of werk.
- Excessief roken, alcohol- en drugsgebruik.

Lichamelijke reacties

- Maagklachten, gebrekkige eetlust.
- Slaapproblemen en uitputting.
- Hartkloppingen, ademhalingsproblemen.
- Hevige hoofdpijn en zweten.
- Moeilijk aan te zetten tot beweging.
- Verslechtering van chronische medische problemen.

Psychologische en sociale reacties

- Gevoelens van nervositeit, hulpeloosheid, angst of verdriet.
- Gevoelens van schok, verdoofdheid, onverschilligheid en onvermogen tot ervaren van liefde of plezier.
- Snel verdrietig, boos of geïrriteerd, woede-uitbarstingen.
- Vermijden van mensen, plaatsen en zaken gerelateerd aan de gebeurtenis.
- Zelfverwijt of negatief zelf- of wereldbeeld.
- Gebrek aan vertrouwen in anderen, conflictueus, controledrift.
- Teruggetrokken, gevoel afgewezen of verlaten te zijn.
- Verlies van intimiteit of onthechting.

1.4 BASISPRINCIPES VAN NAZORG

Nazorg aan getroffenen richt zich op problemen of schade op lichamelijk, geestelijk en maatschappelijk terrein.[59] Bij getroffenen kan worden gedacht aan direct getroffenen, nabestaanden, verwanten en andere dierbaren. Maar ook aan degenen die beroepsmatig betrokken zijn bij een ramp of crisis, zoals reddingswerkers en hulpverleners, zowel uitvoerend als leidinggevend.

Sociale steun

Om de gevolgen op de korte en lange termijn te bestrijden heeft de getroffene baat bij sociale steun van mensen in de nabije omgeving, zoals partner, familie, vrienden en collega's, maar ook van professionele hulp-, zorg- en dienstverleners. Op verschillende manieren kunnen zij in de vorm van sociale steun een bijdrage leveren aan de nazorg (zie kader 1.2).

Kader 1.2.

Gedragsvormen van sociale steun[31]

Sociale steun kent vier gedragsvormen

- 'Emotionele steun' heeft implicaties voor gevoelens en is gerelateerd aan het delen van gebeurtenissen. Het uit zich bijvoorbeeld in empathie, vertrouwen, zorg en liefde.
- 'Informatieve steun' komt neer op gerichte informatieverstrekking en advies bij problemen.
- 'Instrumentele steun' bestaat uit materiële of andere concrete hulp; denk hierbij in het kader van rampen en crises aan basisopvang, zoals onderdak, bescherming en voeding.
- 'Waarderende steun' is het verschaffen van informatie die bijdraagt aan zelfevaluatie. Voorbeelden: bevestiging, vergelijking met anderen en constructieve feedback.

Essentiële elementen
De hulpverlening aan getroffenen kent vijf essentiële elementen:
- bevorder een gevoel van veiligheid;
- bevorder kalmte;
- bevorder een gevoel van zelf- en groepseffectiviteit;
- bevorder verbondenheid met anderen;
- bevorder hoop.[29, I]

BIJLMERRAMP AMSTERDAM 'Veel, een mens kan veel verdragen. Ik denk dat wij weinig doorhebben hoe veerkrachtig wij zijn.' *Otto Ruff, dominee*

Veerkracht en behoefte
Voor de nazorg aan getroffenen geldt:[II]
1 Nazorg moet aansluiten op de veerkracht van de getroffene; het vermogen om terug te veren.[11] Een ruime meerderheid van de getroffenen komt de gevolgen van een ramp of crisis op eigen kracht te boven. Voor circa een kwart van de getroffenen geldt dat niet.[47] Verschillen in herstelvermogen vragen om een benadering op maat waarbij aanwezige persoonlijke en sociale bronnen worden benut en ondersteund.[32,57,65]

2 Nazorg dient aan te sluiten op de behoefte van de getroffene. Een kwart van de getroffenen lijdt nog jarenlang lichamelijk en/of psychisch onder de gevolgen van een ramp of crisis.[47] Zij hebben baat bij passende hulpverlening en een ondersteunende context die laat zien behoeften te herkennen en te erkennen.[32,65]

1.5 FOCUS EN DOELGROEP
Rampenspirit is een hulpmiddel voor geestelijk verzorgers om invulling te geven aan de basisprincipes van nazorg. Daarnaast biedt de handreiking aanknopingspunten voor gemeente en veiligheidsregio (zie met name bijlage 4).

Geestelijke verzorging bij een ramp of crisis is de:
- professionele begeleiding van en hulpverlening aan getroffenen bij hun zingeving en spiritualiteit, vanuit en op basis van geloofs- en levensovertuiging;
- professionele advisering inzake ethische en/of levensbeschouwelijke aspecten in zorgverlening en beleidsvorming in de context van een ramp of crisis.[III]

De primaire doelgroep van deze handreiking omvat niet alleen geestelijk leiders en voorgangers, maar ook professionele geestelijk verzorgers in instellingen. Deze brede doelgroep kent een traditionele, vaak jarenlange verbondenheid met mensen in nood.[63]

De handreiking voorziet in praktische aanknopingspunten voor de inhoud en organisatie van de nazorg door geestelijk verzorgers in de voorfase, acute fase en nafase van een ramp of crisis. Geestelijk verzorgers kunnen verantwoordelijk zijn voor de training, inzet en coördinatie van vrijwilligers. De informatie in deze handreiking biedt tevens houvast bij het voorbereiden van hun inzet.

Religie en levensovertuiging kennen een potentiële rijkheid, eigenheid en waarde. Deze handreiking wil deze kwaliteiten benutten. De handreiking is een handvat voor geestelijk verzorgers om de begeleiding en hulpverlening bij zingeving aan getroffenen te optimaliseren.

1.6 OVERZICHT VAN DE HANDREIKING
Het schema op pagina 19 laat zien welke onderwerpen in de handreiking worden behandeld en hoe zij zich tot elkaar verhouden. In het midden van het schema bevindt zich een gekleurd vlak, dat de geestelijke verzorging weergeeft. Twee rollen zijn hierbinnen te vervullen. De geestelijk verzorger is actief als hulp-, zorg- en dienstverlener, of – en dit kan tegelijkertijd – primair als vertegenwoordiger van

een groep of religieuze of levensbeschouwelijke stroming. Daarnaast moet de rol van coördinator worden vervuld, door de geestelijk verzorger zelf of door anderen. De coördinator is verantwoordelijk voor organisatorische aspecten als ondersteuning van het werk, zorg voor vrijwilligers, opvang van collega's, samenwerking met andere hulp-, zorg- en dienstverleners, en afstemming met autoriteiten.

De twee bovenste pijlen vertegenwoordigen de dialoog tussen geestelijke verzorging en getroffene, en geestelijke verzorging en het publieke domein. De geestelijk verzorger geeft invulling aan diens kerntaken en het contact met getroffenen. In het publieke domein gaat het om invulling van rituelen na een ramp of crisis en het in meer of mindere mate bijdragen aan verbondenheid.

Beide pijlen in de onderste helft geven de dialoog weer die is benodigd voor een optimale organisatie en inbedding van de geestelijke verzorging in een sociale werkelijkheid waartoe ook andere spelers behoren. Afstemming met hulp-, zorg- en dienstverleners en autoriteiten kan bijdragen aan de effectiviteit en doelmatigheid van het werk van alle betrokkenen.

1.7 LEESWIJZER

In hoofdstuk 2 wordt stilgestaan bij de rol van geestelijk verzorgers bij een ramp of crisis. Hoofdstuk 3 is gewijd aan riten en rituelen in het publieke domein. Deze twee hoofdstukken bestrijken de bovenste helft van het schema. De onderste helft is onderwerp van hoofdstuk 4, dat zich richt op de organisatie van de geestelijke verzorging; de organisatie voorafgaand aan, tijdens en na een ramp of crisis.

Ieder hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting. Gehanteerde methoden zijn beschreven in bijlage 1. De overige bijlagen bevatten achtergrondinformatie en hulpmiddelen.

Samenvatting

Hoofdpunten hoofdstuk 1

Gevolgen van ramp en crisis

- In de afgelopen decennia is Nederland getroffen door verschillende rampen, crisissituaties en dreigingen.
- Rampen en crises komen onverwachts en met vergaande gevolgen. Ze overvallen mensen, veroorzaken angst en confronteren met leed, afschuw, hulpeloosheid, wanhoop, verdriet en rouw. Bezittingen raken verloren of beschadigd, evenals de vertrouwde veiligheid in de buurt, het sociale netwerk, de alledaagse routine. De nafase wordt gekenmerkt door psychologische en sociale problemen.

Basisprincipes van nazorg

- Nazorg aan getroffenen richt zich op problemen of schade op lichamelijk, geestelijk en maatschappelijk terrein.
- Bij getroffenen kan worden gedacht aan direct getroffenen, nabestaanden, verwanten, andere dierbaren en degenen die beroepsmatig betrokken zijn bij de ramp of crisis, bijvoorbeeld reddingswerkers, hulpverleners, autoriteiten en leidinggevenden bij de crisisbeheersing.
- Om de gevolgen te bestrijden heeft de getroffene baat bij sociale steun van mensen in de nabije omgeving, zoals partner, familie, vrienden en collega's, maar ook van professionele hulp-, zorg- en dienstverleners.
- Essentiële elementen van hulpverlening aan getroffenen zijn het bevorderen van een gevoel van veiligheid, kalmte, een gevoel van zelf- en groepseffectiviteit, verbondenheid met anderen, en hoop.
- Voor de nazorg aan getroffenen geldt: sluit aan op de veerkracht en de behoefte van getroffenen.

Geestelijke verzorging bij een ramp of crisis

- Geestelijke verzorging bij een ramp of crisis omvat (1) de professionele begeleiding van en hulpverlening aan getroffenen bij hun zingeving en spiritualiteit, vanuit en op basis van geloofs- en levensovertuiging; (2) professionele advisering inzake ethische en/of levensbeschouwelijke aspecten in zorgverlening en beleidsvorming in de context van een ramp of crisis.
- Geestelijk verzorgers kennen een traditionele, vaak jarenlange verbondenheid met mensen in nood. Ze opereren vanuit gemeenschappen of beroepsmatig vanuit organisaties. Tijdens een ramp of crisis kunnen ze verantwoordelijk zijn voor de coördinatie van inzetbare vrijwilligers.

Handreiking Rampenspirit

- Deze handreiking is een hulpmiddel voor geestelijk verzorgers om invulling te geven aan de nazorg. De handreiking voorziet in praktische aanknopingspunten over de inhoud en organisatie van de nazorg in de voorfase, acute fase en nafase van een ramp of crisis. Tevens bevat de handreiking informatie die houvast biedt voor (het voorbereiden van) de inzet van vrijwilligers.
- Religie en levensovertuiging kennen een potentiële rijkheid, eigenheid en waarde. De handreiking wil deze kwaliteiten benutten. Het is een handvat voor geestelijk verzorgers om de begeleiding en hulpverlening bij zingeving aan getroffenen te optimaliseren.

2 GEESTELIJK VERZORGER BIJ RAMP OF CRISIS

2.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de rol die de geestelijk verzorger kan vervullen bij een ramp of crisis. Achtereenvolgens komen in dit kader relevante functies van religie en levensovertuiging aan bod (paragraaf 2.2). Deze worden gevolgd door een uiteenzetting van kerntaken van de geestelijk verzorger (paragraaf 2.3), en de invulling van het individueel contact met mensen (paragraaf 2.4). Daarna gaat aandacht uit naar bronnen waarover de geestelijk verzorger kan beschikken (paragraaf 2.5) en het belang van zelfzorg (paragraaf 2.6). Ook wordt benadrukt dat geestelijk verzorgers een heterogene groep vormen (paragraaf 2.7). Dit heeft implicaties voor de praktijk (meer daarover in hoofdstuk 4).

2.2 FUNCTIES VAN RELIGIE EN LEVENSOVERTUIGING

Religie en levensovertuiging hangen samen met de al dan niet spirituele verbondenheid tussen mensen (horizontaal), maar ook met de verbondenheid tussen mens en overtuiging of God (verticaal).[42]

Religie en levensovertuiging kunnen houvast bieden in de verstoorde wereld na een ramp, en wel in de vorm van spiritualiteit en zingeving. Het zijn belangrijke bronnen van hoop in tijden van leven en dood, waarin levensvragen zich opdringen en waarin verdriet en rouw, wanhoop, ontreddering en lijden op de voorgrond staan.[29]

Naast spiritualiteit, hoop en zingeving worden nog andere positieve functies verbonden aan geloof en levensovertuiging. Denk aan het bieden van troost of een gelegenheid tot verwerking.[43] Het zijn mogelijke bronnen van steun en kracht, of wegwijzers daar naartoe. Ze kunnen bijdragen aan het gevoel van controle en het doorbreken van eenzaamheid.[IV]

2.3 KERNTAKEN

Algemeen

De geestelijk verzorger biedt passende nazorg aan mensen die zijn blootgesteld aan een schokkende gebeurtenis en de doorlopende gevolgen daarvan. Nazorg door geestelijk verzorgers bij rampen en crises bestaat uit het bieden van sociale steun en het invullen van de essentiële elementen, waaronder een gevoel van veiligheid en hoop (deze basisprincipes zijn beschreven in paragraaf 1.4). Het gaat om sensitieve, spirituele en emotionele zorg, aansluitend op iemands veerkracht en behoeften. Behoeften kunnen variëren op grond van cultuur, religieuze tradities en geloofsverbondenheid.[57]

BIJLMERRAMP AMSTERDAM "De misvatting van het feit dat de hulpverlening ten tijde van de vliegramp in de Bijlmermeer na twee jaar kon worden afgebouwd, heeft bij mij – en ik denk bij vele andere getroffenen van die ramp – een negatief effect gehad. Ik was eigenlijk na twee jaar uit die roes gekomen dat ik mijn beide kinderen nooit meer zal zien. En toen ik hulp behoefde en op zoek ging naar professionele psychosociale steun, kon ik niet terecht bij de hulpverleners die betrokken waren bij die ramp. Ik kreeg als getroffene van die ramp geen voorkeursbehandeling. Dit was voor mij een ramp na de ramp. Gelukkig dat u er was en mij en mijn man zo door die situatie heen loodste. We konden daardoor ook op zoek gaan naar een psycholoog met wie wij op een andere manier onze dingen kwijt konden." Een citaat uit een gesprek met een moeder, die haar beide kinderen bij de vliegramp in de Bijlmermeer heeft verloren. "Trouw" te zijn in je bezoeken, afspraken nakomen, van tijd tot tijd het lef – is hart – hebben hun stem te verwoorden, zijn van grote waarde en betekenis voor hen wier (zelf)vertrouwen danig is geschaad.' *Otto Ruff, dominee*

Specifiek

In de context van een ramp of crisis kunnen drie specifieke kerntaken voor geestelijk verzorgers worden onderscheiden: noodhulp, zingeving en verbinden.

Noodhulp — Noodhulp is gebonden aan de acute fase van een ramp of crisis en geldt voor alle hulpverleners die ter plaatse zijn. Aanwezige geestelijk verzorgers kunnen steun en assistentie bieden aan alle betrokkenen: gewonden en hun dierbaren, hulpverleners en omstanders.[57] 'Spirituele eerste hulp' mag niet neerkomen op het uitdragen van of bekeren tot een geloof of levensovertuiging.[64] De geestelijk verzorger is er voor iedereen.

'In concrete acute situaties kan niet worden gekozen wie de hulp biedt. Het zal toevallig zijn als er een geestelijk verzorger ter plaatse is. Het is mogelijk te protocolleren wie verschijnt en wie

geen toegang krijgt, maar in de praktijk speelt het toeval een grote rol.' *Ben Ale, hoogleraar veiligheid en rampenbestrijding*

In eerste instantie richt de noodhulp zich op basisbehoeften van getroffenen, zoals verzorging, bescherming, voedsel, water of onderdak. Maar indien er voldoende hulpverleners aanwezig zijn, dan is er ruimte voor de 'eigenheid' van de geestelijk verzorger. Bij voorkeur kunnen geestelijk verzorgers zich binnen 24 uur weer richten op hun functie als rustpunt en hun kerntaken op het vlak van zingeving en verbinding.[V] Naast algemene basishulp kan de geestelijk verzorger van dienst zijn bij het verrichten van afscheidsrituelen en traditionele handelingen rondom overledenen en gewonden.[VI]

KONINGINNEDAG 2009 APELDOORN 'Anderhalf jaar na Koninginnedag 2009 staat alles nog op je netvlies. Het is voorbij, door velen zelfs vergeten, maar anderen zal het altijd bijblijven. Dat de impact van de weerzinwekkende gebeurtenis die dag zo groot bleek, vindt mijns inziens zijn oorzaak in het feit dat de Suzuki het zo succesvol verlopende feest letterlijk aan flarden reed. De tegenstelling tussen uitzinnige vreugde en volstrekte verbijstering, die volgde op de klap tegen de Naald, kon niet groter zijn. De aura's van de blijde menigte stonden open en breed was dus de weg waarlangs pijn en verdriet hun intrede deden. Zelf was ik toeschouwer aan de Loolaan op 150 meter afstand van het kruispunt. De optocht hield stil en ieder wachtte op het vervolg van de nostalgische parade. Totdat de stem van de omroepster het publiek verzocht naar huis te gaan in verband met een ernstig ongeluk elders op de route. Onwetend ga ik op verzoek richting Naald en wat ik daar aantref, valt niet te beschrijven. Helikoptergeraas, veel lichten, nog meer agenten, een teruggedreven menigte en een oorverdovende stilte, ondanks de helikopter. Je voelde de tragedie, de verloren gevechten, het waarom? Je stuit op jonge agenten, die hun verhaal kwijt willen, op een hulpverlener, die later nog vaak op de media te zien zal zijn. Boos en opstandig, ontzet is hij. Ik neem hem mee naar huis en bel mijn huisarts. De man is niet goed, maar knapt zienderogen op, vooral wanneer hij lange tijd met mijn dochter heeft gepraat. En zelf sta ik die middag aan het begin van een hectische tijd. Mijn vrouw was naar ons kerkgebouw aan de andere kant van de Loolaan gegaan. Die Grote Kerk was tijdens het feest opvangplek voor honderdjarigen geweest, die feest en drama levensgroot op een televisiescherm in het kerkgebouw aan zich voorbij hadden zien trekken. Mijn vrouw helpt met de opvang en is verrast door het feit dat bij het uitgeleide doen van de hoogbejaarden, mensen die rond het kerkgebouw zwerven naar binnen willen. Ze vragen om water, een zitplaats, orgelspel, kaarsen, papier om te schrijven, wijwater en een luisterend oor. Het wordt haar duidelijk dat mensen op zoek zijn naar zichzelf, naar zingeving. Er is een roep om "ja, waarom?" In die verdwaasdheid roept mijn vrouw mij naar de kerk en daar zal ik zijn en blijven.' *Rob Visser, dominee*

Het is onzeker dat er, zodra de crisis zich voordoet, direct geestelijk verzorgers aanwezig zijn om bijstand te verlenen. Indien dit het geval is, dan zijn alle helpende handen welkom, dat wil zeggen, zolang hulpverleners elkaar niet hinderen en ieders veiligheid is gewaarborgd.[V]

Zodra mensen in acute nood verkeren, ligt het voor de hand alleen – of met andere geestelijk verzorgers en vrijwilligers – naar het getroffen gebied af te reizen. Dit kan echter worden afgeraden door de coördinator van de operationele hulpdiensten, bijvoorbeeld vanwege gevaarlijke situaties of verkeersverstoppingen. Indien geen duidelijke afspraken zijn gemaakt, bestaat de kans dat de toegang tot de afgezette ramplocatie ter plaatse wordt geweigerd. Wees hierop alert. Gerichte stappen in de voorbereiding kunnen uitkomst bieden (zie paragraaf 4.4).[VII]

Zingeving — In de nazorg is voor de geestelijk verzorger op het vlak van zingeving een kerntaak weggelegd die anderen niet zomaar kunnen overnemen.[21,VIII]

Hoewel zingevingsvragen doorgaans in een latere fase aan de orde komen,[57] zijn ze al in de acute fase van de ramp impliciet aanwezig. Mensen zoeken betekenis in de gebeurtenissen die hen overkomen. Dit helpt mogelijk bij het herstel van controle, bij aanvaarding en bij het ordenen en inpassen van de ervaring in het leven.

CAFÉBRAND VOLENDAM 'Duidelijk werd hoe groot de chaos was, en de paniek bij de slachtoffers en hun ouders. De hulpverleners van het eerste uur, zoals de mensen van de brandweer, handelden onder grote stress. Niet dat de pastor op dat moment veel praktisch werk kan verrichten, maar zijn "aanwezig zijn" en betrokkenheid zou als rustgevend en vertrouwenwekkend zijn ervaren, een houvast in die vreselijke chaotische nacht, toen mensen het gevoel hebben gehad dat hun wereld instortte. (...) In mei, zo'n vijf maanden later, komt er een omslag. Wat [deze jongeren] die nacht hebben meegemaakt, keert feller en in alle hevigheid in hun beleving terug. Het gaat niet goed op school, concentratieproblemen, driftbuien en weer de terugkeer van angsten van die nacht. Deze problemen zijn nooit helemaal verdwenen. Thuis zijn ze soms onhanteerbaar. Ouders weten zich geen raad. In de gesprekken met deze jongeren komen ook vragen naar voren over de zin van het leven, over sterven en leven na de dood. "Wat gebeurt er met je als je doodgaat en wat gebeurt er daarna? Ken ik mezelf dan nog wel? Ben ik dan nog dezelfde als die ik nu ben? En zal ik mijn oma nog herkennen? Die dertien jongeren, waar zijn die nu? Kennen ze elkaar, zijn ze bij elkaar?" Boeiende gesprekken. Om antwoord te kunnen geven op hun vragen moet ik dicht bij hun beleving en bij mijn eigen gevoel blijven, dus niet vluchten in een college theologie of dogmatiek.' *Jan Berkhout, pastoor*

De geestelijk verzorger kan dit proces faciliteren door rituelen of symbolische handelingen te verrichten rondom stervenden of overledenen. Maar ook door samen met mensen te zoeken naar een spirituele manier om het verlies of de angst dragelijker te maken, op een wijze die niet noodzakelijkerwijs is gebonden aan stroming of groep.[15] De geestelijk verzorger sluit aan bij de behoefte van de getroffene. Er mag geen sprake zijn van dwang tot acceptatie van diensten van geestelijk verzorgers.[57] Integendeel, de begeleidende en hulpverlenende rol is vrijblijvend en in lijn met de basisprincipes van nazorg (paragraaf 1.4).

Verbinden — Ook verbinden is een specifieke kerntaak van de geestelijk verzorger. Heling vindt plaats vanuit intermenselijke relaties.[57] Dat maakt het verbinden van mensen onderling, binnen en tussen groepen en gemeenschappen essentieel. De geestelijk verzorger kan aan gemeenschapsherstel werken op het niveau van straat, stadsdeel of dorp.[V] In het licht van verbinden is het tevens van belang dat interculturaliteit een plaats krijgt. Als een land of een gebied door een ramp of crisis wordt getroffen, kunnen daar mensen met uiteenlopende achtergronden en culturen bij betrokken zijn. Dit vereist dat een geestelijk verzorger de werkzaamheden na een ramp verricht vanuit een interculturele insteek. Dat laat onveranderd dat getroffenen door hun 'eigen' geestelijk verzorgers kunnen worden ondersteund.[16]

VUURWERKRAMP ENSCHEDE 'Het culturele aspect en geloof zijn factoren die het verwerkingsproces beïnvloeden en bevorderen. In de moeilijke tijden als van de vuurwerkramp vallen de meeste Marokkaanse gezinnen terug op de islamitische rituelen, zoals de Koran en Hadith. Volgens hun principe is de Koran het geneesmiddel voor de gelovigen.' *Een Marokkaans-Nederlandse GZ-psycholoog*

De interculturele insteek is gebaat bij netwerkvorming onder geestelijk verzorgers en hulpverleners van verschillende groepen en stromingen (zie paragraaf 4.2).[15] Indien getroffenen behoefte hebben aan een geestelijk verzorger of geestelijke van een specifieke signatuur, kan de geestelijk verzorger contact opnemen met collega's om dit te organiseren.[16]

Bij verbinden kan bovendien worden gedacht aan het verbinden van ideeën, gedachten en tradities. Een praktische vorm van verbinden, tot slot, is het bemiddelen bij de vraag om passende hulp of zorg.[IX]

2.4 IN HET CONTACT MET MENSEN

Ook na een ramp of crisis laat geestelijke verzorging zich vormgegeven in het rechtstreekse contact met mensen. Sociale steun, zingeving en verbinding vragen om contact dat zich onder meer uit in het vermogen tot 'luisteren en zien' en een balans te vinden tussen 'spreken en zwijgen'.

Luisteren en zien komt neer op het tonen van belangstelling en het openstaan voor signalen die aangeven waar de getroffene behoefte aan heeft (zie kader 1.1).[7] De behoefte aan geestelijke verzorging kan betrekking hebben op praktische, geneeskundige of psychologische bijstand.[19] De veerkracht van de getroffene verschilt van mens tot mens en kan ontoereikend zijn. Door alert te zijn op signalen kan de geestelijk verzorger adequaat bemiddelen naar andere hulp-, zorg- en dienstverleners.[20,32,65]

VUURWERKRAMP ENSCHEDE 'Een hele wijk werd weggevaagd, de slachtoffers ontredderd en verbijsterd achterlatend. Net als vele anderen boden vrijwilligers van de Enschedese kerken spontaan hulp. Ze begaven zich onder de slachtoffers en luisterden naar de gestamelde verhalen. Zij bleven een aanspreekpunt, ook toen de reguliere zorg georganiseerd was. Deze vorm van hulp bleek in een grote behoefte te voorzien en men zag in dat dit gecontinueerd moest worden.' *Bob Heeringa, bestuursvoorzitter Stichting Huis van Verhalen*

Spreken en zwijgen gaat over het wel of niet gebruiken van woorden. Het gesproken woord kan van waarde zijn in gesprekken en gebed. Daarbij draait het niet alleen om de letterlijke inhoud van woorden, maar om de aandacht, troost, bekommernis, erkenning en bevestiging die van dialoog en contact uitgaan.

Stem de boodschap zowel relationeel als qua taalgebruik af op de getroffene. Het kan gaan om volwassenen of kinderen.[5,41] Met woordkeuze mag niet lichtvaardig worden omgesprongen. Ook de rol van degene die ze uitspreekt – bijvoorbeeld pandit, imam of dominee – kan zwaar wegen. Vermijd clichés, onrealistische beloften, religieuze verklaringen voor gebeurtenissen en gevolgen, en klachten over de overheid of 'het systeem'. Wees niet rigide, moraliserend, beschuldigend of veroordelend.[7,20]

Voor zingeving geldt dat gevonden antwoorden mogelijk minder belangrijk zijn dan het proces om tot eigen antwoorden te komen.[36] Cruciaal is om op de juiste momenten te zwijgen, om niet de verkeerde dingen te zeggen (zie kader 2.1). Maar ook om het eigen verhaal van een getroffene niet te onderbreken of ongewenst te beïnvloeden.[6,57] Soms kunnen symbolen en rituelen een effectiever antwoord bieden op existentiële en geloofsvragen dan woorden.[15]

VLIEGRAMP TRIPOLI 'De zondag na Hemelvaart preekte ik over Rachel, die zich weigert te laten troosten. We moeten niet te snel iemands rouwperiode willen afsluiten. Verdriet mag er zijn. Mensen voelen zich miskend als al gauw wordt gezegd: "Kom, je hebt nog dit en dat, je moet niet zeuren." Mensen hebben tijd nodig. Dat is in het pastoraat zo wezenlijk.' *Sjaak Weststrate, predikant*

Kader 2.1

Voorbeelden van wat niet te zeggen als geestelijk verzorger na een ramp[7]

Zeg niet:

'Ik weet hoe je je voelt.'

'Wees blij om wat je ooit had.'

'Je had hem/haar tenminste … jaar.'

'Je bent nog jong, je kunt altijd opnieuw trouwen of kinderen krijgen.'

'Het leven gaat door, je voelt je beter voor je het weet.'

'Wees God dankbaar dat je nog andere kinderen hebt.'

'Ze zijn in een beter oord.'

Er zijn binnen de geestelijke verzorging verschillende werkwijzen mogelijk. Er kan sprake zijn van 'laten' of 'maken'. Het verschil tussen beide zit in het zwaartepunt en de plaats van het initiatief: liggen die geheel of overwegend bij de getroffene of bij de geestelijk verzorger?

Laten betekent dat het met name de getroffene is die in het contact de doelen, de aard en de duur van de relatie bepaalt. De geestelijk verzorger biedt hooguit een richting aan als mogelijk perspectief of als alternatief, maar werkt niet aan het doorzetten van eigen doelen.[6]

Maken betekent dat het overwegend de geestelijk verzorger is die doelen, duur, aard en uitkomst van de relatie bepaalt. De geestelijk verzorger is sturend aanwezig en neemt het voortouw. Maken kent verschillende gradaties.

Het kan gaan om het toevoegen van focus aan gesprekken met getroffenen door bewust onderwerpen aan te dragen, bijvoorbeeld om de aandacht te verleggen. Maar maken gaat verder zodra gericht wordt ingezet op het activeren van copingstrategieën of wanneer wordt geadviseerd elders professionele hulp te zoeken.

Werken vanuit de relatie

De geestelijk verzorger verbindt zich met de getroffene. De relatie tussen hen is bepalend voor de mate waarin de geestelijk verzorger latend of makend aanwezig kan en mag zijn.[6] Het is deze relatie die het uitgangspunt vormt van de zogenoemde presentiebenadering (zie bijlage 2).

Geestelijke verzorging komt neer op zaken van geloof of levensovertuiging; op het ondersteunen bij het zoeken naar en vinden van antwoorden op levensvragen. Dat zijn vragen van mensen naar zin, betekenis en identiteit. De omgang met zulke vragen is een persoonlijk proces dat zich niet zomaar laat bewerken. Of de werkwijze nu latend of makend is, trefwoorden zoals aandacht, zorg, relatiegerichtheid, aansluiten en afstemmen blijven van toepassing. Het is niet de bedoeling dat maken zonder afstemming slechts gebonden is aan eigen logica, tempo, bedoelingen en taal.[6]

Makende benadering gericht op coping

Aan een meer makende benadering kunnen concrete doelen ten grondslag liggen. Bijvoorbeeld om aansluiting te vinden op copingstrategieën van getroffenen. Coping is de 'cognitieve en gedragsmatige inspanning die een persoon levert om het hoofd te bieden aan eisen die door anderen, de situatie of zichzelf aan hem worden gesteld, en waarvan hij inschat dat deze zijn vermogens op de proef stellen, of misschien zelfs te boven gaan. Deze inspanning is erop gericht de stressvolle situatie te beheersen, op te heffen, te reduceren of te tolereren.'[48]

Waar religie te zien is als ‘de zoektocht naar betekenis in relatie tot het heilige’, komt coping neer op ‘de zoektocht naar betekenis in tijden van stress’.[50] Omdat religie net als coping gekoppeld is aan betekenis, vormt religie een logische aanvulling op copingprocessen.[68, x]

Een onderscheid is te maken in religieuze en niet-religieuze copingstrategieën. Bijlage 3 laat kenmerken van beide zien. De nadruk ligt in deze paragraaf op religieuze copingstrategieën. In kader 2.2 wordt daar dieper op ingegaan. Hoe meer religie is geïntegreerd met persoonlijke oriëntaties, hoe voornamer de rol die religie speelt in het copingproces. Voor niet-gelovigen liggen religieuze strategieën op het eerste gezicht minder voor de hand. Echter, zodra getroffenen worden geconfronteerd met een noodzaak waarden te transformeren (functionele strategie; zie kader 2.2), kan het religieuze perspectief ook voor hen zinvol zijn.[68]

Een voorbeeld van een meer makende benadering gericht op coping is ‘kortdurend pastoraat’. Kortdurend pastoraat gaat uit van een beperkt aantal contactmomenten en is directiever van aard. Het bestaat uit:

- een verkennend gesprek om zicht te krijgen op individuele noden;
- selectie van een ‘interventie’ gericht op activering van religieuze copingstrategieën, bijvoorbeeld het inbrengen van een religieuze of levensbeschouwelijke tekst, afbeelding of muziekstuk, of het verdiepen van thema’s uit het eerdere gesprek, zoals de eigen kwetsbaarheid;
- een tweede gesprek waarin de ‘interventie’ wordt toegepast;
- een evaluatiegesprek om te zien of er een verandering is opgetreden.[66,68] Zo niet, dan vormt dat voor een geestelijk verzorger geen reden om de ander los te laten.

Kader 2.2

Religieuze copingstrategieën

(Religieuze) copingstrategieën kunnen ‘functioneel’ of ‘relationeel’ van aard zijn en ‘positief’ of ‘negatief’.

Functionele strategieën

Functionele strategieën kunnen worden ingezet omwille van conservatie en transformatie:

- ‘Conservatie’ komt erop neer dat bestaande of nieuwe bronnen van betekenisgeving worden ingezet ter bescherming van bestaande (religieuze) waarden.[50] In tijden van crisis vallen mensen eerst terug op hun bestaande bronnen van betekenisgeving. Zij proberen om te gaan met de problematiek en er betekenis aan te geven. In de praktijk gaat dit gepaard met een intensiever gebruik van bestaande bronnen. Gelovigen gaan bijvoorbeeld meer bidden en vaker naar religieuze samenkomsten. Voor het merendeel van de mensen is dit een adequate copingstrategie.[68]
- Van ‘transformatie’ is sprake indien bestaande of nieuwe bronnen – via een veelal moeizaam proces – worden aangewend om onhoudbare (religieuze) waarden te veranderen of te vervangen.[50] Zodra bestaande mogelijkheden falen, moeten mensen hun waardesystemen transformeren om nog zin en betekenis te kunnen verlenen aan wat hen overkomt. Ook niet-religieuze mensen kunnen zich in de confrontatie met een ramp wenden tot een niet nader aan te duiden God (wat in de praktijk overigens nauwelijks voorkomt), of steun vinden in humanistische beginselen.[68]

Relationele strategieën

Relationele strategieën gaan over de relatie tussen mens en God. Op basis van twee dimensies – God of individu is verantwoordelijk, en houding is passief dan wel actief – zijn vier relationele strategieën denkbaar:[52,72,73]

	Individu passief	Individu actief
God passief	ontvankelijk (receptive): het individu stelt zich open voor gebeurtenissen die zich aan de menselijke controle onttrekken; er wordt op vertrouwd dat het op de een of andere manier goed zal komen	zelfsturend (self-directing): het individu neemt de verantwoordelijk-heid voor het vinden van een oplossing in eigen hand; God heeft daartoe de middelen en vaardigheden verschaft
God actief	afwachtend (deferring): het vinden van een oplossing wordt actief en bewust overgelaten aan God	samenwerkend (collaborative): het vinden van een oplossing door geven en nemen is een gedeelde verantwoordelijk-heid van mens en God

Positieve strategieën

Positieve strategieën dragen bij aan het gevoel van een spirituele relatie met het transcendente, een stabiele relatie met God, het besef dat het leven een diepere betekenis heeft en een spirituele band met anderen (wat samenhangt met posttraumatische groei in combinatie met een toename in zelfredzaamheid[54]). Dat kan door positieve herwaardering, het zoeken van spirituele steun of het vinden van steun bij een religieus instituut of leden van een geloofsgemeenschap. Positieve strategieën dragen bij aan een betere mate van aanpassing.[67]

Negatieve strategieën

Negatieve strategieën laten een minder stabiele relatie met God of de zin van het bestaan zien, een wereldbeeld van minder vertrouwen, en een religieuze worsteling in de zoektocht naar betekenis. Gedacht kan worden aan spirituele twijfel of de angst voor goddelijke bestraffing, demonen of Gods toorn.[14] Hier is doorgaans sprake van een moeizame aanpassing en verwerking.[67]

2.5 BRONNEN

De geestelijk verzorger beschikt over verschillende bronnen om invulling te geven aan diens rol bij een ramp of crisis.[19,57,60]

Tot de bronnen behoort inzetbare *menskracht*, mede via vrijwilligers. Het is menskracht die het omzien naar mensen in hun fysieke, materiële en sociale noden, en onder meer het begeleiden van rouw- en lotgenotengroepen mogelijk maakt.

Ook het eigen *netwerk* van de geestelijk verzorger is een bron. Temeer daar de multiculturele samenleving vraagt om het aangaan van netwerkcontacten met geestelijk verzorgers en hulpverleners van uiteenlopende achtergronden.

Waar het aankomt op zingeving en spiritualiteit zijn religieuze en levensbeschouwelijke teksten, afbeeldingen en muziekstukken voorbeelden van *zingevingsbronnen*.[12] Hetzelfde geldt voor rituelen en symbolen rondom gebeden, herdenkingen, afscheids- en reinigingsrituelen en uitvaarten (zie tevens hoofdstuk 3).

De bronnen van de geestelijk verzorger kunnen uiteindelijk worden ingezet in de open setting van een gebedshuis, stiltecentrum (zie de checklist in bijlage 8), gemeenschapscentrum, de plaats waar een zogenoemde éénloketfunctie is opgezetxi of een andere openbare ruimte, maar ook in de beslotenheid van huiselijke kring. Gebedshuizen zijn *fysieke bronnen*, net als eventueel inzetbare noodopvangvoorzieningen.[XII]

De bronnen kennen een historisch, traditioneel, symbolisch en sociaal karakter. Om tot een effectieve en doelmatige inzet te komen is inbedding in de hulp-, zorg- en dienstverleningsorganisatie na een ramp of crisis cruciaal (zie hoofdstuk 4).

2.6 ZELFZORG

De focus van de geestelijk verzorger rust op de zorg voor anderen. Het gevaar bestaat dat er onvoldoende oog is voor adequate zelfzorg. De noodzaak van zelfzorg is in het begin ook niet duidelijk. De geestelijk verzorger beschikt op dat moment over voldoende kracht en energie, mede dankzij de adrenaline die het lichaam aanmaakt.[56] Het risico zit hem in het feit dat er in de acute fase nauwelijks ruimte is voor lichamelijke of psychologische rust.

De eerste fase van de ramp draait om basishulp. De geestelijk verzorger doet er goed aan adviezen voor getroffenen en betrokkenen ook zelf op te volgen. Denk aan water drinken, eten, slapen, hoop houden, gebed, meditatie, terughoudendheid met alcohol en verdovende middelen, oog voor familieleden (kinderen in het bijzonder) en lichamelijke verzorging. Geestelijk verzorgers moeten beseffen dat zij kunnen worden geconfronteerd met dezelfde vragen en lichamelijke en emotionele klachten als andere getroffenen.[58]

Naarmate de tijd verstrijkt, neemt het beroep op de geestelijk verzorger door mensen met verdriet, depressie en twijfels toe.[56] Shock en angst kunnen de effectiviteit van het werk verminderen. Daar komt bij dat het werken met mensen, blootgesteld aan traumatiserende of catastrofale gebeurtenissen, kan resulteren in secundaire traumatisering (compassion fatigue).[35] Dit risico neemt toe bij langere blootstelling.[22] Bij secundaire traumatisering gaan hulpverleners – dus ook geestelijk verzorgers – gebukt onder fysieke, spirituele en/of emotionele vermoeidheid of uitputting. Dit wordt problematisch zodra het ten koste gaat van eigen welzijn en gezondheid, of de mogelijkheid om hulp te bieden aan anderen.[58]

Zelfzorg moet vanzelfsprekend zijn, ook op de langere termijn. Maar zelfzorg kent grenzen en zodra die zijn bereikt, komen anderen in beeld. Kort na de ramp of crisis zijn doorgaans andere geestelijk verzorgers en hulpverleners aanwezig. Daar kan de geestelijk verzorger op terugvallen. Een algemeen advies is te zorgen voor een vertrouwde en veilige achterwacht; een collega of iemand anders met wie gevoelens of twijfels kunnen worden besproken.[15]

Zorg door geestelijk verzorgers aan andere hulpverleners wordt gewaardeerd.[4] Echter, geestelijk verzorgers wordt aanbevolen zelf niet te aarzelen bij het zoeken van steun of hulp, ook al lijkt het dat anderen daar meer baat bij hebben. Het eigen welzijn moet even hoog worden aangeslagen als dat van anderen.[23,58]

2.7 VERSCHILLEN TUSSEN GEESTELIJK VERZORGERS

Ondanks gemeenschappelijke rollen en taken is er sprake van variëteit onder de geestelijk verzorgers. Zo zijn er geestelijk verzorgers van specifieke traditionele denominaties die – minder of meer georganiseerd – opereren vanuit een religieuze of levensbeschouwelijke gemeenschap. Daarnaast zijn er verzorgers die beroepsmatig optreden vanuit hulp-, zorg- of dienstverlenende organisaties, zoals Defensie, Politie en het gevangeniswezen. Sommigen doen beide.

Een terechte vraag is of het gerechtvaardigd is geestelijk verzorgers – rekening houdend met onderlinge verschillen – dezelfde rol toe te delen na een ramp of crisis. Hun diversiteit gaat gepaard met verschillen in competenties, inzetbaarheid en aansturing (zie paragraaf 4.3). Om die reden is het van belang dat geestelijk verzorgers inzicht verwerven in hun onderlinge verschillen, en dat zij deze verschillen erkennen en respecteren.

In een aantal gevallen luistert de afstemming nauw, in het bijzonder met rituelen rondom de dood. Ten aanzien van zingeving is het essentieel dat wordt gecommuniceerd in de

taal waarmee de getroffenen vertrouwd zijn. De geestelijk verzorger moet inzicht hebben in hun cultuur en kunnen communiceren op een manier die past bij hun cultuur.[5] Dit vergt competenties waarover niet iedereen beschikt. In die gevallen kan men verwijzen naar een collega.[12] In de praktijk zullen gelovigen deze vaak zelf wel weten te vinden.

In de acute fase moet de geestelijk verzorger er in principe voor iedereen kunnen en willen zijn. Deze brede beschikbaarheid houdt niet in dat de geestelijk verzorger los moet komen van eigen geloofs- of levensovertuiging. Trouw zijn aan de eigen overtuiging biedt namelijk de benodigde inspiratie en authenticiteit om de ondersteuning te bieden waaruit getroffenen kracht kunnen putten.

Samenvatting

Hoofdpunten hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk is aandacht geschonken aan de functies van religie en levensovertuiging na een ramp, de kerntaken van de geestelijk verzorger, benaderingen voor het contact met mensen, zelfzorg, beschikbare bronnen en het gegeven dat geestelijk verzorgers een heterogene groep vormen.

Functies van religie en levensbeschouwing

Na een ramp kunnen religie en levensovertuiging de volgende functies vervullen:

- Houvast in de vorm van aanvaarding, spiritualiteit, hoop en zingeving.
- Gelegenheid tot verwerking en aanvulling op coping-strategieën.
- Bronnen van steun en kracht of wegwijzer.
- Een positieve bijdrage aan controlebesef en het doorbreken van eenzaamheid.
- Een steunende context waar pijn wordt erkend en troost wordt geboden.

Kerntaken

- De geestelijke verzorging bij rampen en crises dient te worden uitgevoerd in lijn met de basisprincipes van nazorg (zoals het bieden van sociale steun en het bevorderen van een gevoel van veiligheid en hoop, aansluitend op de veerkracht en behoefte van getroffenen).
- 'Noodhulp' vindt plaats in de acute fase door alle hulpverleners die veelal toevallig ter plaatse zijn. De geestelijk verzorger kan steun en assistentie verlenen aan gewonden, overledenen, hulpverleners en omstanders.
- 'Zingeving' is een proces dat de geestelijk verzorger vrijblijvend kan faciliteren door samen met mensen te zoeken naar een verwerking die niet noodzakelijkerwijs is gebonden aan stroming of groep. Door ervaringen te ordenen en in te passen in het leven kan de controle worden hersteld.
- 'Verbinding' draait om het verbinden van individuen of groepen, maar heeft ook betrekking op ideeën, gedachten en tradities, of bemiddeling bij een passend hulp- of zorgaanbod. Bij de nasleep van een ramp kunnen mensen met uiteenlopende achtergronden en culturen betrokken zijn. Dit vereist een geestelijk verzorger die handelt vanuit een interculturele insteek.

In het contact met mensen

- Geestelijke verzorging bij een ramp of crisis vindt plaats in rechtstreekse contact met getroffenen. De geestelijk verzorger moet kunnen luisteren en zien, moet een balans vinden tussen spreken en zwijgen, tussen laten en maken. Er zijn verschillende benaderingen om de rol van de geestelijk verzorger in te kleden.

Bronnen

- De geestelijk verzorger beschikt over diverse bronnen om invulling te geven aan diens rol bij een ramp of crisis.
- 'Menskracht', mede via vrijwilligers, stelt in staat tot het

omzien naar mensen in hun fysieke, materiële en sociale noden, zorg bij mensen thuis en onder meer het begeleiden van rouw- en lotgenotengroepen.
- Het eigen 'netwerk' is een bron. Een multiculturele samenstelling vraagt om netwerkcontacten tussen geestelijk verzorgers en hulpverleners van uiteenlopende achtergronden.
- Tot de 'zingevingsbronnen' behoren religieuze en levensbeschouwelijke teksten, afbeeldingen en muziekstukken. Hetzelfde geldt voor rituelen en symbolen rondom gebeden, herdenkingen, afscheidsrituelen en uitvaarten.
- 'Fysieke bronnen' zijn gebedshuizen en eventuele noodopvangvoorzieningen.
- De bronnen van de geestelijk verzorger kunnen worden ingezet in de open setting van gebedshuis, gemeenschapscentrum of openbare ruimte, maar ook in de beslotenheid van huiselijke kring.
- De effectieve en doelmatige inzet van deze bronnen vergt inbedding in de hulp-, zorg- en dienstverleningsorganisatie.

Zelfzorg
- Tijdige lichamelijk en psychologische rust is van belang om op de korte en langere termijn effectief zorg te kunnen verlenen. Ook in de acute fase zijn korte perioden van rust, gebed, meditatie en slaap raadzaam om op krachten te komen. Neem basisadviezen zelf ter harte.
- Geestelijk verzorgers kunnen worden geconfronteerd met dezelfde vragen en lichamelijke en emotionele klachten als andere getroffenen.
- De zorg aan getroffenen na een ramp of crisis kan ten koste gaan van het eigen welzijn en gezondheid, of de mogelijkheid om hulp te bieden aan anderen.
- De geestelijk verzorger dient aandacht te hebben voor zelfzorg. Zoek steun of hulp wanneer nodig. Het eigen welzijn is even belangrijk als dat van anderen. Sta open voor signalen en zorg voor een vertrouwde achterwacht.

Verschillen tussen geestelijk verzorgers
- Diversiteit gaat gepaard met verschillen in competenties, inzetbaarheid en aansturing. Om die reden is het van belang dat geestelijk verzorgers inzicht krijgen in onderlinge verschillen in diversiteit, en dat zij deze verschillen erkennen en respecteren.
- In een aantal gevallen luistert de afstemming nauw, bijvoorbeeld bij afscheidsrituelen of zodra het aankomt op communicatie in oorspronkelijke talen. Een willekeurige geestelijk verzorger kan redelijkerwijs niet over iedere cultuurspecifieke competentie beschikken. In die gevallen kan men verwijzen naar een collega.
- In de acute fase moet de geestelijk verzorger er in principe voor iedereen kunnen en willen zijn. Een open houding betekent niet dat de geestelijk verzorger los hoeft te komen van de eigen geloofs- of levensovertuiging. Trouw aan de eigen overtuiging biedt de benodigde inspiratie en authenticiteit om de ondersteuning te bieden waaruit getroffenen kracht kunnen putten.

3 RITEN EN RITUELEN IN HET PUBLIEKE DOMEIN

3.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk staat de zichtbare aanwezigheid van religie en levensovertuiging in de samenleving centraal. Eerst wordt stilgestaan bij de vaste elementen van rituelen na rampen (paragraaf 3.2). Deze elementen kunnen op verschillende manieren worden ingevuld. Vier te onderscheiden hoofdvormen en hun kenmerken komen aan bod (paragraaf 3.3). Relevant is verder dat de geestelijk verzorger symbolisch kan bijdragen aan verbondenheid binnen en tussen groepen of stromingen (paragraaf 3.4).

3.2 VASTE ELEMENTEN VAN RITUELEN NA RAMPEN

Er is relatief weinig informatie over riten en rituelen in het publieke domein. Onderzoek naar rituelen na rampen wijst op een steeds terugkerend ritueel scenario met vaste elementen: stille tocht, collectieve rouwdienst, monument en herdenking.[53 XIII] Inhoud en vorm van de elementen kunnen worden afgestemd op datgene waar de situatie om vraagt. De context verandert met het verstrijken van de tijd.

Een stille tocht is een manier voor mensen om te laten zien dat een gebeurtenis hen raakt. Door zwijgend deel te nemen aan een zich voortbewegende groep uiten zij hun medeleven, betrokkenheid, verbondenheid of afschuw over een gebeurtenis of het lot van getroffenen.

Tijdens een *collectieve rouwdienst* ontstaat een gezamenlijk moment voor naasten en andere leden van de gemeenschap om bewust stil te staan bij het verlies van dierbaren of die getroffenen waarmee men zich anderszins verbonden voelt. De dienst biedt ruimte voor levensbeschouwing, reflectie en stelt eventueel in staat afscheid te nemen.

Een *monument* is een meer permanent, doorgaans fysiek symbool dat in het teken staat van herinnering, erkenning en verbeelding. Een monument op een vaste, toegankelijke plek stelt dierbaren of lotgenoten in staat terug te keren en te memoreren.

KONINGINNEDAG 2009 APELDOORN 'Een half jaar later, met Allerzielen, organiseerden we in ons kerkgebouw een gedachtenisviering, waar we speciaal de familie van slachtoffers en dader uitnodigden. De burgerlijke gemeente verleende optimale medewerking. Nu geen duizend, maar hooguit tweehonderd belangstellenden, net als weer een half later op Koninginnedag 2010, tijdens het imponerende herdenkingsconcert. Ik bemerk het ook in de gemeente. De emoties ebben weg, de belangstelling taant en Nederland vergeet. Gelukkig maar? Maar ook juist niet. Families moeten verder met een lege schrijnende plek in hun leven en moeten iedere keer de "waarom-vraag" onder ogen zien. Het wordt stil voor hen en soms belt een hulpverlener mij op met de verzuchting dat niemand hem meer begrijpt. In die wirwar van gevoelens heeft de kerk haar taak verricht. De kerk, dat waren in totaal zo'n 150 mensen, onder wie veel gemeenteleden, die op enigerlei wijze hun krachten hebben gegeven. Goed dat ze er waren toen we herdachten en de belangstelling groot was. Goed dat ze er nu nog zijn, nu het weer stil en leeg is geworden. Ik ben verhuisd naar Amsterdam, maar die kerk staat er nog en de meeste mensen zijn er nog, want nu Nederland weer vergeet – en mensen vergeten worden – blijft dat gebouw staan en zullen de mensen er zijn, om te blijven zeggen, met de jood Baal Sjem Tov: "Vergeten is ballingschap, gedenken is verlossing.'"
Rob Visser, dominee

Herdenking is het bewust terugblikken naar de gebeurtenis en de gevolgen ervan. De terugblik richt zich in het bijzonder op de getroffenen. Een herdenking – jaarlijks of op jubileumdata – draait om het in stand houden van de herinnering aan ramp en betrokkenen. Het verbindt hen met de gemeenschap.

Het initiatief voor deze vier elementen kan afkomstig zijn van de overheid of vanuit de samenleving. Initiatieven van onderop worden bij voorkeur genomen in overleg met het openbaar bestuur (zie de volgende paragraaf).

3.3 VIER HOOFDVORMEN

Er zijn vier hoofdvormen te benoemen om invulling te geven aan religie en levensovertuiging binnen het publieke domein: *1 — 'mono', 2 — 'multi', 3 — 'inter'* en *4 — 'neutraal'*. De eerste is gericht op één stroming of groep. De tweede op meerdere stromingen of groepen.

Datzelfde geldt voor de derde, waarbinnen tevens wordt beoogd de stromingen of groepen te verbinden. De vierde vorm probeert juist geen onderscheid te maken tussen groepen of stromingen.

Voor alle vier de hoofdvormen geldt dat er afwegingen aan ten grondslag kunnen liggen, maar er hoeft geen sprake te zijn van een bewuste keuze. Kader 3.1 bevat enkele argumenten waarop een eventuele keuze gebaseerd kan zijn.

Kader 3.1.

Hoofdvormen om invulling te geven aan symboliek en rituelen na rampen

	Mono	**Multi**	**Inter**	**Neutraal**
Gericht op	één stroming of groep	meerdere stromingen of groepen	verbinden van meerdere stromingen en groepen	gemeenschap, stromingen of groepen niet gespecificeerd
Argument	slechts één duidelijke stroming of groep aanwijsbaar of relevant	meerdere stromingen of groepen aanwijsbaar of relevant, maar verbinden is niet nodig	meerdere stromingen of groepen aanwijsbaar of relevant, verbinden is nodig gelet op ressentimenten of andere risico's	meerdere stromingen of groepen aanwijsbaar of mogelijk relevant, echter, hen adresseren of verbinden wordt als onnodig ervaren of vormt een risico

Mono ligt voor de hand indien er één duidelijke stroming of groep aanwijsbaar of relevant is. Een voorbeeld hiervan is de rol die de kerk heeft vervuld na de cafébrand in Volendam.[9] In andere gevallen zijn meerdere stromingen of groepen aan te wijzen of als relevant te beschouwen, bijvoorbeeld na de vliegramp in de Bijlmermeer. *Multi* is geschikt voor die situaties waarin het niet nodig wordt gevonden om stromingen of groepen te verbinden. Dat laatste is juist wel een overweging bij *inter*. Er kan sprake zijn van ressentimenten of andere risico's die het wenselijk maken verschillen te overbruggen en vooroordelen weg te nemen. Bijvoorbeeld geestelijken die afstand nemen van motieven van daders van een terroristische aanslag.[XIV] Zowel in het geval van multi als inter kan het van fijngevoeligheid getuigen om bijvoorbeeld een dienst te houden waarbij verschillende denominaties zijn betrokken. Het vergt onderling vertrouwen en wederzijds begrip, evenals toegang tot sleutelfiguren (dat laatste kan een probleem zijn[XV]).

AANSLAGEN WORLD TRADE CENTER NEW YORK 'Voor agnosten geldt dat ze niet geïnteresseerd zijn in symbolen, maar in menselijkheid. Zodra het openbaar is, houd het dan breed. Beperk het niet tot één geloof, maar probeer ook niet om iedere geloofsstroming te vertegenwoordigen. Het ene benoemen is het andere onbenoemd laten.' *Charles Hirsch, hoofd urgentiegeneeskunde gemeente New York*

Wat resteert, is de hoofdvorm *neutraal*, waarin specifieke stromingen of groepen niet worden vertegenwoordigd door een afgevaardigde. Dit vanuit de afweging dat het beter is om het neutraal te houden en het risico op een fout op het vlak van religie of levensovertuiging – of het ontbreken daarvan – te beperken. Of omdat het benoemen van een groep tot spanningen kan leiden.[18]

BIJLMERRAMP AMSTERDAM 'Ieder mens die in zijn leven met een traumatische ervaring is geconfronteerd en met het

daaraan gekoppeld verlies, heeft de behoefte om op momenten uiting te geven van zijn verdriet over dat verlies. "Herdenking" is een uitermate geschikt moment om uitingen van verdriet, uitingen van solidariteit te tonen. Bovendien zijn herdenkingen ook belangrijke onderdelen van de rouwverwerking. Momenten van herdenking dienen te gebeuren in een warme en betrokken sfeer. Elementen die van waarde kunnen zijn bij een herdenking zijn: stiltes, ontsteken van kaarsen, noemen van namen van de overledenen, voordragen van gedichten, gebeden, passende muziek en liederen. Aangezien trauma's ook gepaard gaan met verlies van zin en betekenis van en in het leven is het raadzaam om herdenkingen wel een religieus karakter te geven. Nabestaanden blijven een band houden met hun dierbare overledene. In zo'n herdenking verbinden zij zich met hun dierbare door middel van herinneringen in dichtvorm of muziek of het ontsteken van een kaars, waarbij tevens de naam van die dierbare wordt genoemd etc. Dit verbindende is de eigenlijke betekenis van religie – religare is verbinden. Het is praktisch mogelijk verschillende religies dan wel levensovertuigingen een plek te geven in een herdenkingsdienst. In dit geval is het raadzaam om van tevoren al iets van een orde van herdenkingsdienst te hebben samengesteld. Een neutrale dienst komt te kaal en te steriel over.' *Otto Ruff, dominee*

De keuze voor een hoofdvorm kan gebaseerd zijn op een besluit van bestuur of autoriteiten. Neutraliteit is het algemene uitgangspunt van de overheid (zie kader 4.2), maar de verwachte invloed van religie en levensovertuiging op de sociale cohesie zal daarin worden meegewogen.[49 XVI] Geestelijk verzorgers doen er verstandig aan zich over afwegingen en concrete initiatieven te laten informeren. Ook is het aan te raden eigen initiatieven tot stille tochten, collectieve rouwdiensten, monumenten en herdenkingen te bespreken c.q. in samenwerking te doen plaatsvinden met het openbaar bestuur. Temeer daar het openbaar bestuur bevoegd is tot regulering van 'openbare manifestaties' (zie kader 3.2).

N.B. Manifestaties van religie, zoals het inrichten van cultusruimten, het dragen van religieuze kledingstukken of het oproepen tot gebed, vallen onder de godsdienstvrijheid. Zij mogen slechts worden beperkt in de door de Grondwet en het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens beschreven gevallen. Bijvoorbeeld omwille van de bescherming van de openbare orde, publieke gezondheid of verkeersveiligheid.[49 XVII]

Kader 3.2
De Wet openbare manifestaties

De Wet openbare manifestaties (Wom) geeft het lokale bestuur duidelijke bevoegdheden om religieuze manifestaties en betogingen buiten gebouwen of besloten plaatsen te reguleren, op een wijze die in overeenstemming is met de vrijheid van godsdienst en de vrijheid van vereniging en vergadering. Van belang is dat de inhoudelijke (religieuze) boodschap van een manifestatie nooit reden kan zijn om over te gaan tot regulering.

De gemeenteraad is bevoegd om bij verordening regels te stellen met betrekking tot gevallen waarin voor samenkomsten tot het belijden van godsdienst of levensovertuiging op openbare plaatsen een voorafgaande melding is vereist (artikel 3 Wom). Hetzelfde geldt op grond van artikel 4 Wom voor vergaderingen en betogingen (met een religieuze achtergrond) op openbare plaatsen. De burgemeester kan naar aanleiding van een melding voorschriften en beperkingen stellen, een verbod geven, of de bijeenkomst direct beëindigen (artikel 5 en 7 Wom). Dat is alleen toegestaan ter bescherming van de gezondheid, in het belang van het verkeer en ter bestrijding of voorkoming van wanordelijkheden. Tot slot kan de burgemeester aanwijzingen geven die de deelnemers aan een manifestatie in acht moeten nemen (artikel 6 Wom).

3.4 SYMBOLISCH BIJDRAGEN AAN VERBONDENHEID

Riten en rituelen in de publieke ruimte kunnen een bron van steun en zingeving vormen. Vanuit een menselijk oogpunt dient deze positieve werking ruimte te krijgen. Tenminste, zolang de invulling gepaard gaat met wederzijds respect tussen groepen en stromingen onderling en tussen levensovertuiging en publiek domein.

Binnen stille tochten, collectieve rouwdiensten, monumenten en herdenkingen kunnen symbolen worden ingezet. Sommige symbolen zijn min of meer generiek van aard, zoals handen, stilte, licht, vuur, brandende kaarsen, as, aarde en water.

Andere symbolen en gebruiken zijn specifiek voor bepaalde religieuze stromingen. Voor ingewijden bieden symbolen, traditionele kledij, gebeden in de oorspronkelijke taal en andere cultuurspecifieke uitingsvormen houvast. Rituelen kunnen echter gebonden zijn aan regels die onbekend zijn voor niet-ingewijden. De geestelijk verzorger dient oog te hebben voor gevoeligheden en bij te dragen aan wederzijds respect. Het helpt om achtergronden en overwegingen toe te lichten. Dit vermindert bovendien de kans dat (niet-)handelen verkeerd wordt uitgelegd.

AANSLAGEN WORLD TRADE CENTER NEW YORK 'Zorg voor de behoeften van iedereen op het schip. Dat is tevens de te volgen insteek voor nationale herdenkingen. Een enorme uitdaging was om uiteenlopende rituelen en religieuze voorschriften op te nemen in de organisatie rondom het identificatieproces. Zo schrijft het joodse geloof bijvoorbeeld voor dat er gebeden moet worden zolang lichamen niet begraven zijn. Aanvankelijk is doorlopend gebeden door rabbijnen. Later is door geestelijken besloten voortaan eenmaal per maand te bidden voor onbegraven menselijke resten. Er is gewaakt voor een evenwichtige religieuze vertegenwoordiging en gebruikgemaakt van gemeenschappelijke symbolen als brood, wijn en as. As is in verschillende culturen een symbool voor geboorte en dood. Een Afrikaanse moslim heeft geassisteerd bij het per envelop verspreiden van as.' *Charles Flood, dominee*

Tragiek of kwaadaardigheid

Religie en levensovertuiging kunnen steun en hoop bieden voor een getroffen gemeenschap.[29] Dat neemt niet weg dat multireligiositeit onder getroffenen en geestelijk verzorgers spanningsvol kan zijn, ook in de samenleving.

Voor de interpretatie van mensen maakt het nogal wat uit of sprake is van tragiek of kwaadaardigheid.[24] Dat laatste geldt in het bijzonder wanneer de oorzaak van een ramp of crisis wordt toegeschreven aan politiek-religieuze motieven. Denk hierbij aan een aanslag op een abortuskliniek of een terroristische aanslag waarbij het verantwoordelijken vooral gaat om het zaaien van angst. Of om de maatschappelijke samenhang geweld aan te doen door wij- en zijgroepen te benoemen.[2]

Geestelijk verzorgers kunnen bijdragen aan verbondenheid. Meer algemeen door zich bewust te zijn van eventuele gevoeligheden rondom de eigen aanwezigheid of de levensovertuiging die zij vertegenwoordigheden. Specifiek door negatieve associaties te corrigeren en bijvoorbeeld – indien gepast – expliciet afstand te nemen van motieven.

Samenvatting

Hoofdpunten hoofdstuk 3

In dit hoofdstuk is ingegaan op riten en rituelen in het publieke domein. Het ritueel scenario na een ramp kent terugkerende elementen. De invulling daarvan varieert per hoofdvorm.

Elementen van het ritueel scenario

- Na een ramp voltrekt zich vaak een ritueel scenario met enkele vaste elementen: stille tocht, collectieve rouwdienst, monument en herdenking. Inhoud en vorm van de elementen kunnen worden afgestemd op datgene waar de situatie om vraagt.
- Het initiatief voor deze elementen kan vanuit de samenleving komen of na een besluit van de overheid.

Hoofdvormen

- Er zijn vier hoofdvormen te benoemen om invulling te geven aan levensovertuiging binnen het publieke domein: 'mono', 'multi', 'inter' en 'neutraal'.
- 'Mono' ligt voor de hand bij één duidelijk aanwijsbare of relevante stroming of groep.
- 'Multi' is geschikt voor situaties waarin meerdere stromingen of groepen aanwijsbaar of relevant zijn, maar waar het niet nodig wordt gevonden hen te verbinden.
- 'Inter' stelt verbinden centraal. Er kan sprake zijn van ressentimenten of andere risico's die ervoor pleiten verschillen te overbruggen en vooroordelen weg te nemen.
- Bij de resterende 'neutrale' hoofdvorm worden geen specifieke stromingen of groepen aangesproken. Dit vanuit de afweging dat terughoudendheid te verkiezen valt boven het risico op een interreligieuze fout. Of omdat het benoemen van een groep of stroming tot spanningen kan leiden.
- De keuze voor een hoofdvorm kan gebaseerd zijn op een besluit van bestuur of autoriteiten. Geestelijk verzorgers doen er verstandig aan zich over concrete initiatieven te laten informeren en eigen initiatieven te bespreken c.q. in samenwerking met het openbaar bestuur te organiseren. Het openbaar bestuur is bevoegd 'openbare manifestaties' te reguleren.

Symbolisch bijdragen aan verbondenheid

- Vanuit een menselijk oogpunt dient de positieve werking van riten en rituelen ruimte te krijgen. Uitgangspunt is daarbij dat de invulling gepaard gaat met wederzijds respect tussen groepen en stromingen onderling en tussen levensovertuiging en publiek domein.
- Binnen stille tochten, collectieve rouwdiensten, monumenten en herdenkingen kunnen symbolen worden ingezet. Symbolen als handen, licht, vuur, brandende kaarsen, as, aarde en water zijn min of meer generiek van aard. Andere symbolen en gebruiken zijn specifiek voor bepaalde religieuze stromingen.
- Rituelen kunnen gebonden zijn aan regels die onbekend zijn voor niet-ingewijden. De geestelijk verzorger dient oog te hebben voor gevoeligheden en bij te dragen aan wederzijds respect. Het toelichten van achtergronden en overwegingen vermindert de kans dat (niet-)handelen verkeerd wordt uitgelegd.

4 ORGANISATIE VAN DE GEESTELIJKE VERZORGING

4.1 INLEIDING

Wat is nodig voor de effectieve inzet van geestelijk verzorgers na een ramp of crisis? Op het eerste gezicht lijkt het toeval bepalend. Maar dan wordt voorbijgegaan aan de betekenis van de juiste organisatie en faciliteiten. In dit hoofdstuk worden aspecten behandeld die – met de nodige voorbereiding – kunnen bijdragen aan een adequate organisatie van geestelijk verzorgers in de acute fase en nafase van een ramp of crisis.

Het eerste aspect, *kennen en gekend worden*, komt neer op een zodanige maatschappelijke en institutionele inbedding, dat doelgroepen en sleutelfiguren de geestelijk verzorging weten te vinden en omgekeerd. Denk hierbij aan het eigen werkgebied en de organisatie van de rampenbestrijding en crisisbeheersing (paragraaf 4.2).

Ingericht en toegerust zijn verwijst naar investeringen in de interne organisatie en inzetbare bronnen van de geestelijk verzorger binnen diens groep, stroming of organisatie (paragraaf 4.3).

Kringen verbinden, een derde aspect, is ingegeven door het besef dat de bijdrage van de geestelijke verzorging in de nazorg groeit naarmate groepen of stromingen erin slagen zich over de eigen grenzen heen te organiseren als onderdeel van een groter geheel (paragraaf 4.4).

4.2 KENNEN EN GEKEND WORDEN

Bevolking en sleutelfiguren binnen het werkgebied
Ter voorbereiding op de geestelijke verzorging na een ramp of crisis is het verstandig inzicht te verwerven in de demografische en culturele samenstelling van het eigen werkgebied (bijvoorbeeld door de gemeentelijke basisadministratie te raadplegen). Het gaat hier om de organisatie, buurt, wijk, stadsdeel of gemeente waar zich een deel van de potentiële doelgroep bevindt.[15]

AANSLAGEN WORLD TRADE CENTER NEW YORK 'Zie af van al te gedetailleerde inhoudelijke afspraken en zorg dat je de mensen die je nodig hebt, kent vóór het moment aanbreekt.' *Charles Hirsch, hoofd urgentiegeneeskunde gemeente New York*

Verkenning van de bevolking maakt duidelijk welke etnische en culturele groepen er in het werkgebied wonen of verblijven en welke religies of levensovertuigingen zij aanhangen. Inventariseer welke (andere) geestelijk verzorgers, geestelijk leiders en hulpverleners er actief zijn, en wie tot de formele en informele lokale sleutelfiguren behoren.[15,16] Maak hen onderdeel van het eigen netwerk.[44] Onderhoud dit netwerk (denk hierbij aan het organiseren van bijeenkomsten en het versturen van nieuwsbrieven).

Kennismaking met doelgroep en sleutelfiguren dwingt tot reflectie op de eigen houding ten aanzien van verschillende geloofs- en levensovertuigingen. Ook kan het bijdragen aan de maatschappelijke inbedding van de geestelijk verzorger.[16]

Positionering binnen de organisatie van de crisisbeheersing
Naast de maatschappelijke inbedding zal de geestelijke verzorging aansluiting moeten vinden in de formele, multidisciplinaire organisatie van de crisisbeheersing. Dit helpt te voorkomen dat betrokkenheid bij opvang en nazorg aan getroffenen te zeer afhangt van het toeval.

CAFÉBRAND VOLENDAM 'Nadat de pastor op 1 januari op de hoogte werd gesteld van de ramp was er geen enkele instantie bereid om hem de nodige informatie te geven. Hij moest naar eigen bevindingen handelen. Behalve dat er een brand was geweest, dat er doden waren gevallen en jongeren in het ziekenhuis waren opgenomen, wist ik van niets en kreeg ook geen enkele informatie. Hoe ouders in paniek hadden gezocht was mij niet bekend. Dit is een omissie van de grootste orde. Om te kunnen werken als pastor heeft hij recht op alle benodigde informatie. Het is dringend noodzakelijk dat op zo kort mogelijke termijn de kerken in Nederland in het gemeentelijk rampenplan worden opgenomen. (…) Ook de kerken zullen orde op zaken moeten stellen en een eigen rampenplan moeten ontwikkelen.' *Jan Berkhout, pastoor*

In de praktijk worden de acute fase en nafase van een ramp of crisis opgepakt door de gemeentelijke overheid en allerlei hulp-, zorg- en dienstverleners.[XVIII] Gemeenten zijn ver-

antwoordelijk voor de bestrijding van een ramp in de acute fase en voor herstel en nazorg op de langere termijn.[59]
De hulp-, zorg- en dienstverlening rust in belangrijke mate in handen van deels regionaal georganiseerde organisaties als brandweer, politie, ambulancediensten, geneeskundige hulporganisatie in de regio (GHOR) en gemeenschappelijke gezondheidsdienst (GGD). Het regionale niveau is gecreëerd omdat het weliswaar gaat om lokale bevoegdheden en verantwoordelijkheden, maar waarbij een noodzaak bestaat tot intensieve samenwerking tussen gemeenten en de regionaal georganiseerde hulpverleningsdiensten.[28]

Kader 4.1 laat primaire taken zien waarvoor gemeente, politie, brandweer en GHOR/GGD verantwoordelijk zijn bij een ramp of crisis.[XIX]

Kader 4.1
Primaire taken per sector[55]

Bevolkingszorg (gemeente)	Politiezorg (regio)	Brandweerzorg (regio)	Geneeskundige zorg (regio)
• Communicatie • Publieke zorg* • Omgevingszorg	• Ordehandhaving • Opsporing • Hulpverlening	• Bron- en emissie bestrijding • Redding/technische hulpverlening • Ontsmetting	• (Spoedeisende) medische hulpverlening • Psychosociale hulpverlening* • Publieke gezondheidszorg

** Deelprocessen waarmee de geestelijk verzorger in verband wordt gebracht*

De bijdrage die vanuit de geestelijke verzorging kan worden geleverd, is onder te brengen bij verschillende primaire taken. Betrokkenheid van geestelijk verzorgers past binnen de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor de primaire taak 'publieke zorg' – die omvat opvang, voorzien in primaire levensbehoeften en uitvaartverzorging[55] – en binnen de regionale primaire taak 'psychosociale hulpverlening'.

Door in dialoog met lokale autoriteiten de geestelijke verzorging in te passen in deze gemeentelijke en regionale primaire taken, kunnen de bronnen (beschreven in paragraaf 2.5) optimaal worden benut. Aanspreekpunten bij de gemeente zijn bijvoorbeeld de adviseur crisisbeheersing, de ambtenaar openbare veiligheid of de ambtenaar rampenbestrijding. Of het hoofd en de teamleider(s) 'publieke zorg'. Aanspreekpunten bij de regio kunnen zijn de coördinator gemeentelijke processen, of het hoofd preparatie bij de GHOR, en het hoofd en de teamleider(s) 'psychosociale hulpverlening'.[55 XX]

Bij deze dialoog is een neutrale opstelling van de overheid het uitgangspunt (kader 4.2). Contacten tussen gemeente of regio en religieuze instellingen zijn in het ideale geval informeel, waarbij gemeenten en regio een open en vertrouwenwekkende houding uitstralen. Zij kunnen religieuze organisaties het best zien als onderdeel van een netwerk, in plaats van als zuil.[49] Bijlage 4 bevat concrete aanbevelingen voor gemeente en veiligheidsregio.

Kader 4.2
Neutrale overheidsopstelling door scheiding tussen kerk en staat[49]

De scheiding tussen kerk en staat vloeit in belangrijke mate voort uit de godsdienstvrijheid en het discriminatieverbod, zoals wettelijk verankerd in artikel 6 en artikel 1 van de Grondwet.

De belangrijkste betekenis van de scheiding van kerk en staat is dat de overheid geen geloof of wijze van geloofsbelijdenis zal voorschrijven of voortrekken; de overheid moet zich neutraal opstellen. Dat betekent ook dat de staat niet zal treden in de interpretatie van religie en zich niet zal bemoeien met interne geloofsaangelegenheden en/of

kerkelijke aangelegenheden. Omgekeerd hebben religieuze organisaties geen formele positie binnen de overheidsorganisatie. Zij kunnen wel op gelijke wijze als andere maatschappelijke organisaties deelnemen aan het publieke debat.

Een gemeente zal zich bij contacten met religieuze of levensbeschouwelijke organisaties steeds moeten afvragen of:
- contacten niet leiden tot een inhoudelijke bemoeienis met het geloof zelf of de wijze waarop het geloof wordt beleden, of met interne kerkelijke aangelegenheden;
- contacten dienen ter verwezenlijking van niet-geloofsgebonden overheidsdoelen;
- contacten niet leiden tot een ongelijke behandeling van religieuze of levensbeschouwelijke organisaties.

4.3 INGERICHT EN TOEGERUST ZIJN

Een volgend aspect is de interne organisatie van de geestelijke verzorging. Deze moet ertoe bijdragen dat de geestelijke verzorging voldoende is geëquipeerd voor de inzet na een ramp of crisis. Het paraat hebben van voldoende (kwantiteit) competente (kwaliteit) mensen is onontbeerlijk. Zij moeten bovendien worden aangestuurd en ondersteund, wat een taak is voor een aan te wijzen coördinator. De informatie in deze paragraaf is in het bijzonder bedoeld voor degenen die een coördinatierol vervullen.

Voldoende inzetbare competente mensen

In de voorfase staat de geestelijke verzorging voor de uitdaging het benodigde aantal mensen in paraatheid te brengen en te houden voor het geval zich een ramp of crisis aandient. De aard van de geestelijke verzorging na een ramp of crisis brengt met zich mee dat de geestelijk verzorger over verschillende competenties dient te beschikken of deze moet verwerven.

In de acute fase kan het – al dan niet in een opvangcentrum (een toegespitste handreiking is te vinden in bijlage 5) – bijvoorbeeld gaan om het creëren van rust en structuur. Het aanwezig zijn, zonder direct te interveniëren of direct oplossingen aan te dragen. Te luisteren en te zien, te balanceren tussen spreken en zwijgen, tussen laten en maken (zie paragraaf 2.4).

Een belangrijke vaardigheid is verder interreligieus en interdisciplinair te kunnen samenwerken, helder te weten wat de eigen rol is en de specifieke bijdrage van de geestelijke verzorging in relatie tot andere hulp-, zorg- en dienstverleners. Hiertoe is het mede van belang om kennis te hebben van de organisatie van en gezagsrelaties binnen de rampenbestrijding en crisisbeheersing.[16,70]

Bijlage 6 biedt een indicatie van de benodigde kennis en vaardigheden waarop een geestelijk verzorger zou moeten kunnen bogen.

Aansturen

Per groep, stroming of organisatie is een coördinator gewenst die bronnen kan mobiliseren en de inzet waar nodig kan bijsturen. De coördinator:
- bepaalt (gewenste) aantallen en namen van in te zetten personen, benadert hen en maakt afspraken over inzetbaarheid, inclusief overzichten met relevante contactpersonen en telefoonbomen;[15]
- zorgt dat betrokkenen hiervan op de hoogte zijn, en draagt zorg voor de gecoördineerde inzet vanuit de geestelijke verzorging bij een ramp of crisis;
- is zich – naarmate de diversiteit onder geestelijk verzorgers groter is – ervan bewust dat niet iedere geestelijk verzorger inzetbaar is voor iedere activiteit (zie paragraaf 2.7);
- is degene die zorgt of bewaakt dat afspraken worden gemaakt met mensen die bij de uitvoering en ondersteuning betrokken zijn; het gaat om afspraken over aanspreekpun-

ten, alarmering, inzet, aflossing, communicatie – waaronder persvoorlichting; loopt via Bevolkingszorg – en afstemming in verschillende fasen van een ramp of crisis.

Naast een coördinator is het aan te bevelen een verantwoordelijke aan te wijzen die zorgdraagt voor de inzet van vrijwilligers in de preparatie, acute fase en nazorgfase.[16,60]

POLDERCRASH HAARLEMMERMEER 'Het Luchthavenpastoraat op Schiphol is tot stand gekomen in 1974. Drie kerkgenootschappen besloten samen om hulp te bieden aan passagiers of verwanten die op de een of andere manier in de knel zijn gekomen of getroffen zijn door een persoonlijke ramp. Bijvoorbeeld bij het overlijden aan boord van een vliegtuig, het overlijden van een familielid in het buitenland als gevolg van een ongeval of ziekte. Maar ook bij recente rampen of incidenten met een grote opvang, zoals de opvang van mensen die terugkeerden uit het Verre Oosten na de tsunami, de opvang van (on)gedeerden bij de crash van een vliegtuig van Turkish Airlines en het begeleiden op Schiphol van de nabestaanden na de Tripoli-crash. De directe, acute hulpverlening richt zich in eerste instantie op het verlenen van een luisterend oor. Ongeacht culturele of religieuze achtergrond. Het overgrote deel van de hulpvragers zijn de nabestaanden. Ook staan wij mensen bij die in psychische nood verkeren en net ontslagen zijn uit een psychiatrische instelling. Het Luchthavenpastoraat maakt al decennia lang integraal deel uit van de rampenorganisatie van Schiphol. Inmiddels ligt de eindverantwoordelijkheid voor de organisatie inzake rampen bij de gemeentelijke overheid. Het pastorale team bestaat uit drie pastores, die worden ondersteund door een groep van 25 vrijwilligers. In geval van een ernstige situatie – lees hier ook: "ramp" – wordt de dienstdoende pastor opgeroepen. De drie pastores zijn het gehele jaar oproepbaar, 24 uur per dag. Ter illustratie van onze werkwijze: binnen enkele minuten naar het neerstorten van het toestel van Turkish Airlines werd de dienstdoende pastor opgeroepen. Medepastores werden ingeschakeld en stand-by gezet. We konden na een paar minuten nog geen volledig inzicht hebben in de situatie, maar wilden wel klaarstaan voor een grote inzet van mensen. Na tien minuten waren een tiental vrijwilligers gealarmeerd, die binnen één uur op Schiphol beschikbaar waren. Indien daartoe de noodzaak is, hebben we een lijst met oproepbare pastores, imams en rabbijnen tot onze beschikking.' 'Enkele tips. Organiseer regelmatig bijeenkomsten en rampenoefeningen voor vrijwilligers, waarin de do's en dont's besproken worden. Spreek duidelijk af bij wie de coördinatie ligt. Draag zorg voor een 24-uursopvang via een rooster met shifts. Zorg voor een up-to-date lijst met beschikbare mensen, eventueel oproepbaar via mobiele telefoon, en maak een belboom. Zorg voor bekendheid van hulpverleners met de organisatie: "wie doet wat?". Zorg ervoor dat vrijwilligers worden gestuurd volgens een chain of command en houd regelmatig contact met de hulpverleners tijdens de hulpverlening.' *Joop Albers, luchthavenpastor*

Ondersteuning

Bij ondersteuning kan worden gedacht aan het ontsluiten en onderhouden van de vier bronnen: menskracht, netwerk, zingevingsbronnen en fysieke bronnen (paragraaf 2.5). Naast aansturing zorgt de organisatie van de geestelijke verzorging voor ondersteuning in de vorm van:

- competentiegerichte (bij)scholing en training;
- netwerkvorming en samenwerking;
- zelfzorg en opvang;
- praktische hulpmiddelen;
- deelname aan (gezamenlijke) oefeningen;
- vrijwilligersbeleid;
- draaiboeken.

In het curriculum van opleidingen tot geestelijk verzorger wordt idealiter aandacht geschonken aan intercultureel werken en coping na ingrijpende gebeurtenissen. Binnen religieuze en levensbeschouwelijk organisaties moet men zich bewust zijn van het belang van aanvullende *competentiegerichte (bij)scholing en training* van degenen die

geestelijke verzorging zullen bieden in crisistijd (zie ook de competenties in bijlage 6).[38] Dit is nodig omdat ervaring leert dat het lastig is om lichamelijke, cognitieve, psychologische, gedragsmatige en spirituele reacties op een schokkende gebeurtenis te signaleren, te begrijpen of de implicaties ervan in te zien.[15,71]

Training verbetert de algemene voorbereiding op de hectische, nauwelijks voorspelbare en spanningsvolle dynamiek van een rampensetting waarin verschillende hulp-, zorg- en dienstverleners samen moeten werken.[39,40] Juist voor een multireligieuze doelgroep kan een training bijdragen aan een betere afstemming.[15,16]

Netwerkvorming en samenwerking bevinden zich in het verlengde van 'kennen en gekend worden' (paragraaf 4.2). Een lokale kerngroep – allerlei vormen zijn denkbaar – kan een voertuig zijn om de coördinatie en continuïteit te verzorgen van het te ontwikkelen netwerk van geestelijk verzorgers en hulp-, zorg- en dienstverleners in het eigen werkgebied. Idealiter ontstaat een netwerk dat tevens de diversiteit aan geestelijk verzorgers en geestelijk leiders in het werkgebied weerspiegelt. Het hoeft geen statisch netwerk te zijn, maar een dynamisch verband dat onderhoud en aanvulling behoeft. Belangrijk is dat men niet wacht tot zich een ramp voordoet, maar al tijdens de voorfase contact met elkaar zoekt en in stand houdt. Dit vereenvoudigt de samenwerking tijdens en na de ramp.[15,16]

Ondersteunen betekent ook ervoor te zorgen dat de geestelijk verzorger zijn of haar grenzen niet overschrijdt. Dat kan door het stimuleren en voorzien in *zelfzorg en opvang*.[15,56,58]

Informeer de geestelijk verzorger over normale reacties en signalen van getroffenen (kader 1.1) en de gevaren van secundaire traumatisering. Wijs op de noodzaak basisadvie-

zen ook zelf op te volgen (denk aan tijdig rusten, voldoende eten en drinken; paragraaf 2.6). Geef aan waar en wanneer men terecht kan voor opvang of professionele hulp.[16] Controleer daarnaast of een achterwacht is aangewezen die de zelfzorg kan ondersteunen, de geestelijk verzorger stimuleert tot zelfbeschermende maatregelen of oog heeft voor zorgwekkende signalen. Hierbij bemiddelen kan wenselijk zijn.

Zonder *praktische hulpmiddelen* is de geestelijk verzorger verminderd in staat diens taken uit te voeren. De eigen organisatie kan dit bevorderen, bijvoorbeeld door een handzame noodkoffer paraat te houden (kader 4.3). Ook de fysieke bronnen – waaronder religieuze gebouwen en tenten voor noodopvang – zijn te zien als praktische hulpmiddelen.

Kader 4.3
Noodkoffer

Praktische hulpmiddelen voor in een noodkoffer zijn identificatiebewijzen en (al dan niet voorgeschreven) kenmerkende kleding of herkenningstekens. De inhoud van de koffer kan verder bestaan uit schrijfpapier, registratieformulieren, drinkwater, verbandmiddelen en een mobiele telefoon. Maar evenzeer uit toepasselijke zingevingsbronnen als religieuze geschriften, symbolen en rituele attributen, bijvoorbeeld een gebedsmat met een kompas, een kruis, kaarsen, kaarsenhouder en lucifers.

Deelname in oefeningen die door gemeente, veiligheidsregio of landelijke partijen worden georganiseerd is van belang. Naast praktische kennis en ervaring draagt dit bij aan profilering en positionering van de geestelijke verzorging binnen de crisisorganisatie.[16]

Vrijwilligers zijn breed inzetbaar. Dit kan eenmalig zijn, maar zij kunnen het geestelijke verzorgingswerk ook dragen op de langere termijn. Ze kunnen een luisterend oor bieden, koffie en thee schenken, helpen met het invullen van formulieren, een gesprek aangaan, regelmatig huisbezoeken afleggen, gespreksgroepen of lotgenotengroepen begeleiden, hand- en spandiensten verrichten, en op kinderen passen. Getroffenen ervaren de laagdrempelige hulp van vrijwilligers als prettig en niet bedreigend.[16]

Training maakt het inhoudelijk interessant voor vrijwilligers. Het geeft richting en maakt duidelijk wie voor welke taken geschikt is. Organiseer een trainingsbijeenkomst voor vrijwilligers en herhaal deze jaarlijks. Suggesties voor onderwerpen: de organisatie van de rampenbestrijding en crisisbeheersing, nazorg, zelfzorg en opvang, en vrijwilligersbeleid. Gebruik deze bijeenkomsten mede om in kaart te brengen wie bereid is welke taak op zich te nemen en wie daar de talenten voor heeft.

Geestelijk verzorgers en geestelijk leiders kunnen een rol spelen bij de ondersteuning van vrijwilligers, maar denk ook aan preventieve en voorlichtingsactiviteiten die vanuit de gemeente en regio worden georganiseerd.[16] Qua zelfzorg en opvang kan de verantwoordelijke voor vrijwilligers in de gaten houden dat vrijwilligers in de acute fase van tijd tot tijd pauzeren en hen na afloop bedanken voor hun inzet. Na de vuurwerkramp in Enschede bestond er voor bezoekvrijwilligers een intervisiegroep om vragen naar aanleiding van het bezoekwerk te kunnen delen. Niet elke vrijwilliger stelt dit op prijs. Sommigen zoeken zelf contact als de situatie daartoe aanleiding geeft.[16]

Geestelijk verzorgers en hun organisaties dienen te beschikken over *draaiboeken* waarin vorm en inhoud wordt gegeven aan (a) de samenwerking en afspraken met de gemeentelijke en regionale crisisorganisatie en andere hulp-, zorg- en dienstverleners, (b) de eigen interne gang van zaken rondom aansturing en ondersteuning (ook van vrijwilligers).[16] Ga periodiek na of afspraken effectief en werkbaar zijn voor betrokkenen.

De geestelijke verzorging kan gebonden zijn aan relevante wet- en regelgeving. Denk aan voorschriften over de bouw en het gebruik van gebouwen, klokgelui en oproepen tot gebed, recht op geluidsversterking, handhaving van de openbare orde in verband met godsdienstvrijheid of vrijheid van betoging, faciliteren van gebedsmoment en gebedsruimte, en beperken van kwetsende uitingen.[49]

De uiteindelijke inhoud van het draaiboek hangt af van gemaakte keuzen en afspraken. Het draaiboek weerspiegelt de mate waarin de geestelijke verzorging erin slaagt zich in te bedden in de omgeving. Dit is tevens het thema van de volgende paragraaf.

4.4 KRINGEN VERBINDEN

Coördinatie is een voorwaarde voor de inbedding van de geestelijke verzorging binnen het netwerk van hulp-, zorg- en dienstverleners in de acute fase en daarna. Met coördinatie wordt hier de afstemming van visie, bronneninzet en operationele aansturing bedoeld.

Drie niveaus

In kader 4.4 zijn drie coördinatieniveaus weergegeven. Afstemming tussen visie, bronneninzet en operationele aansturing van de geestelijke verzorging vindt idealiter plaats:

1 per groep, stroming of organisatie;
2 overkoepelend tussen groepen, stromingen en organisaties;
3 integrerend met de overige partijen binnen crisisbeheersing en nazorg.

Kader 4.4

Afstemming van visie, bronneninzet en operationele aansturing: coördinatie op verschillende niveaus

Op niveau 1 komt de coördinatie neer op interne afspraken voor de optimale organisatie van de geestelijke verzorging vanuit eigen kring. De afspraken gaan over bereikbaarheid en alarmering, beschikbaarheid en inzet van mensen en middelen, inclusief aansturing en preparatie (scholing, training, mono- en multidisciplinaire oefeningen).

Op niveau 2 gaat het om overkoepelende afspraken over vergelijkbare onderwerpen, maar nu met geestelijk verzorgers van meerdere groepen, stromingen of organisaties. Overkoepelende coördinatie voorkomt dat geestelijk verzorgers naar de rampplek of het opvangcentrum toesnellen zonder dat hen daar een taak wacht.[xxi]

In grotere gemeenten met een multiculturele samenstelling is het afstemmingsproces minder overzichtelijk dan in relatief homogeen opgebouwde gemeenten. Een aantal gemeenten heeft een interreligieus platform, waar via een kerngroep of een werkgroep een paar keer per jaar contact wordt onderhouden met bijvoorbeeld moskee- en kerkbesturen. Op deze wijze kunnen bruggen worden gebouwd tussen groepen en stromingen.[49] Wat ook helpt, is samen te oefenen.[xxi]

Op niveau 3 speelt integratie van de geestelijke verzorging binnen de organisatie van crisisbeheersing en nazorg. Afspraken met diegenen die verantwoordelijk zijn voor primaire taken (kader 4.1) dragen ertoe bij dat de geestelijke verzorging na een ramp of crisis een plaats krijgt in het overige hulp-, zorg- en dienstenaanbod.[15] Maak met gemeentelijke en regionale verant-woordelijken afspraken over alarmering,[xxii] inzet van mensen en middelen, communicatielijnen, afstemming en gezamenlijke preparatie.

HERCULESRAMP EINDHOVEN 'De Herculesramp van 1996 was min of meer de aanleiding dat in Eindhoven de geestelijke zorg bij rampen op de agenda kwam. Uit gesprekken bleek dat alle kerken bereid waren geestelijke zorg te verlenen bij een toekomstige ramp. De voorzitter – deken Verhoeven – en ik zijn in 1997 gestart met het invullen van de doelstelling, het netwerk, 24-uursbereikbaarheid, de herkenbaarheid en integratie met gemeentelijke instanties. Op 12 januari 1998 vond de eerste afspraak plaats met de verantwoordelijke voor de opvang en verzorging van de gemeente Eindhoven. Een maand later ging een brief uit naar alle kerken van de lokale Raad van Kerken om dominees en pastores uit te nodigen als vrijwilliger mee te doen bij pastorale zorg bij een ramp. Na enkele maanden hadden we een lijst van 25 geestelijken, waardoor het ontwikkelen van een protocol niet alleen wenselijk, maar ook noodzakelijk werd. In de jaren daarna is de lijst aangevuld tot ongeveer veertig geestelijken binnen de gemeente, waaronder vier moslims en een humanistisch raadsman. De geestelijken nemen regelmatig deel aan oefeningen. Om hun betrokkenheid te stimuleren organiseren we een maal per twee jaar een workshop in het gemeentehuis. Ook zijn we in september 2007 begonnen met een halfjaarlijkse nieuwsbrief. De regio wordt steeds belangrijker. De geestelijke zorg bij rampen is inmiddels meer regionaal georganiseerd. Diverse randgemeenten wilden zich ook bij ons aansluiten. Daarom hebben wij begin 2009 een brief naar de dominees en pastores gestuurd, ondertekend door de burge-meester van de desbetreffende gemeente, om zich op te geven voor geestelijke zorg bij rampen. Op dit moment beschikken we over tachtig geestelijken in de regio om die geestelijke zorg te kunnen verlenen. De piketdienst wordt uitgevoerd vanuit het Catharina-ziekenhuis.' *Jan Potters, voorzitter geestelijke zorg bij rampen*

Overkoepelend

Coördinatie is nodig op zowel niveau 1, 2 als 3. Indien de coördinatie zich beperkt tot niveau 3 – zonder investering in coördinatie op niveau 1 en/of 2 – dan komt de bijdrage vanuit de geestelijke verzorging in crisistijd mogelijk

onvoldoende uit de verf vanwege interne onduidelijkheden en afstemmingsproblemen. Zodra de coördinatie op niveau 1 en 2 op orde is, maar niet op niveau 3, dan is sprake van gebrekkige integratie; de geestelijke verzorging opereert geïsoleerd van formele processen. Effectieve coördinatie vergt dat per niveau een coördinator – tevens contactpersoon – wordt aangesteld. Nadat afstemming is bereikt over visie, bronneninzet en operationele aansturing, kunnen afspraken worden gemaakt met een coördinator op een hoger niveau.

'Het is handig als het "commando plaats delict" de afweging maakt of het incident groot genoeg is om geestelijk verzorgers in te schakelen. Indien wordt gekozen voor een centrale coördinator, werk dan niet met een A4-tje, maar veranker het in het proces. Streef naar minimale belasting van de centrale coördinator. Eén piketdienst is altijd beter dan meer. Denk bovendien goed na over het niveau waarop je het verankert: gemeente of regio.' *Ben Ale, hoogleraar veiligheid en rampenbestrijding*

Borging van de afspraken is mogelijk door ze op te nemen in plannen, procesbeschrijvingen en draaiboeken, maar ook door deelname van de geestelijke verzorging aan oefeningen, individueel en gezamenlijk. Zo kan worden getoetst of ieders rol voldoende is afgestemd op die van de ander en of afspraken in de praktijk werkbaar zijn. Daarnaast bevordert het de onderlinge bekendheid van betrokken sleutelfiguren.

'Als zich in de gemeente Rotterdam of regio Rijnmond een grootschalig ongeval of ramp voordoet, treedt het formele plan in werking om de gevolgen te bestrijden. Zodra de veiligheidsstaf van de burgemeester opdracht geeft opvang en verzorging in werking te stellen, kan de coördinator rampenbestrijding van SoZaWe de Geestelijke Verzorging bij Ongevallen en Rampen opstarten. Dit wordt afgekort als GVOR. De procedure hiertoe is in de GVOR-handleiding beschreven. Het Leger des Heils heeft een belangrijke rol, want het zet een GVOR-actiecentrum op en bemiddelt bij de inzet van pastoraal medewerkers in het actiecentrum, een mortuarium of ter plaatse indien dat mogelijk is. Het actiecentrum vervult een regionale functie als "doe-en-denktank" en heeft in de organisatie van de rampenbestrijding een plaats buiten de directe bevelslijn. Er worden geen directe operationele activiteiten uitgevoerd in het kader van de rampenbestrijding. Het actiecentrum faciliteert alle GVOR-hulpverleningsactiviteiten vanuit een eigen locatie met eigen medewerkers. Werkzaamheden van de organisatie op uitvoerend niveau worden gecoördineerd en afgestemd met die van andere organisaties binnen de opvang en verzorgingsketen. Ook worden de logistieke verzorging, de aflossing van het personeel en de bijstand geregeld, en zorgt het actiecentrum onder andere voor de alarmering van de disciplines en functionarissen binnen de sociale kaart Geestelijke Verzorging. De aansturing ligt in handen van het hoofd actiecentrum GVOR. Het hoofd neemt maatregelen om het actiecentrum in stand te houden. Hij draagt er zorg voor dat benodigde middelen up-to-date, volledig, toegankelijk en eenvoudig te gebruiken zijn tijdens een operationele inzet.' *Eric Verstraaten-Van Beek, crisiscoördinator Sociale Zaken en Werkgelegenheid gemeente Rotterdam*

Er zijn verschillende voorbeelden waar de geestelijke verzorging is opgenomen in gemeentelijke en regionale plannen en protocollen, waaronder Eindhoven, Rotterdam en GHOR Groningen.[13,26,61]

Afhankelijk van de grootte van de gemeente en de diversiteit van de bevolking kan de rol van de geestelijke verzorging in overleg met lokale organisaties worden vormgeven.[16] Streef naar een integraal nazorgplan, waarin noodopvang, schadeafhandeling, psychosociale hulpverlening en geestelijke verzorging zijn uitgewerkt. Een aparte projectorganisatie kan de totstandkoming hiervan faciliteren.

4.5 GESTRUCTUREERD IMPROVISEREN

De invulling van ‘kennen en gekend worden’, ‘ingericht en toegerust zijn’ en ‘kringen verbinden’ vereist voorbereiding. In bijlage 7 is een checklist opgenomen om te controleren of de in dit hoofdstuk genoemde onderwerpen zijn meegenomen in de voorbereidingsfase.

Door afspraken te maken, afwegingen vast te leggen en deze met elkaar te delen, ontstaat een gedachtelijn en wordt minder aan het toeval overgelaten. Alle voorbereiding ten spijt verloopt de acute fase van een ramp in de regel chaotisch. Sjablonen voor de bijdrage vanuit de geestelijke verzorging ordenen de voorbereiding, maar zullen hun beperkingen tonen in crisistijd. Ervan afwijken is niet erg, tenminste, zolang het weloverwogen gebeurt. Voor geestelijk verzorgers is het van belang om aanwezig te zijn, open te staan voor individuele verschillen en datgene te bieden waar op dat moment behoefte aan is. Gestructureerd improviseren vereist voorbereiding en creativiteit.

Samenvatting

Hoofdpunten hoofdstuk 4

In dit hoofdstuk zijn aspecten behandeld die bijdragen aan een adequate organisatie van geestelijk verzorgers bij een ramp of crisis. Handelen in in de voorfase vermindert de kans dat betrokkenheid van de geestelijke verzorging afhangt van het toeval.

Kennen en gekend worden

- De maatschappelijke en institutionele inbedding dient van dusdanige aard te zijn, dat relevante partijen de geestelijk verzorger weten te vinden en omgekeerd.
- Verkenning van bevolking maakt duidelijk welke verschillende etnische en culturele groepen er in het werkgebied wonen, en welke religie of levensovertuiging zij aanhangen. Inventariseer welke andere geestelijk verzorgers en (in) formele geestelijk leiders lokaal actief zijn. Betrek hen in het eigen netwerk en onderhoud dit netwerk.
- De verantwoordelijkheid voor processen in de acute fase en nafase ligt in handen van gemeente(n), politie, brandweer en GHOR/GGD. De bijdrage vanuit de geestelijke verzorging in de acute fase en nafase past binnen de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor de primaire taak ‘publieke zorg’ en binnen de regionale primaire taak ‘psychosociale hulpverlening’. Door in samenspraak met autoriteiten de geestelijke verzorging binnen deze primaire taken te positioneren, kunnen lokale bronnen optimaal worden benut.

Ingericht en toegerust zijn

- De geestelijke verzorging dient voldoende competente mensen paraat te hebben. Zij moeten worden aangestuurd en ondersteund.
- ‘Voldoende competente mensen.’ Bepaal (gewenste) aantallen en namen van in te zetten personen, benader hen en maak afspraken over inzetbaarheid, inclusief overzichten met relevante contactpersonen en belbomen. Zorg dat relevante betrokkenen hiervan op de hoogte zijn. Houd rekening met de benodigde kennis en vaardigheden.
- ‘Aansturing.’ Per groep of stroming is een coördinator gewenst die bronnen kan mobiliseren en de inzet van professionals en vrijwilligers waar nodig kan aan- en bijsturen. Maak afspraken met degenen die bij de uitvoering en ondersteuning betrokken zijn over aanspreekpunten, alarmering, inzet, aflossing, communicatie en afstemming. Wijs een verantwoordelijke aan voor vrijwilligers.
- ‘Ondersteuning.’ De organisatie van de geestelijke verzorging zorgt voor ondersteuning in de vorm van:
  - competentiegerichte (bij)scholing en training;
  - netwerkvorming en samenwerking;

- zelfzorg en opvang;
- praktische hulpmiddelen;
- deelname aan oefeningen;
- vrijwilligersbeleid;
- draaiboeken (periodiek te controleren op juistheid en bruikbaarheid) waarin afspraken en detailinformatie over ondersteuning in samenhang zijn uitgewerkt.

Kringen verbinden

- De potentiële bijdrage van de geestelijke verzorging in de nazorg neemt toe naarmate men zich vanuit groepen, stromingen of organisaties weet te organiseren als onderdeel van een groter geheel.
- 'Kennen en gekend worden' en 'ingericht en toegerust zijn' kunnen deels worden opgepakt binnen de eigen kring (niveau 1). Het heeft echter de voorkeur om dit te doen in samenwerking met andere geestelijk verzorgers (niveau 2) en in samenwerking met autoriteiten en relevante hulp-, zorg- en dienstverleners (niveau 3).
- Het is een investering die zich terugbetaalt via een meer doelmatige en geïntegreerde organisatie van de geestelijke verzorging binnen de crisisbeheersing.

Gestructureerd improviseren

- Sjablonen ordenen de voorbereiding, maar zullen hun beperkingen tonen in crisistijd. Het is niet erg als hier weloverwogen van wordt afgeweken. Gestructureerd improviseren vergt voorbereiding en creativiteit.

REFERENTIES

1 LITERATUURLIJST

2 NOTEN

3 EXPERTISE EN ADVISERING

1 LITERATUURLIJST

1 **Alexander DA**: Early mental health intervention after disasters. *Advances in Psychiatric Treatment* 2005: 1: p12-18.

2 **Amir Y**: Contact hypothesis. *Psychological Bulletin* 1969, 71: p319-342.

3 **Ano GG, Vasconcelles EB**: Religious coping and psychological adjustment to stress: a meta-analysis. *Journal of Clinical Psychology* 2005, 61: p461-480.

4 **Alvarez J, Rosen C, Davis K, Smith G, Corrigan M**: "Stay connected": Psychological services for retired firefighters after 11 September 2001. *Prehospital and Disaster Medicine* 2007, 22: p49-54.

5 **Ashley WWCS, Samet RL, Hatim IM**: From honeymoon to disillusionment to reconstruction: Pastoral counselling; Thinking outside the box. In: Roberts SB, Ashley WWC, Sr. (Eds.): Disaster spiritual care: Practical clergy responses to community, regional and national tragedy. 2008. Woodstock: Skylight Paths Publishing. p139-161.

6 **Baart A**: Een theorie van de presentie (derde druk). 2006. Den Haag: Uitgeverij Lemma BV.

7 **Becker TM, Bodin G, Schmidt A**: Impact and heroic phases: disaster chaplains and chaplaincy. In: Roberts SB, Ashley WWC, Sr. (Eds.): Disaster spiritual care: Practical clergy responses to community, regional and national tragedy. 2008. Woodstock: Skylight Paths Publishing. p86-105.

8 **Benedek DM, Fullerton CS**: Translating five essential elements into programs and practice. *Psychiatry* 2007. 70: p345-349.

9 **Berkhout J**: Pastoor van Volendam. 2003. Kampen: Uitgeverij Kok.

10 **Bisson J**: The management of PTSD in primary and secondary care. 2005. National Clinical Practice Guideline. National Collaborating Centre for Mental Health Commissioned by the National Institute for Clinical Excellence.

11 **Bonanno GA, Mancini AD**. The human capacity to thrive in the face of extreme adversity. *Pediatrics* 2008, 121: p369-375.

12 **Bu-Ras W, Gheith A, Cournos F**: The imam's role in mental health promotion: A study at 22 Mosques in New York City's Muslim community. *Journal of Muslim Mental Health* 2008. 3: p155-176.

13 **Bureau GHOR Groningen**: Geestelijke Hulp bij Ongevallen en Rampen (GVOR): Regio Groningen. 2008. Bureau GHOR Groningen: Groningen.

14 **Butter EM, Pargament KI**: Development of a model for clinical assessment of religious coping: Initial validation of the 'Process Evaluation Model'. *Mental Health, Religion & Culture* 2003, 6: p175-194.

15 **Davidowitz-Farkas Z, Hutchison-Hall J**: Religious care in coping with terrorism. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma* 2005, 10: p565-576.

16 **De Ruyter AM, Netten JCM, Van Galen FM, Roobeek AJM**: Rampenspirit: Gestructureerd improviseren. 2005. Amsterdam: Impact/MeetingMoreMinds.

17 **Directoraat-Generaal Veiligheid**: Nationale veiligheid: Scenario's Nationale Risicobeoordeling. 2008/2009. 2009. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

18 **Dückers MLA, Netten JCM, Rooze MW, Te Brake JHM**: Terrorisme bedreigt sociale cohesie: De stem van terrorismeslachtoffers als tegengeluid. *Recht, bestuur, organisatie van hulpdiensten* 2010, 4: p148-151.

19 **Everly GS, Jr.**: "Pastoral crisis intervention": toward a definition. *International Journal of Emergency Mental Health* 2000a, 2: p69-71.

20. **Everly GS, Jr.**: The role of pastoral crisis intervention in disasters, terrorism, violence, and other community crises. *International Journal of Emergency Mental Health* 2000b, p139-142.

21 **Fauri DP, Ettner B, Kovacs PJ**: Bereavement services in acute care settings. *Death Studies* 2000, 24: p51-64.

22 **Flannelly KJ, Roberts SB, Weaver AJ**: Correlates of compassion fatigue and burnout in chaplains and other clergy who responded to the September 11th attacks in New York City. *Journal of Pastoral Care & Counseling* 2005, 59: p213-224.

23 **Fuller-Rogers D**: Pastoral care for posttraumatic stress disorder: Healing the shattered soul. 2002. Binghamton: The Haworth Press.

24 **Ganzevoort RR**: Coping with tragedy and malice. In: Van Doorn-Harder N, Minnema L (Eds.): Coping with evil in religion and culture. 2008 Amsterdam: Rodopi. p247-260.

25 Handelingen van de Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2002-2003, nr. 87-5111.

26 **Heijgele Y, De Ruiter MG, Theuvenet DC, Wigny J (Red.)**: Operationeel handboek geestelijke verzorging bij grootschalige ongevallen en rampen. 2005. Rotterdam: Riagg Rijnmond/ Steunpunt stervensbegeleiding en rouw COS Rijnmond & Midden Holland/ Crisiscontrol.

27 **Helsel PB**: In memoriam: The disenfranchised grief of chaplains and the recovery of memory. *Journal of Pastoral Care & Counseling* 2008, 62: p337-342.

28 **Helsloot I, Scholtens A**: Nationale crisisbeheersing beschreven. 2007. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

29 **Hobfoll SE, Watson P, Bell CC, Bryant RA, Brymer MJ, Friedman MJ, Friedman M, Gersons BP, de Jong JT, Layne CM, Maguen S, Neria Y, Norwood AE, Pynoos RS, Reissman D, Ruzek JI, Shalev AY, Solomon Z, Steinberg AM, Ursano RJ**: Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: empirical evidence. *Psychiatry* 2007, 70: p283-315.

30 **Holsappel-Brons JC**: Ruimte voor stilte: Stiltecentra in Nederland als speelveld van traditie en vernieuwing. 2010. Groningen/Tilburg: Rijksuniversiteit Groningen/Universiteit van Tilburg.

31 **House JS**: Work stress and social support. 1981. Reading Massachusetts: Addison-Wesley.

32 **Impact**: Multidisciplinaire richtlijn vroegtijdige psychosociale interventies na rampen, terrorisme en andere schokkende gebeurtenissen. 2007. Utrecht: Trimbos.

33 **Janzen L, Cadell S, Westhues A**: From death notification through the funeral: Bereaved parents' experience and their advice to professionals. *Omega, Journal of Death and Dying* 2003, 48: p149-164.

34 **Karagul A**: De identiteit van de moslim geestelijk verzorger. *Tijdschrift Geestelijke Verzorging* 2005, 35: p48-51.

35 **Livingston CW, Matsa M, Wallace B**: From honeymoon to disillusionment to reconstruction: Recognizing healthy and unhealthy coping mechanisms and encouraging resiliency. In: Roberts SB, Ashley WWC, Sr. (Eds.): Disaster spiritual care: Practical clergy responses to community, regional and national tragedy. 2008. Woodstock: Skylight Paths Publishing. p119-138.

36 **Marrone R**: Dying, mourning, and spirituality: A psychological perspective. *Death Studies* 1999, 23: p495-519.

37 **Massey K**: Impact and heroic phases-small disaster: What do I know? Congregational and community work. In: Roberts SB, Ashley WWC, Sr. (Eds.): Disaster spiritual care: Practical clergy responses to community, regional and national tragedy. 2008. Woodstock: Skylight Paths Publishing. p56-68.

38 **McCabe OL, Lating JM, Everly GS, Jr., Mosley AM, Teague PJ, Links JM, Kaminsky MJ**: Psychological first aid training for the faith community: A model curriculum. *International Journal of Emergency Mental Health* 2007, 9: p181-191.

39 **McCabe OL, Mosley AM, Gwon HS, Everly GS, Jr., Lating JM, Links JM, Kaminsky MJ**: The tower of ivory meets the house of worship: Psychological first aid training for the faith community. *International Journal of Emergency Mental Health* 2007, 9: p171-180.

40 **McMinn MR, Meek KR, Canning SS, Pozzi CF**: Training psychologists to work with religious organizations: The center for church–psychology collaboration. *Professional Psychology: Research and Practice* 2001, 32: p324-328.

41 **McPherson KF**: Pastoral crisis intervention with children: Recognizing and responding to the spiritual reaction of children. *International Journal of Emergency Mental Health* 2004, 6: p223-233.

42 **Meisenhelder JB**: Terrorism, posttraumatic stress and religious coping. *Mental Health Nursing* 2002, 23: p771-782.

43 **Meisenhelder JB, Marcum JP**: Responses of Clergy to 9/11: Posttraumatic stress, coping, and religious outcomes. *Journal for the Scientific Study of Religion 2004*, 43: p547-554.

44 **Milstein G, Manierre A: Normative and diagnostic reactions to disaster**: Clergy and clinician collaboration to facilitate a continuum of care. In: Brenner

GH, Bush DH, Moses J (Eds.): Creating spiritual and psychological resilience integrating care in disaster relief work. 2010. New York: Routledge. p219-226.
45 **Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**: Handboek voorbereiding rampenbestrijding. 2003. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
46 **Molenaar B**: Zichzelf onder vier ogen komen: Over presentie en humanistische geestelijke verzorging. In: De Vries A (Red.): Zinnig verband. Veertig jaar Vereniging van Geestelijk Verzorgers in Zorginstellingen. Nijmegen: Valkhof Pers (in druk).
47 **Norris FH, Friedman MJ, Watson PJ**: 60,000 disaster victims speak: Part II. Summary and implications of the disaster mental health research. *Psychiatry* 2002, 65: p240-260.
48 **Oosterwijk M**: Cognitieve strategieën van borstkankerpatiënten en de relatie met aanpassing: een longitudinale studie. 2004. Enschede: Ipskamp.
49 **Overdijk JE, Van den Eijnden PM, Martens R, Gerritsen (Red.)**: Tweeluik religie en publiek domein: Handvatten voor gemeenten. 2009. Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten/ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
50 **Pargament KI**: The psychology of religion and coping. Theory, research, practice. 2001. New York: The Guilford Press.
51 **Pargament KI, Brant CR**: Religion and coping. In: Koenig HG (Ed.): Handbook of religion and mental health. 1998. San Diego: Academic Press. p111-128.
52 **Pargament KI, Kennell J, Hathaway W, Grevengoed N, Newman J, Jones W: Religion and the problem-solving process**: Three styles of coping. *Journal for the Scientific Study of Religion* 1988, 27: p90-104.
53 **Post P, Nugteren A, Zondag H: Rituelen na rampen**: verkenning van een opkomend repertoire. 2002. Kampen: Uitgeverij Gooi en Sticht.
54 **Proffitt D, Cann A, Calhoun LG, Tedeschi RG: Judeo-Christian clergy and personal crisis**: Religion, posttraumatic growth and well being. *Journal of Religion and Health* 2007, 46: p219-231.
55 Projectteam Regionaal Crisisplan. Referentiekader regionaal crisisplan. 2009. Apeldoorn: Drukmotief BV.
56 **Raggio TP, Ashley WWC, Sr.**: Self-Care – Not an option. In: Roberts SB, Ashley WWC, Sr. (Eds.): Disaster spiritual care: Practical clergy responses to community, regional and national tragedy. 2008. Woodstock: Skylight Paths Publishing. p17-38.
57 **Roberts SB, Ashley WWC, Sr. (Eds.)**: Disaster spiritual care: Practical clergy responses to community, regional and national tragedy. 2008. Woodstock: Skylight Paths Publishing.
58 **Roberts SB, Ellers KL, Wilson JC**: Compassion Fatigue. In: Roberts SB, Ashley WWC, Sr. (Eds.): Disaster spiritual care: Practical clergy responses to community, regional and national tragedy. 2008. Woodstock: Skylight Paths Publishing. p209-226.
59 **Rooze MW, De Ruyter AM, Koopmans AJM (Red.)**: Modelplan nafase. Het is een ramp geweest.., wat doen we nu? 2008. Amsterdam: Impact.
60 **Ruff OJ**: De rol van de kerk bij een ramp. 2002 Utrecht: Kerkinactie.
61 **Samenwerkingspartners regio Zuidoost-Brabant**: Protocol: Geestelijke zorg bij rampen. 2009. Eindhoven: Gemeenten regio Zuidoost-Brabant, Brandweer Zuidoost-Brabant, Politie Zuidoost-Brabant, GHOR Zuidoost-Brabant, Raad van Kerken Eindhoven.
62 **Schuster MA, Stein BD, Jaycox LH, Collins RL, Marshall GN, Elliott MN, Zhou AJ, Kanouse DE, Morisson JL, Berry SH**: A national survey of stress reactions after the September 11, 2001 terrorist attacks. *The New England Journal of Medicine* 2001, 20: p1507-1512.
63 **Sijm TJ: De rol van de kerk na een ramp**: Pastorale zorg bij de verwerking van een schokkende gebeurtenis. 2007. Gorinchem: Narratio.
64 **Taylor J**: Spiritual first aid. In: Roberts SB, Ashley WWC, Sr. (Eds.): Disaster spiritual care: Practical clergy responses to community, regional and national tragedy. 2008. Woodstock: Skylight Paths Publishing. p106-118.
65 **Te Brake H, Dückers M, De Vries M, van Duin D, Rooze M, Spreeuwenberg C**: Early psychosocial interventions after disasters, terrorism, and other shocking events: Guideline development. *Nursing & Health Sciences* 2009, 11: p336-343.
66 **Van Iersel F, Eerbeek J, Bijkerk R (Red.)**: Handboek justitiepastoraat: Context, theologie en praktijk van het protestants en rooms-katholiek justitiepastoraat. 2009. Budel: Damon.
67 **Van Uden MHF, Pieper JZT, Van Eersel J, Smeets W, Van Laarhoven HWM**: Religious and nonreligious coping among cancer patients. *Journal of Emperical Theology* 2009, 22: p195-215.
68 **Van Uden M, Pieper J, Van Eersel J**: De geestelijk verzorger en het religieuze copingproces van kankerpatiënten 2010. p58-74
69 **Vereniging van Geestelijk Verzorgers in Zorginstellingen (VGVZ)**: Beroepsstandaard voor de geestelijk verzorger in zorginstellingen. Oorspronkelijke tekst is uit 2002. Op 7 juni 2010 heeft de Algemene Leden Vergadering van de VGVZ besloten de tekst op onderdelen te wijzigen.
70 **Vroegindeweij L**: Crisiscompetenties: Benodigde kennis, vaardigheden en attitudes voor geestelijk verzorgers na rampen. 2006 Utrecht: Faculteit Godgeleerdheid, Universiteit Utrecht.
71 **Webb TE**: Crisis of faith vs. spiritual cry of distress. *International Journal of Emergency Mental Health* 2004, 6: p217-222.
72 **Wong-McDonald A**: Surrender to God: An additional coping style. *Journal of Psychology and Theology* 2000, 28: p149-162.
73 **Zondag HJ, Van Uden MHF**: I just believe in me: Narcissism and religious coping. *Archive for the Psychology of Religion* 2010, 32: p69-85.

2 NOTEN

I In deze handreiking zijn de essentiële elementen toegespitst op de rol van de geestelijk verzorger. Met de verspreiding ervan wordt invulling gegeven aan het pleidooi van Benedik en Fullerton (2007).

II Beide komen overeen met doelen die Everly (2000a en 2000b) verbindt aan geestelijke verzorging als crisisinterventie: (1) stabiliseren van tekenen en symptomen van verstoring en disfunctioneren; (2) verzachten daarvan; (3) bijdragen aan versterking van het herstelvermogen; en (4) toegang vinden tot aanvullende professionele zorg.

III Afgeleid van de gewijzigde beroepsstandaard voor de geestelijk verzorger in zorginstellingen, vastgesteld te Amsterdam door de Algemene Leden Vergadering van de Vereniging van Geestelijk Verzorgers in Zorginstellingen (VGVZ) op 7 juni 2010. 'Professionele en ambtshalve' is vervangen door 'professionele'. Binnen de islam is bijvoorbeeld geen sprake van een ambt of wijding (Karagul 2005). Aan de eerste zin is toegevoegd dat het gaat om 'begeleiding van en hulpverlening aan getroffenen'. Aan de tweede zin is toegevoegd 'in de context van een ramp of crisis'.

IV Deze aspecten zijn gerelateerd aan de doelen waarover rabbi Simkha Weintraub van het Jewish Board of Family and Children's Services tijdens het werkbezoek aan New York vertelt. Vanuit zijn organisatie voorziet hij in nazorg aan vrouwelijke nabestaanden van joodse slachtoffers van 11 september. Weintraub spreekt over het helpen van mensen om zich veilig te voelen, het helpen van mensen om zich verbonden te voelen, het vinden van betekenis, het zoeken naar een verhaal over wat er is gebeurd en het bieden van hoop. Hij vat spirituele zorg samen als 'naar binnen reiken naar jezelf, naar boven reiken naar God en naar buiten reiken naar anderen'.

V Dit kwam naar voren uit het klankbord (zie bijlage 1).

VI Tijdens een werkbezoek vertellen Charles Hirsch, Chief Medical Examiner van de stad New York, en dominee Charles Flood hoe na de aanslagen op 11 september, bij het arriveren van menselijke resten bij het identificatiecentrum, steeds een moment stilte werd gehouden bij iedere body-bag. Iedere vrijdag zijn gebedsdiensten gehouden. Geestelijk verzorgers waren aanwezig bij informatiebijeenkomsten voor nabestaanden rondom het DNA-laboratorium. Charles Hirsch merkt op dat de waarheid – of liever de zekerheid over het lot van een dierbare – pijn doet, maar ook heelt.

Voor onbegraven stoffelijke resten is onafgebroken gebeden; dit overeenkomstig het joodse geloof, waarbij ook de andere denominaties participeerden.

VII Tijdens een werkbezoek vertelt Ralf Radix over de situatie in Duitsland. Binnen de Notfallseelsorge is voor de geestelijk verzorger een vaste rol weggelegd. De geestelijke verzorging is gekoppeld aan de alarmcentrale. Zodra zich een gebeurtenis voordoet waar sprake is van zwaar gewonden of overledenen, worden geestelijk verzorgers ingezet. Zij vervullen een plek te midden van de lokale autoriteiten en hulpdiensten.

VIII Nabestaanden vallen buiten de boot bij de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ). Hier kan de geestelijk verzorger een rol vervullen. Dat was bijvoorbeeld het geval in Volendam, waar men sterk terugviel op de pastoor.[V]

IX Een niet te onderschatten functie. Onderzoek naar de rol van imams in New York na de aanslagen op 11 september 2001 laat zien dat 86% van de ondervraagde gelovigen niet buiten de moskee zoekt naar hulp bij emotionele problemen, terwijl sprake is van een verdrievoudiging van emotionele problemen en depressie. Van de onderzochte imams geeft 95% aan onvoldoende in staat te zijn tot psychologische triage (Abu Ras e.a. 2008).

X Na de aanslagen in de Verenigde Staten op 11 september ging bijvoorbeeld 90% van de Amerikanen over op religie als copingstrategie (Schuster e.a. 2001). Toch is enige nuancering op zijn plaats. Over het algemeen worden positieve effecten overschat. Onderzoek laat zien dat religie in een derde van de gevallen een positieve relatie vertoont met coping. Vaker is sprake van ontbrekende of zelfs negatieve relaties (Pargament & Brant 1998; Ano & Vasconcelles 2005).

XI Een voorbeeld van een éénloketfunctie is het Informatie- en Adviescentrum zoals opgezet na de vuurwerkramp in Enschede of het Advies- en Informatiecentrum na de cafébrand in Volendam. Op een vaste plaats wordt een loket opgezet, waar getroffenen terechtkunnen met vragen of problemen, waarvoor verschillende zorg- en dienstverleners een oplossing bieden. Dit schept overzicht en fungeert als ontmoetingsruimte.

XII Net als in het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten en Scandinavië, worden in Nederland kerken opengesteld na een ramp. De groep die ze bezoekt, is echter relatief beperkt (Post e.a. 2002).

XIII Een vijfde terugkerend element is van een andere orde. De persconferentie is een moment waarop vertegenwoordigers van verantwoordelijke organisaties (zoals openbaar bestuur en hulpverlening) media en publiek informeren over de situatie na de gebeurtenis. Dat kan in de acute fase, maar ook na langere tijd, zelfs jaren later. Bij rampen op gemeentelijk niveau kunnen burgemeester of korpschef de gemeenschap toespreken. Bij een nationale ramp is een persconferentie door de minister-president, een lid van de Koninklijke familie of onderzoekscommissie denkbaar. Naast het verschaffen van feitelijke informatie leent de gelegenheid zich voor het tonen van medeleven met getroffenen en waardering voor hulpverleners.

XIV Na de terroristische aanslag in Londen geven christelijke, joodse en moslimorganisaties in Nederland – waaronder de Raad van Kerken, het Centraal Joods Overleg en het Contactorgaan Moslims en Overheid – in een gezamenlijke reactie aan ‘diep geschokt en zeer verontrust te zijn’. De organisaties wijzen de ‘terroristische aanslagen geheel af’ en roepen op tot ‘het vreedzaam met elkaar blijven optrekken van alle burgers’ (http://www.komnietaanmijnburen.nl/pbaanslagenlonden.php, geraadpleegd op 3 december 2010). Tijdens het werkbezoek in New York geeft Matt Weiner van het Interfaith Center aan dat vijftien geestelijk leiders tijdens een interreligieuze persconferentie de aanslagen op 11 september hebben veroordeeld.

XV Bijvoorbeeld in het geval van de islam, waar geen centrale organisatie aanwezig is. Ook in gesprek met Jimmy Lim en John Hiemstra van de Raad van Kerken in New York kwam dit naar voren als een lastig punt waar het aankomt op gerichte dialoog.

XVI De Rijksoverheid hanteert een driesporenbeleid, wat ook een leidraad kan zijn voor gemeenten: (1) weerbaar maken van de samenleving om weerwoord te kunnen bieden tegen radicale boodschappen; (2) confronteren en delegitimeren van de radicale groeperingen; en (3) handhaving indien strafbare feiten worden gepleegd.

XVII Beperkende maatregelen dienen in redelijke verhouding te staan tot het doel (proportionaliteit), eventuele lichtere maatregelen verdienen de voorkeur (subsidiariteit) en het gelijkheidsbeginsel dient in acht te worden genomen.

XVIII Het bestuur van de veiligheidsregio, bestaande uit alle burgemeesters uit de regio, heeft naast het inventariseren van risico’s op branden, rampen en crises, onder meer tot taak de rampenbestrijding en de crisisbeheersing te organiseren, te voorzien in een meldkamer, een GHOR in te stellen en in stand te houden. Ook een taak is het inrichten en in stand houden van de informatievoorziening tussen diensten binnen de regio en tussen diensten en organisaties die betrokken zijn bij de uitvoering van laatstgenoemde taken (artikel 10 van de Wet veiligheidsregio’s).

XIX Iedere sector heeft naast deze primaire taken een verantwoordelijkheid op het vlak van informatie- en resourcesmanagement. Voor Bevolkingszorg kan bij informatiemanagement worden gedacht aan Centrale Registratie en Informatiebureau en Centrale Registratie en Afhandeling Schade. Bij Bevolkingszorg omvat resourcesmanagement de voorbereiding op de nafase.

XX In crisistijd wordt daarnaast gesproken van een team Bevolkingszorg. Dit team bestaat uit de door het college van burgemeesters en wethouders aangewezen functionarissen, van wie één functionaris is belast met de leiding van het team, één functionaris met het informatiemanagement, en één functionaris met de coördinatie van de voorlichting. (artikel 2.1.3. lid 1 Besluit veiligheidsregio’s). Een team Bevolkingszorg zorgt dat de volgende taken worden uitgevoerd: (a) het geven van voorlichting aan de bevolking; (b) het voorzien in opvang en verzorging van de bevolking; (c) het verzorgen van nazorg voor de bevolking; (d) het registreren van slachtoffers; (e) het registreren van schadegevallen; en (f) het adviseren van het regionaal operationeel team (artikel 2.1.3. lid 2 Besluit veiligheidsregio’s).

XXI Een internationaal voorbeeld is Chaplaincy Services in New York. Geestelijk verzorgers van verschillende denominaties zijn inzetbaar aan de hand van een telefoonboom. Deze wordt onderhouden en geactiveerd door één coördinator, Julie Taylor. Gemobiliseerde geestelijk verzorgers dragen allen een groen uniform.

XXII Ter illustratie: in Rotterdam verloopt de alarmering via het Leger des Heils en in Eindhoven via de 7 x 24-uursbereikbaarheid van de Dienst Geestelijke Verzorging van het Catharina-ziekenhuis.

XXIII Vroegindeweij verwijst naar Rogers: (1) onvoorwaardelijke positieve waardering (acceptatie van opvattingen, ander in zijn waarde laten); (2) echtheid (hulpverlener moet authentiek en transparant functioneren; gevoelens niet verbergen, maar positief brengen door het tonen van begrip en betrokkenheid); en (3) empathie (bereidheid zich in te leven in belevingswereld van getroffene, tot uiting komend in woorden, gebaren, lichaamshouding of gelaatsuitdrukking).

3 EXPERTISE EN ADVISERING

Samenstelling klankbordgroep

drs. J. Albers	Luchthavenpastoraat Schiphol
prof. dr. B.J.M. Ale	Technische Universiteit Delft
dr. J.H.M. te Brake	Impact
prof. dr. R.R. Ganzevoort	Vrije Universiteit
ir. J.I.M. de Goeij *voorzitter*	Oude Gracht Groep
drs. M.J.J. Hoejenbos MPH	Hoejenbos Health Consultancy, Raad van Advies Impact
prof. dr. A.H.M. van Iersel	Universiteit van Tilburg
ds. W. in ’t Hout	Politieacademie Nederland
dr. A. Karagul	Academisch Medisch Centrum Amsterdam
mw. dr. A. Nugteren	Universiteit van Tilburg
mw. drs. W. Reinders	Humanistisch Verbond
ir. D.L. Renkema	Kenniscentrum Religie & Ontwikkeling

ds. O.J. Ruff	Sint Jacob
drs. G.T. The Gwan Tjaij	Samen Kerk in Nederland
dr. H.J. Zondag	Universiteit van Tilburg

Samenstelling netwerk Rampenspirit

drs. J. Albers	Luchthavenpastoraat Schiphol
S.T.P. Drost	Protestantse Kerk in Nederland
mw. I.E. Hensing	Penitentiaire Inrichtingen
mw. drs. Y. Heygele	Focus Cultura
drs. M.J.J. Hoejenbos MPH *voorzitter*	Hoejenbos Health Consultancy, Raad van Advies Impact
drs. K.J.E. Jordens	Catharina-ziekenhuis Eindhoven
drs. E.A. Kamp	Dienst Humanistisch Geestelijke Verzorging bij de Krijgsmacht
drs. A. Köse	Dienst Geestelijke Verzorging Academisch Medisch Centrum Amsterdam
P.G. van der Kulk	Dienst Humanistisch Geestelijke Verzorging bij de Krijgsmacht
drs. A. van der Leij	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland
mw. H. Maartens	Huis van Verhalen
mw. B.A. Molenaar	Maasstad Ziekenhuis
I.W.G. Molenaar	Politie Zaanstreek Waterland
J.N.M. Noë	Parochie Purmerend
ing. J.A. Potters	Eindhovense Raad van Kerken
D.P. van Praag	Sinaï Centrum
A. Ramdhani	Dienst Geestelijke Verzorging MC Haaglanden
mw. P. Robbers-Van Berkel	Protestantse Kerk in Nederland
H.J. Sagius	Netwerk Ambtenaren Openbare Veiligheid
mw. I. Strating	Crisiswerkplaats
dh. Varamitra	Dienst Geestelijke Verzorging Ministerie van Veiligheid en Justitie
E. Verstraaten-Van Beek	Sociale Zaken en Werkgelegenheid Rotterdam
mw. A.M.F.P. Vos BBA BPA	BMC
drs. H.J.J.M. Vossen	Bisdom Roermond
mw. drs. C.D. Vroegindeweij	Uitgeversacademie
mr. A.J.R.H. Wijnen	Cuijpers Consultancy

Internationale experts

W.W.C. Ashley	New Brunswick Theological Seminary
C. Flood	New York City Office of the Chief Medical Examiner
J. Hiemstra	The Council of Churches of the City of New York
C. Hirsch	New York City Office of the Chief Medical Examiner
R.G. Kaplan	New York Jewish Community Relations Council
J.S. Lim	The Council of Churches of the City of New York
C. Miller	New York Jewish Community Relations Council
R. Radix	Notfallseelsorge
D.M. Ryan	American Red Cross in Greater New York
J. Taylor	Disaster Chaplaincy Services
M. Weiner	Interfaith Center of New York
S.Y. Weintraub	Jewish Board of Family and Children's Services

BIJLAGEN

1 VERANTWOORDING

2 PRESENTIEBENADERING

3 KENMERKEN COPINGSTRATEGIEËN

4 AANBEVELINGEN VOOR GEMEENTE EN VEILIGHEIDSREGIO

5 AANBEVELINGEN GEESTELIJKE VERZORGING IN OPVANGCENTRA

6 COMPETENTIEMETER ACUTE FASE

7 CHECKLIST VOORBEREIDING

8 CHECKLIST STILTECENTRA

BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

Op verzoek van het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft Stichting Impact een update uitgevoerd van de handreiking *Rampenspirit: gestructureerd improviseren*. De benodigde informatie voor de herziening van deze handreiking is verzameld via literatuuronderzoek, werkbezoeken waarbij experts uit de Verenigde Staten en Duitsland zijn geraadpleegd, en een dialoog met experts en ervaringsdeskundigen in een klankbordgroep en het netwerk Rampenspirit.

Literatuuronderzoek

Van maart tot en met mei 2010 is een literatuuronderzoek uitgevoerd naar de rol van geestelijk verzorgers bij rampen en ingrijpende gebeurtenissen. In drie literatuurdatabases – Pubmed, PsycINFO en Embase – is naar relevante publicaties gezocht aan de hand van de zoektermen zoals weergegeven in het kader.

Het volgen van deze zoekstrategie heeft 440 publicaties opgeleverd. Twee beoordelaars hebben deze publicaties onafhankelijk van elkaar beoordeeld op de vraag of aan de

	Zoektermen
1	Disaster* or terror* or crisis*
2	Priest* or pastor* or deacon* or rabbi* or imam* or cler* or chaplain*
3	Interven* or eval* or model or strateg*
4	1 and 2 and 3

voorwaarden voor inclusie is voldaan. Bij gebrek aan consensus is een derde beoordelaar geraadpleegd. Gezocht is naar publicaties waarin – binnen de context van een ramp, grootschalige calamiteit of schokkende gebeurtenis – wordt ingegaan op:

- de rol van de geestelijk verzorger of succes- en faalfactoren om deze rol te kunnen uitoefenen, waaronder training, opleiding, competenties of de samenwerking met andere hulp-, zorg- of dienstverleners;
- symbolen en rituelen gerelateerd aan religie en levensovertuiging, alsmede hun betekenis voor individuele of groepen getroffenen;
- zorg voor de geestelijk verzorger, zelfzorg en zorg voor andere hulpverleners.

Aandacht is uitgegaan naar activiteiten in de voorfase (preparatie), acute fase en nafase. Gezocht is naar modellen, beschouwingen, kwalitatieve en kwantitatieve studies. Kenmerken en kwaliteit van studiedesigns zijn niet gehanteerd als exclusiecriterium. Dit omdat het onderzoeksonderwerp zich niet leent voor een onderzoeksdesign met gerandomiseerde groepen. Studies zijn geëxcludeerd indien er geen abstract beschikbaar was in de literatuurdatabases, het ging om een niet-Engelstalige publicatie, de focus rustte op langdurige ziekenhuiszorg en ziekte, vormen van debriefing, seksueel misbruik binnen de kerk of gezinsproblemen die niet direct gerelateerd zijn aan een ramp of crisis (vrouwenmishandeling, tieners die het ouderlijk huis verlaten). Uiteindelijk zijn 21 publicaties geïncludeerd en bestudeerd.

Naast deze zoekstrategie zijn relevante publicaties aangeleverd door leden van het klankbord en het netwerk. Dit heeft geleid tot aanvullende literatuur over de presentiebenadering en kortdurend pastoraat, de rol van de islamitisch geestelijk verzorger, religie en levensovertuiging in het publieke domein, achtergrondinformatie over het humanisme en de competentiemeter zoals weergegeven in bijlage 6.

Werkbezoeken
Daarnaast vonden twee werkbezoeken plaats. Het werkbezoek aan New York in oktober 2009 had tot doel de taken en verantwoordelijkheden van geestelijk verzorgers in de periode na 11 september 2001 in kaart te brengen. In welke behoeften hebben zij voorzien en welke lessen zijn er te trekken voor Nederland? Naast een bezoek aan Ground Zero en diverse herdenkingsplekken rondom de monumentale ramplocatie in Manhattan is gesproken met de Chief Medical Examiner en medewerkers van de Jewish Board of Family and Children's Services, de Council of Churches, Disaster Chaplaincy Services, het Interfaith Center, de Jewish Community Relations Council en het Rode Kruis.

Om zienswijzen en institutionele kenmerken van de geestelijke verzorging binnen de Duitse rampenorganisatie mee te nemen heeft een vertegenwoordiger van Notfallseelsorge – de Duitse landelijke organisatie voor geestelijke verzorging na noodsituaties – in maart 2010 Nederland bezocht om ervaringen opgedaan in Duitsland te delen.

Dialoog
Een derde informatiebron bestaat uit een dialoog met leden van een klankbord met experts en het netwerk van geestelijk verzorgers. In beide groepen zijn de bestaande handreiking en voorstellen voor aanpassing bestudeerd en besproken. Het klankbord en het netwerk hebben beide twee maal vergaderd. In overleg en aansluitend op behoeften van het veld is via deze weg een verdere invulling gegeven aan specifieke thema's als de verankering van de rol en organisatie van de geestelijke verzorging in de rampenstructuur op gemeentelijk en regionaal niveau. Ook is stilgestaan bij vragen rondom de positionering van symbolen en rituelen in het publieke domein. Deze onderwerpen zijn bepalend geworden voor de hoofdstukindeling van de herziene versie.

BIJLAGE 2 PRESENTIEBENADERING

In paragraaf 2.4 wordt verwezen naar de presentiebenadering als een methode om invulling te geven aan het contact met getroffenen. In deze bijlage is achtergrondinformatie over de benadering en een aantal kenmerken opgenomen. De beschrijving is gebaseerd op het werk van Baart (2006).[6]

Over presentie
De presentiebenadering is een algemene leidraad voor het handelen, uitgaande van menslievendheid, aandacht en een respectvolle benadering van kwetsbaren.

De presentiebeoefenaar betrekt zich aandachtig en toegewijd op de ander, leert zo zien wat er bij die ander op het spel staat – van angst tot verlangens – en gaat in aansluiting daarop begrijpen wat er in de situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij of zij daarbij voor de ander kan zijn. De ander is daarmee maatgevend voor de ruimte, de intensiteit, het tempo en de richting van de professionele of vrijwillige zorg.

In het contact met de presentiebeoefenaar – ook al is dat van korte duur – kan een relatie ontstaan waarin levensbeschouwelijke inhoud wordt besproken of overgedragen, en waarden kunnen worden bewerkstelligd. Het is van belang dat de verzorger zich relationeel afstemt op de ander, zich met die ander verbindt, zodat er uit de relatie naar voren kan komen wat de geestelijk verzorger voor de ander kan betekenen. Binnen de presentiebenadering zijn het geven van zin, betekenis en sturing aan het leven processen die niet mogen worden onteigend. Mensen moeten een eigen verhouding zien te vinden tot wat er voor hen aan de orde is. De ander mag zijn, of zoeken naar wie hij of zij is. Indien een gelovige zich vooral binnen de bestaande traditie wil inpassen, dan wordt dit in principe eveneens benaderd als een eigen keuze.[46]

Het zoeken en vinden van antwoorden op levensvragen mogen niet zomaar worden gezien als te bewerken materiaal. Het zoeken naar richting is een proces dat nooit helemaal klaar is en zich veelal afspeelt in de sfeer van tasten en vermoeden, van verlangens en hoop, van verhalen en interpreteren.

De presentiebenadering heeft haar grondslag liggen in de zorgethiek en de deugdenethiek. Dit is bepalend voor het karakter van de benadering.

Acht kenmerken
De presentiebenadering bestaat uit acht kenmerken die maken dat 'er zijn met de ander' kan leiden tot 'er zijn voor de ander'.

Vrij zijn voor — de geestelijk verzorger beschikt niet over een vooropgezet plan of waarnemingsstrategie; eigen kennis en vaardigheden zijn bagage, maar de geestelijk verzorger stelt zich daartegenover vrij op. Vakkennis hoeft niet overboord, maar het is de bedoeling dat uit de relatie naar voren komt wat daarvan van betekenis kan zijn voor de ander en op welke manier.

Open staan voor — de geestelijk verzorger opent zichzelf voor iemand door zich naar de ander toe te wenden en hem of haar te ontvangen. Het begint met het tonen van oprechte belangstelling en het zichzelf aanbieden om een ongedwongen relatie aan te gaan.

Een aandachtige betrekking aangaan — de aandacht van de geestelijk verzorger is gespitst op allerlei signalen die doen zien, horen of voelen hoe het met iemand gaat en wat zich aandient als goed voor iemand.

Aansluiten bij het bestaande — de geestelijk verzorger sluit aan bij wat de ander aan de orde stelt en de wijze waarop dit gebeurt; het narratief wordt erkend en bevestigd, zodat de ander kan worden genaderd in de eigenheid van diens verhaal.

Perspectiefwisseling — de geestelijk verzorger bouwt het begrip van de situatie op vanuit verhalen, begrippen en binnen het perspectief dat door mensen wordt aangereikt, niet vanuit achterliggende theoretische kennis; doelen van de ander zijn leidend (dit is in het bijzonder belangrijk bij de uitvoering van afscheidsrituelen).

Zich aanbieden — de geestelijk verzorger gaat de verbinding met de ander aan en die ander mag laten merken wie de geestelijk verzorger voor hem of haar kan zijn. Via die band kunnen sociaal-culturele waarden worden overgedragen.

Geduld en tijd — de geestelijk verzorger is gericht op relatievorming. Pas in de wisselwerking kan blijken wie de geestelijk verzorger voor de ander kan zijn.

De trouwe toeleg — de geestelijk verzorger toont trouwe betrokkenheid naar de ander, juist in tijden van onzekerheid. Het gaat niet om het behalen van resultaten. Ook wanneer 'succes' uitblijft, mag dat geen reden voor de geestelijk verzorger zijn om zich van de ander af te wenden en die persoon los te laten.

BIJLAGE 3 KENMERKEN COPINGSTRATEGIEËN

Deze bijlage biedt een overzicht van kenmerken van niet-religieuze en religieuze copingstrategieën, ontleend aan onderzoek van Van Uden en collega's (2009).

Niet-religieus
Confrontatie met het probleem — identificatie van het probleem; actieve benadering ten aanzien van het probleem; verantwoordelijkheid nemen; emoties afblazen;

plannen maken; oriëntatie op de (nabije) toekomst/hoop; uitstellen van afleidende activiteiten; zoeken van een oorzaak.

Het probleem in perspectief plaatsen — afleiding zoeken; afstand nemen; handelen uitstellen; neerwaartse sociale vergelijking (eigen situatie is beter); het in perspectief plaatsen (humor); anderen helpen; mediteren; lezen/muziek/kunst.

Ondersteuning — instrumentele sociale steun; emotionele sociale steun; professionele steun; sociale steun.

Positieve herinterpretatie — positieve herwaardering; versterken eigen vermogens; een positief gezichtspunt innemen; acceptatie; berusting; loslaten; zelfbeheersing/zelfrichting.

Ontkenning en vermijding van het probleem — ontkenning; protesteren/rebelleren; vermijden; trivialiseren; doemdenken/opwaartse sociale vergelijking (eigen situatie is erger); opgeven; middelengebruik; uitstel van confrontatie met het probleem.

Religieus
Zingeving — positieve religieuze herwaardering (Gods plan of het leren van de diepere zin van het leven); negatieve religieuze herwaardering (goddelijke bestraffing); toeschrijven aan de duivel; beperking van Gods macht; religieuze hoop; religieuze overtuiging (bestaan in het hiernamaals); theodiciteit (reflectie op de relatie tussen lijden en God).

Relatie met God — samenwerking met God; actieve en passieve overgave aan God; verzoek om wonderen en heilige interventie; verlaten zijn door God; woede of rebellie jegens God.

Goddelijke troost en nabijheid — zoeken en ervaren van Gods liefde en kracht; concentreren op het religieuze domein; zoeken van vergeving; goddelijke troost; striktere naleving van religieuze regels; uitvoeren van religieuze handelingen.

Intimiteit met geestverwanten — ondersteuning van geestelijk verzorgers; ondersteuning van mensen met een gelijke geloofs- of levensovertuiging; bidden voor anderen; gebed door anderen; ontevredenheid over ondersteuning door geestverwanten.

Transformatie — God vragen om een nieuw levensdoel; bekering; vergeving.

BIJLAGE 4 AANBEVELINGEN VOOR GEMEENTE EN VEILIGHEIDSREGIO

Hoofdstuk 4 richt zich op de organisatie van de geestelijke verzorging. In deze bijlage komen vergelijkbare onderwerpen aan bod, hoewel nu niet vanuit het perspectief van de geestelijke verzorging, maar vanuit het gezichtspunt van gemeente en veiligheidsregio.

Aanbevelingen voor de preparatiefase
Besluit binnen welke crisisbeheersingsprocessen of primaire taken (kader 4.1) de geestelijke verzorging wordt ondergebracht en wie verantwoordelijkheid draagt. De gemeentelijke primaire taak ‘publieke zorg’ (opvang, voorzien in primaire levensbehoeften en uitvaartverzorging) en de regionale primaire taak ‘psychosociale hulpverlening’ liggen voor de hand.

In de preparatiefase kan een projectmatige opzet – waarin relevante organisaties worden betrokken – vooral voor grotere gemeenten een praktische oplossing zijn.

Ken de bevolkingsopbouw, aanwezige geloofsgemeenschappen en levensbeschouwelijke organisaties (bijvoorbeeld via de gemeentelijke basisadministratie of buurtregisseurs). Zorg voor overzichten met telefoonnummers van contactpersonen en sleutelfiguren. Houd deze actueel. Ook in het kader van de voorbereidingen voor een éénloketfunctie – bijvoorbeeld een informatie- en adviescentrum – wordt dit van u gevraagd.

Wijs binnen gemeente en veiligheidsregio bij voorkeur één contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor het opnemen van de geestelijke verzorging in de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Binnen de gemeente kan dit bijvoorbeeld zijn de adviseur crisisbeheersing, de ambtenaar openbare veiligheid of ambtenaar rampenbestrijding. Of het hoofd en de teamleider(s) 'publieke zorg'. Aanspreekpunten bij de regio kunnen zijn de coördinator gemeentelijke processen, of het hoofd preparatie bij de Gezondheidsorganisatie in de regio, of het hoofd en de teamleider(s) psychosociale hulpverlening.

Verschillende organisaties kunnen bemiddelen bij het contact met sleutelfiguren in de eigen gemeente of regio. Denk aan de Raad van Kerken, de Vereniging voor Geestelijk Verzorgers in Zorginstellingen of een lokaal platform voor religie en levensovertuiging.

Probeer iedereen erbij te betrekken, maar streef naar een beperkt aantal contactpersonen en vertegenwoordigers. Breng hen onder in een kerngroep of werkgroep, die als aanspreekpunt dient (zie ook paragraaf 4.4). De leden hoeven niet de formele leiders te zijn, maar kunnen ook enthousiaste geestelijk verzorgers zijn met een breed netwerk binnen het werkgebied binnen gemeente en regio. Het is van belang dat het mensen zijn met een duidelijke bereidheid om zich voor het onderwerp in te zetten.

Bespreek met de contactpersonen en vertegenwoordigers de mogelijkheden om geestelijk verzorgers en religieuze en levensbeschouwelijke organisaties – inclusief hun bronnen, waaronder gebedshuizen en andere ruimten – te betrekken bij de zorg tijdens rampen en crises. Moedig hen aan het netwerk verder uit te bouwen, te onderhouden, en betrokken instanties en gemeenschappen te mobiliseren voor het opzetten van een structuur voor de geestelijke verzorging bij rampen, een draaiboek te schrijven en informatiebijeenkomsten te beleggen.

Maak gezamenlijk concrete afspraken over:
- inpassing in processen en primaire taken van de crisisbeheersing;
- zorgaanbod (expliciteer de rol van de geestelijke verzorging bij de acute opvang, bij herdenkingsbijeenkomsten, het openstellen van gebedshuizen, het bieden van geestelijke verzorging aan individuele en groepen getroffenen et cetera);
- alarmering en inzet (neem de geestelijke verzorging op in de lijst met te alarmeren partijen en werk de procedure tot in detail uit);
- samenwerking tussen geestelijk verzorgers van verschillende groepen, stromingen en organisaties;
- samenwerking met hulpverleners en organisaties als het Rode Kruis;
- behoefte aan training en opleiding;
- deelname aan (gezamenlijke) rampenoefeningen;
- onderhoud van het netwerk;
- financiële middelen voor opleiding, training, coördinatie, bijeenkomsten, drukwerk van onder meer draaiboeken en informatiemateriaal.

Leg deze afspraken vast in de draaiboeken.

Overleg jaarlijks met de contactpersonen, kerngroep of werkgroep over nieuwe gemeentelijke en (boven)regionale ontwikkelingen in het kader van de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Nodig hiervoor ook de gemeentelijke en regionale aanspreekpunten voor publieke zorg en psychosociale hulpverlening uit.

Organiseer jaarlijks, eventueel op regionale schaal, een informatie-, nascholings- of trainingsbijeenkomst voor alle betrokken geestelijk verzorgers, sleutelfiguren binnen hun organisaties en de belangrijkste vrijwilligers. Deze bijeenkomsten helpen het lokale en regionale netwerk levend te houden.

Belangrijke onderwerpen voor deze bijeenkomsten zijn de organisatie van de rampenbestrijding, taken van brandweer, politie, geneeskundige hulpverlening en gemeente (nodig hen uit om de bijeenkomst bij te wonen), psychosociale zorg na rampen, samenwerking, het eigen karakter van de geestelijke verzorging, zelfzorg, vrijwilligersbeleid. Bespreek een casus.

Laat de geestelijke verzorging deelnemen aan (alarmerings)oefeningen. Begin kleinschalig en bouw dit geleidelijk uit naar grotere oefeningen.

Regel de herkenbaarheid van geestelijk verzorgers en vrijwilligers en voorzie hen van toegangsbewijzen/identificatie (zoals hesjes en naambordjes).

Pas op dat het proces niet te technocratisch verloopt en laat ruimte voor veelvormigheid. De bijdrage vanuit de geestelijke verzorging is complementair aan het aanbod van andere hulp-, zorg- en dienstverleners binnen de rampenorganisatie.

Aanbevelingen voor de acute fase
Laat de verantwoordelijke voor het deelproces waar de geestelijke verzorging in de acute fase onder valt, de geestelijke verzorging alarmeren en informeren. Maak afspraken over inzet, plaats van inzet en gewenste samenwerking met onder andere de verantwoordelijke voor opvang (de leiding van het opvangcentrum, als dat er is; zie bijlage 5), vaste contactpersonen van gemeente en veiligheidsregio. Informeer betrokkenen over de inzet van de geestelijke verzorging.

Neem in de eerste dagen na de ramp twee keer per dag – indien nodig vaker – kennis van de zorg die vanuit de geestelijke verzorging wordt geboden. Geef geestelijk verzorgers en hun organisaties ruimte om te improviseren. Het is gebruikelijk dat zij eigen initiatieven willen ontplooien. Ondersteun dit waar mogelijk en wenselijk, bijvoorbeeld door het ter beschikking stellen van ruimtes en het faciliteren van herdenkingsbijeenkomsten.

Leg de contactgegevens vast van mensen die zich spontaan aanbieden om hulp te verlenen. Geef deze gegevens door aan een coördinator van de geestelijke verzorging.

Sta open voor onbekende, cultuurspecifieke rouw- en herdenkingsgewoonten van etnische groepen. Soms is het daarbij belangrijker dat de verzorger weet met welke gevoeligheden gerekend dient te worden dan dat te voortvarend wordt opgetreden.

Aanbevelingen voor de nafase
Wijs binnen de éénloketfunctie een contactpersoon aan voor de geestelijke verzorging en verzorg een overdracht tussen de verantwoordelijke in de acute fase en de contactpersoon voor de nazorg.

Maak tijdig afspraken met de contactpersonen, kerngroep

of werkgroep om kennis te nemen van lopende activiteiten en informatie uit te wisselen. Naarmate de tijd verstrijkt, hoeven vervolgafspraken minder frequent plaats te vinden.

Laat betrokken geestelijk verzorgers en vrijwilligers vanuit hun organisaties deelnemen aan informatieavonden en consultaties die mogelijk vanuit gemeente, veiligheidsregio of anderszins worden aangeboden.

De nazorg vanuit de geestelijke verzorging loopt mogelijk jarenlang door, zelfs nadat de éénloketfunctie en andere ramp- of crisisgerelateerde (project)organisaties zijn afgebouwd. Blijf contact onderhouden met de contactpersonen van de geestelijke verzorging.

BIJLAGE 5 AANBEVELINGEN GEESTELIJKE VERZORGING IN OPVANGCENTRA

In deze bijlage zijn concrete aanbevelingen opgenomen voor de geestelijke verzorging in opvangcentra. De inhoud is gebaseerd op teksten uit de eerste editie van de handreiking *Rampenspirit* (De Ruyter e.a. 2005). Wel wordt nu een onderscheid gemaakt tussen coördinatoren (degene die belast is met de organisatie en de inzet aanstuurt of faciliteert; paragraaf 4.3) en geestelijk verzorgers. Dit kan dezelfde persoon zijn. Een aantal malen wordt verwezen naar de leiding van het opvangcentrum. De leiding is verantwoordelijk voor de alledaagse gang van zaken binnen het opvangcentrum. Coördinatoren en geestelijk verzorgers kunnen hier terecht voor praktische vragen en zodra zich problemen voordoen.

Aanbevelingen voor coördinatoren
Zorg in een opvangcentrum voor een aparte ruimte, een stiltecentrum, waar gebeden kan worden of waar mensen zich kunnen terugtrekken voor bezinning en meditatie. Draag zorg voor materialen voor de geestelijke verzorging van de desbetreffende doelgroep: schrijfwaren, papier, religiegebonden materialen als een Bijbel, de Koran, een gebedsmatje met kompas, een kruisbeeld, kaarsen en lucifers.

Zorg dat de geestelijk verzorgers geïnformeerd zijn over welke hulp-, zorg- en dienstverlenende instanties bij een ramp betrokken zijn en wat hun taken zijn. Een klein kaartje met een organogram van de diensten/organisaties kan daarbij helpen.

Aanbevelingen voor geestelijk verzorgers
Stel u bij aankomst in een opvangcentrum voor aan de andere geestelijk verzorgers voor u aan het werk gaat.

Stel u als geestelijk verzorger voor aan de getroffene en vraag ook naar diens naam.

Spreek niet over imams, pandits en pastores of pastoors, maar gebruik de term geestelijk verzorger.

Als geestelijk verzorger hoeft u geen uitgebreide introductie te geven over het reilen en zeilen in een opvangcentrum.

Bewaak de eigenheid van uw rol. Voor koffie en thee zijn andere mensen verantwoordelijk, wat niet wegneemt dat u iets voor de getroffene kunt regelen als u dat nodig vindt.

Kijk en luister goed.

Bied een luisterend oor.

Stel u terughoudend op. Wees aanwezig zonder u op te dringen.

Ga uit van de behoeften van de getroffenen. Soms is in de buurt zijn al voldoende.

Samenvatten van wat de getroffene zegt kan helpen om iemands gedachten/gevoelens te structureren; geef terug wat u ziet en hoort, luister.

Realiseer u dat u ‘groot’ moet denken. U bent niet voor een enkel individu aanwezig, maar voor een grote groep.

Eigen u getroffenen niet toe, meestal gaat het in een opvangcentrum om kortdurende contacten.

Realiseer u dat mensen niet altijd het Nederlands machtig zijn. Als gevolg van de schok kan het ook zijn dat mensen terugvallen op hun eigen taal. Mensen zullen misschien ook niet altijd expliciet aangeven dat ze u niet helemaal begrijpen. Vraag er dus zelf naar. Regel eventueel een tolk.

Het is belangrijk om snel aanwezig te zijn; niet om snel een kant-en-klaar aanbod gereed te hebben. Neem ruimte om te improviseren.

Geef ruimte aan de chaos, vertwijfeling en vragen. U hoeft niet te snel alles in te vullen. Vorm een rustpunt. Antwoorden komen later wel.

Laat het verdriet er zijn. Er wordt niet van u verwacht dat u het wegneemt.

Maak de ramp niet kleiner dan deze is.

Neem de veerkracht van mensen als uitgangspunt.

Lotgenoten zijn ook bondgenoten. Geef mensen de ruimte om elkaar bij te staan.

Getroffenen gaan door verschillende fasen heen. Zoek daar aansluiting bij.

Geef ruimte aan religieuze en culturele verschillen. U hoeft niet alles over andere religies en culturen te weten. Vraag mensen ernaar.

Toon respect en erkenning voor eigen religieuze en culturele tradities van getroffenen, zonder daarbij uw eigen geloof of cultuur te verloochenen.

Aan de buitenkant kunt u meestal niet zien welk geloof mensen hebben, en of ze wel religieus zijn. Wees u bewust van uw eigen vooronderstellingen. Enkele voorbeelden: een Turkse man kan moslim zijn, maar ook christen of niet-gelovig. Een Hindoestaan is waarschijnlijk hindoe, maar kan ook heel goed moslim zijn.

Houd er rekening mee dat er culturele en talige verschillen bestaan onder moslims. Zij kunnen oorspronkelijk afkomstig zijn uit bijvoorbeeld Turkije, Marokko, Suriname, Indonesië of Palestina.

Realiseer u dat mensen heel verschillend kunnen reageren. Mensen kunnen bang zijn, huilen, woede uiten of heel stil worden. Temperamentverschillen kunnen zich uitvergroten in geval van een ramp.

Geef ruimte aan de eigen beleving van mensen. Dat wil zeggen aan mensen als individuen, maar ook als groep (bijvoorbeeld: moslims, Surinaamse creolen, maar ook moeders met kinderen of jongeren). In sommige etnische gemeenschappen, zoals Kaapverdianen, geeft men luidkeels uiting aan verdriet. Soms raken mensen zelfs in een soort trance. Schrik daar niet van. U hoeft niet meteen te sussen of in te grijpen. Laat het aan leden van de eigen gemeenschap over. Zij weten zelf vaak heel goed hoe ze hiermee om moeten gaan. Houd afstand, maar kijk goed wat zich afspeelt. Houd eventueel de hartslag in de gaten. Trek u heftige reacties van getroffenen niet persoonlijk aan.

Let goed op reacties van de getroffene, hoe reageert deze op de aanpak van de geestelijk verzorger?

Raak getroffenen niet meteen aan, niet iedereen is daarop gesteld, vraag of iemand daar bezwaar tegen heeft.

Dwing mensen niet om op een stoel te blijven zitten; als ze willen bewegen, laat dat dan mogelijk zijn.

Ga geen theologische discussies aan, probeer deze discussies ook onder getroffenen te stoppen.

Wees alert op 'dienende' of 'hulpvaardige' getroffenen. Ook zij kunnen juist behoefte hebben aan ondersteuning.

De geestelijk verzorger is er om mensen bij te staan op het gebied van zingevingvragen ('waarom ik?', 'is dit een straf van God?') en bij de duiding van gebeurtenissen. Het is van belang om op tijd door te verwijzen of andere deskundigen te consulteren als hulpvragen op een ander gebied zich voordoen.

Als u het gevoel hebt dat u geen aansluiting kunt krijgen bij een getroffene, terwijl u wel een vraag onderkent, zoek dan hulp bij andere geestelijk verzorgers of hulpverleners.

Doe geen toezeggingen die u niet kunt waarmaken.

In veel etnische gemeenschappen wordt een directe 'slechtnieuwsboodschap' niet op prijs gesteld. Men is gewend een slecht bericht omzichtig over te brengen. Houd daar rekening mee. Misschien is het mogelijk om iemand uit de eigen groep rond de getroffen familie in te schakelen om samen het slechte nieuws voorzichtig mee te delen.

Een opvangcentrum is niet echt de plaats voor het uitvoeren van rituelen. Dat zal waarschijnlijk beter binnen de eigen kring kunnen plaatsvinden. Er kan wel ruimte gemaakt worden om samen te bidden of op een andere wijze samen troost te zoeken.

In sommige etnische gemeenschappen is het gebruikelijk gezamenlijk steun te betuigen aan een familie in nood. Het kan zijn dat zich veel mensen – niet alleen directe familieleden, maar ook anderen – verzamelen rond een getroffen familie in het opvangcentrum. Als het mogelijk is, bied hiervoor dan de ruimte. Mocht dit problemen opleveren, dan kan met respect voor de gebruiken worden uitgelegd dat het op dat moment niet gelegen komt en dat het beter is om te vertrekken naar een locatie waar wel iedereen bij elkaar kan blijven. Of bespreek met de getroffene dat deze in het opvangcentrum blijft en op een later tijdstip diens familie op een andere locatie weer ontmoet.

Over het algemeen zullen families/gezinnen met elkaar de tijd in het opvangcentrum willen doorbrengen. Dat geldt ook voor gemeenschappen waar vaak in andere omstandigheden een scheiding tussen mannen en vrouwen gewenst is, zoals bij sommige moslims of bij oudere Hindoestaanse vrouwen. Indien mogelijk, maak daar in overleg met het de leiding van het opvangcentrum ruimte voor. In de praktijk zal het zich waarschijnlijk vanzelf regelen.

Als getroffenen weg willen uit een opvangcentrum, dan kan dat. Ze hoeven er niet te blijven.

Het kan zijn dat een familie u vraagt om mee te gaan en te ondersteunen bij de identificatie van een overledene. Uw plek in het opvangcentrum valt leeg op het moment dat u meegaat. Vraag om een geestelijk verzorger uit de eigen gemeenschap van de mensen in te schakelen of zoek een andere beschikbare geestelijk verzorger.

BIJLAGE 6 COMPETENTIEMETER ACUTE FASE

In deze bijlage is een concept instrument opgenomen waarmee geestelijk verzorgers zelf hun score op competenties in de acute fase kunnen vaststellen. Het instrument is ontwikkeld in het kader van een onderzoek naar crisiscompetenties (Vroegindeweij 2006). Vroegindeweij presenteert de competentiemeter expliciet als een eerste concept dat nadere toetsing vergt.[70] Het instrument in deze bijlage is gebaseerd op dit concept. Teksten zijn aangepast, zodat ze aansluiten op de inhoud van de handreiking.

De competentiemeter is bedoeld als nulmeting van de eigen kennis en inzichten vanuit het gezichtspunt van de geestelijk verzorger. Aan de hand hiervan kan deze zich gericht voorbereiden op een mogelijke rol tijdens een ramp of crisis. Daarnaast is de competentiemeter een hulpmiddel voor de ontwikkeling van de benodigde competenties door gericht in te zetten op verwacht of waargenomen gedrag waarin de competenties zichtbaar kunnen worden, bijvoorbeeld tijdens oefeningen of simulaties.

** Lees voor gedrag waar nodig 'kennis', 'vaardigheid' of 'attitude'*

Score	Eigen inschatting	Bij observatie of evaluatie
0	Dit gedrag* zal ik niet vertonen.	Niet waarneembaar
1	Ik zal dit gedrag alleen toepassen in simpele situaties.	Passief
2	Ik laat dit gedrag zien in situaties waarin expliciet een beroep op deze competentie wordt gedaan.	Fragmentarisch zichtbaar
3	Ik zal dit gedrag laten zien in situaties waarin expliciet deze competentie wordt aangesproken.	Geregeld zichtbaar
4	Ik zal dit gedrag altijd vertonen.	Vanzelfsprekend
5	Ik zal dit gedrag vertonen in situaties waarin anderen nog niet zo ver zijn.	Voortrekkersrol

Vragen per competentie (gebaseerd op Vroegindewij 2006)

Competentie	Gewenste kennis, vaardigheid of attitude	Score
1 Kennis van de rampen- en crisis organisatie	Ik ben op de hoogte van hoe de psychosociale zorg bij rampen en crises in mijn gemeente en regio is geregeld.	
	Ik ken de plaats en functie die geestelijk verzorgers hebben in plaatselijke rampen- of crisisplannen.	
	Ik kan rechtstreeks (of via de daartoe aangewezen coördinator) contact leggen met de verantwoordelijken voor de psychosociale hulpverlening in mijn regio (paragraaf 4.2).	
2 Kennis van reacties van getroffenen	Ik heb kennis van de fasen in het verwerkingsproces van traumatische ervaringen.	
	Ik kan onderscheiden welk gedrag van slachtoffers past in een normale verwerking en wanneer er sprake is van afwijkend gedrag.	
	Ik weet naar welke functionaris ik kan doorverwijzen volgens plaatselijke rampen- of crisisplannen.	
	Ik ben op de hoogte van eventueel specifiek verwerkings- of traumagerelateerd gedrag van culturele of religieuze groepen die in mijn situatie tot de getroffenen behoren.	
3 Kunnen luisteren	Ik ben bekend met de basisprincipes van luistervaardigheid.[xxiii]	
	Ik kan onvoorwaardelijk positieve waardering geven (acceptatie van opvattingen, de ander in zijn waarde laten).	
	Ik kan echt en authentiek zijn in de relatie met de ander (hulpverlener moet authentiek en transparant functioneren; gevoelens niet verbergen, maar positief brengen door het tonen van begrip en betrokkenheid).	
	Ik kan empathisch gedrag toepassen in een gesprek met een getroffene (bereidheid zich in te leven in belevingswereld van getroffene, tot uiting komend in woorden, gebaren, lichaamshouding of gelaatsuitdrukking)	
	Ik kan geduldig en behulpzaam omgaan met mensen die zich moeizaam kunnen uiten.	

Competentie	Gewenste kennis, vaardigheid of attitude	Score
4 Religieuze en levensbeschouwelijke interventies aanbieden	Ik ben op de hoogte van het meest gebruikte repertoire van rituelen na een ramp of crisis (zie hoofdstuk 3).	
	Ik ben op de hoogte van de kenmerken van positief en negatief gebruik van religie en levensovertuiging in het verwerkingsgedrag van getroffenen (zie kader 2.2).	
	Ik kan herkennen of iemand hulp nodig heeft of juist moeite heeft met zijn/haar godsbeeld in de verwerking van gebeurtenissen (zie kader 2.2).	
	Ik kan herkennen of iemand in zijn verwerking redeneert vanuit een bepaald religieus of levensbeschouwelijk model bij het zoeken naar eventuele verklaringen of antwoorden op rechtvaardigingsvragen.	
	Ik kan gebruikmaken van verschillende religieuze en levensbeschouwelijke interventies om een passend troostrepertoire aan te bieden.	
	Ik kan voorkomen dat een gesprek over religie of levensovertuiging uitloopt op argumenteren of debatteren met de getroffene.	
	Ik kan een overtuigende en troostende rol vervullen bij de verzorging van een avondwake, herdenkingsdienst of stille tocht.	
5 Leiding geven	Ik weet van mezelf of ik een effectieve leider ben in crisissituaties.	
	Ik kan de geestelijke zorg aan de eigen vrijwilligers organiseren of coördineren.	
	Ik kan leidinggeven aan de startfase voor het samenstellen van een team binnen mijn organisatie of gemeenschap direct na een ramp of crisis.	
	Ik kan de inzet van vrijwilligers waar ik direct mee zal samenwerken, goed coördineren.	
	Ik kan taken waar ik niet direct bij betrokken hoef te zijn, goed delegeren aan anderen.	
6 Aanwezig zijn	Ik ben bekend met de kenmerken van de presentiebenadering (bijlage 2).	
	Ik kan het gedrag dat past bij de acht kenmerken toepassen (bijlage 2).	
	Ik ken mijn persoonlijke valkuilen en allergieën in het present zijn voor mensen.	

Competentie	Gewenste kennis, vaardigheid of attitude	Score
7 Interreligieus kunnen werken	Ik ben bekend met de hoofdlijnen van de religies en levensovertuigingen die in mijn werkgebied voorkomen.	
	Ik ken de geestelijk verzorgers van andere kerken en religieuze groeperingen in mijn werkgebied persoonlijk.	
	Ik ben op de hoogte van (smeulende) conflicten die er bestaan tussen religieuze of culturele groepen in mijn werkgebied.	
	Ik ben in staat geestelijke verzorging te bieden aan mensen in nood, ongeacht hun religieuze overtuiging.	
8 Zelfkennis en zelfzorg	Ik ken de gevaren van compassion fatigue en burn-out voor geestelijk verzorgers.	
	Ik weet hoe ver ik kan gaan in het zelf helpen van mensen en wanneer ik moet doorverwijzen.	
	Ik beschik over een goed netwerk met experts in mijn omgeving en investeer ook in mijn relatie met die mensen, zodat ik ze goed ken.	
	Ik weet wie mij geestelijk zou kunnen begeleiden tijdens mijn inzet bij de ramp.	
	Ik kan gebruikmaken van de waarde van debriefen – mijn ervaringen delen met collega's, vertellen wat er is gebeurd tijdens het verzorgingswerk – voor mijn eigen geestelijke gezondheid.	
	Ik weet met welke spirituele bronnen ik mijzelf geestelijk kan opladen tijdens een crisissituatie.	
Extra: media	Ik weet hoe ik moet omgaan met journalisten van de gedrukte/digitale media en van radio en televisie.	

BIJLAGE 7 CHECKLIST VOORBEREIDING

Deze bijlage bevat een checklist voor geestelijk verzorgers of coördinatoren om na te gaan of de geestelijke verzorging voldoende is voorbereid op een ramp of crisis. Dit kunt u doen door de onderdelen langs te lopen en na te gaan in hoeverre aan het onderdeel is voldaan. Mogelijke antwoorden zijn: (1) nee, (2) in ontwikkeling en (3) ja. Scoort u vooral 1, dan bent u onvoldoende voorbereid op de geestelijke verzorging bij een ramp of crisis, 2 wijst op lopende activiteiten, 3 geeft aan dat u bent voorbereid. Doorloop deze checklist periodiek.

Kennen en gekend worden
Inbedding en positionering binnen werkgebied (gemeenschap, instelling) en lokale crisisbeheersingsorganisatie (paragraaf 4.2)

	Onderdeel	Score
	Inbedding en positionering binnen het werkgebied:	
1	U bent bekend met de culturele en religieuze samenstelling en (in)formele sleutelfiguren in uw werkgebied.	
2	Mensen in uw werkgebied weten u(w organisatie) te vinden.	
3	(In)formele sleutelfiguren weten wat zij van u(w organisatie) kunnen verwachten m.b.t. geestelijke verzorging na een crisis.	
4	U bent bekend bij gemeente (denk aan adviseur crisisbeheersing ambtenaar openbare veiligheid, ambtenaar rampenbestrijding) en veiligheidsregio (bijvoorbeeld hoofd en teamleiders psychosociale hulpverlening).	
5	Gemeente en veiligheidsregio weten wat zij van u(w organisatie) kunnen verwachten m.b.t. geestelijke verzorging na een crisis.	

Ingericht en toegerust zijn
Investering in uw interne organisatie en beschikbare bronnen (paragraaf 4.3)

	Onderdeel	Score
	Voldoende inzetbare, competente mensen:	
6	Er is een actueel overzicht met namen van inzetbare geestelijk verzorgers en/of vrijwilligers waarvan achtergronden aansluiten op doelgroepen in het werkgebied.	

	Onderdeel	Score
	Aansturing:	
7	Een coördinator is aangewezen die controleert of afspraken worden gemaakt met degenen die bij geestelijke verzorging en ondersteuning zijn betrokken.	
8	Afspraken zijn gemaakt over aanspreekpunten, alarmering, inzet, aflossing, communicatie en afstemming in de acute fase of nafase van een ramp of crisis.	
9	Een coördinator is aangewezen voor piket en alarmering: • 24 uur per dag en 7 dagen per week telefonisch bereikbaar; • bekend bij gemeentelijke en regionale coördinatoren; • in te zetten mensen worden gealarmeerd via telefoonbomen of vergelijkbare systemen.	
10	Een verantwoordelijke voor vrijwilligers is aangewezen.	
	Ondersteuning: voor de ondersteuning van de geestelijke verzorging wordt geïnvesteerd in:	
11	• competentiegerichte (bij)scholing en training, aansluitend op competenties zoals genoemd in bijlage 6;	
12	• netwerkvorming en samenwerking;	
13	• zelfzorg en opvang;	
14	• praktische hulpmiddelen;	
15	• deelname aan (gezamenlijke) oefeningen;	
16	• vrijwilligersbeleid;	
17	• draaiboeken waarin bovenstaande aspecten van aansturing en ondersteuning zijn uitgewerkt en die periodiek – bij voorkeur jaarlijks – worden gecontroleerd op juistheid en praktische werkbaarheid.	
	Zelfzorg en opvang:	
18	Afspraken zijn gemaakt over beschermende maatregelen (tijdige aflossing, voldoende rust, tijd voor bezinning, signalen herkennen).	
19	Er is iemand aangewezen die het welzijn en functioneren van geestelijk verzorgers en vrijwilligers polst, nagaat of zij voldoende zelfzorg en bescherming in acht nemen, en – indien daar aanleiding toe bestaat – bemiddelt bij het zoeken van professionele hulp.	
	Informeren in- en externe betrokkenen:	
20	In- en externe betrokkenen zijn geïnformeerd over in te zetten mensen, gemaakte afspraken, piket en alarmering, perswoordvoering, en de verantwoordelijke voor vrijwilligers, investeringen in ondersteuning en zelfzorg in het kader van ramp of crisis.	

Kringen verbinden
Optimale aansluiting van de eigen organisatie op geestelijke verzorging vanuit andere groepen of stromingen, en de lokale crisisbeheersingsorganisatie (paragraaf 4.4)

	Onderdeel	Score
	'Kennen en gekend worden' en 'ingericht en toegerust zijn' zijn samen opgepakt en afgestemd met:	
21	• geestelijk verzorgers van andere relevante stromingen en groepen in het werkgebied;	
22	• de gemeentelijke en regionale crisisbeheersingsorganisatie.	

BIJLAGE 8 CHECKLIST STILTECENTRA

Het stiltecentrum is een ruimte voor bezinning, meditatie, gebed en ontmoeting. Op basis van onderzoek naar stiltecentra kan een onderscheid worden gemaakt tussen de praktische, rituele en esthetische functie van de ruimte (Holsappel-Brons 2010). Bij de praktische functie gaat het vooral om aspecten als doel, bruikbaarheid, veiligheid, onderhoud, ergonomie, milieu, duurzaamheid en flexibiliteit. Bij de esthetische functie gaat het om het aanspreken van de zintuigen, bijvoorbeeld door kleuren, vormen, geuren of muziek. De rituele functie omvat alle tools voor handelingen in de ruimte. Elke ruimte heeft een unieke context, maar met deze driedeling is de volgende checklist op te stellen: [30]

Praktische functie
De ruimte moet goed toegankelijk zijn. Dat betekent: aandacht voor bewegwijzering, centrale ligging of in elk geval een plek waar de doelgroep veel langskomt, een gemakkelijk te openen deur, een uitnodigende deur door bijvoorbeeld een opening met glas die al iets van de ruimte laat zien. Houd bovendien rekening met mindervaliden.

Zorg voor een paar goede stoelen of een bank, niet te zeer direct in het zicht van de deur. Houd de opstelling intiem, dus geen rijen, maar 'hoekjes'.

Denk bij het inrichten van de ruimte al na over het onderhoud. Er zijn al te veel ruimtes waar verlepte bloemen staan, waar kaarsvet op de vloer en roet op de muur zit en waar een verkalkte of overstroomde bron is. Dergelijke ruimtes sorteren het tegenovergestelde effect.

Ga voordat een ontwerp wordt gemaakt na welke (brand)veiligheidseisen er zijn; dat voorkomt frustratie.

Esthetische functie
Maak een duidelijk aandachtspunt in de ruimte, bijvoorbeeld een kunstwerk, een steen, een bron of andere natuurelementen. Gebruik abstracte, multi-interpretabele kunstwerken die goed passen in de ruimte. Het is aan te raden al in een vroeg stadium met een kunstenaar in contact te treden, zodat het kunstwerk echt onderdeel kan worden van de ruimte.

Let bij de keuze voor een kunstwerk op het affectieve aspect (welk gevoel roept het op, emoties, verwondering, verstilling?), het meditatieve aspect (moet het een thema hebben of wordt verstilling gezocht in licht, kleur, materiaal?) en de expressieve functie (wat laat het zien van de kunstenaar, ontstaat er dialoog met de toeschouwer?).

Denk na over lichtval of een lichtplan om een meditatieve sfeer te creëren.

Maak een ruimte die zich in materiaal, vorm en kleur duidelijk onderscheidt van de omgeving. In een steriele of zakelijke omgeving is het stiltecentrum een ruimte met warme kleuren, vloerbedekking, aandacht voor schoonheid, ronde vormen en zacht licht.

Rituele functie
Leg een boek neer waar mensen in kunnen schrijven, liefst op een tafel waar mensen bij kunnen zitten.

Teksten om te lezen – zoals gedichten, gebeden en heilige boeken – zijn prettig en worden veel gebruikt, maar beperk het aanbod. Het is geen bibliotheek. Een losbladig systeem waarbij mensen gedichten kunnen meenemen, wordt gewaardeerd.

Zorg dat er mogelijkheid is voor persoonlijk ritueel (bijvoorbeeld kaarsen of – als dat niet kan – steentjes of briefjes neerleggen, vlindertjes opplakken, een namenwand). Houd daarbij wel rekening met het spanningsveld tussen individu en collectief. Zie zo veel mogelijk af van symbolen of voorwerpen die bij anderen irritatie oproepen. Sommige voorwerpen en rituelen kunnen worden ingekaderd in collectieve vieringen of gedenkmomenten.

COLOFON

uitgave
Impact

opdrachtgever
Ministerie van Veiligheid en Justitie

auteurs
dr. M.L.A. Dückers *projectleider*
mw. drs. M.W. Rooze MBA

met medewerking van
drs. M.J.J. Hoejenbos MPH
mw. drs. J.C.M. Netten
mw. drs. B.I.M. Nooij

vormgeving
Burobraak, Arjan Braaksma & Kim Seijmonsbergen

drukwerk
Hooiberg Haasbeek, Meppel

ISBN 978-90-78273-08-0
NUR 740

eerste druk: 2005, tweede druk: 2006, derde, herziene druk: 2011

© 2011 IMPACT
Het gebruik van de inhoud van deze handreiking als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Deze uitgave is te bestellen bij Impact, Landelijk kennis & adviescentrum psychosociale zorg na rampen.

Deze handreiking is ook beschikbaar op de website van Impact:
www.impact-kenniscentrum.nl