

## **Burgers bij de bestrijding van rampen: betrokken, beschikbaar, bekwaam**

Een onderzoek naar praktijkervaringen met burgerparticipatie  
bij 10 rampen en incidenten in Nederland

Versie: 431N9032/431N1011/1.4, 22 september 2010

Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid *Nibra*  
Postbus 7010  
6801 HA Arnhem

T 026 355 24 00  
F 026 351 50 51  
[info@nifv.nl](mailto:info@nifv.nl)

"Alterius sic altera poscit opem res et coniurat amica."

*De een heeft de hulp van de ander nodig en beiden werken vriendschappelijk samen.*  
Horatius (65 v.C. - 8 v.C.)

**Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid *Nibra*:**

*Wij ontwikkelen kennis, dragen bij aan de vakontwikkeling voor brandweer, geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen (GHOR), crisisbeheersing en leiderschapsontwikkeling en vergroten zo de fysieke veiligheid.*

## Colofon

**Titel:** Burgers bij de bestrijding van rampen: betrokken, beschikbaar, bekwaam.  
*Een onderzoek naar praktijkervaringen met burgerparticipatie bij 10 rampen en incidenten in Nederland*

**Datum:** 22 september 2010  
**Status:** Eindrapport  
**Versie:** 1.4  
**Projectnummer:** 431N9032/431N1011

**Auteurs:** drs. K. Groenewegen-ter Morsche  
ing. N. Oberijé

**Medeauteurs:** Leon Aulman  
Marleen Leunk  
Thomas van Rooij  
Wouter van Rossum  
Sander de Ruwe  
Michiel in 't Veld  
Wesley Vos  
Michiel van de Weert

**Projectleider:** ing. N. Oberijé  
**Review:** dr. M.J. van Duin, dr. ir. M. Duyvis en drs. ing. M. Kobes

**Eindverantwoordelijk:** dr. ir. J.G. Post (hoofd onderzoek NIFV).

Dit onderzoek is gerealiseerd met subsidie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.



NEDERLANDS INSTITUUT  
FYSIEKE VEILIGHEID *Nibra*

## Burgers bij de bestrijding van rampen: betrokken, beschikbaar, bekwaam

## Managementsamenvatting

Burgerparticipatie oftewel burgerhulp is het verschijnsel dat mensen die officieel geen deel uitmaken van de professionele rampenbestrijdingsorganisaties, tijdens en direct na een grootschalig incident allerlei acties ontplooiën om de gevolgen van dat incident zo beperkt mogelijk te houden en daarmee zichzelf en elkaar te helpen. Tot op heden was er nog weinig bekend over welke werkzaamheden burgers uitvoeren en hoe de burgerhulp verlopen is bij recente rampen en incidenten in Nederland. In dit onderzoek zijn tien rampen en incidenten onderzocht op het gebied van burgerhulp, namelijk de Bijlmerramp, het hoogwater van 1995, de Vuurwerkcramp, de Nieuwjaarsbrand in Volendam, de dijkdoorbraak in Wilnis, de stroomstoringen in Haaksbergen en de Bommeler- en Tielerwaard, de Nijmeegse Vierdaagse van 2006, Koninginnedag 2009 en de duinbranden in Schoorl en Bergen. Het doel van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in wat er op het gebied van hulpverlening van burgers verwacht kan worden bij rampen en zware ongevallen, zodat hulpverleners daar op een goede wijze bij aan kunnen sluiten.

Er is informatie gezocht over de door burgers uitgevoerde handelingen en het al dan niet voorkomen van paniek, asociaal gedrag en apathisch gedrag onder burgers. Verder is gezocht naar informatie over de bereidwilligheid, motivatie en achtergrond van helpende burgers, en naar de reactie van hulpverleners op de burgerhulp. Tevens is hierbij gekeken naar de samenwerking tussen hulpverleners en burgers en naar de eventuele coördinatie van burgerhulp. Daarnaast is beschouwd of er selectie van burgers heeft plaatsgevonden en hoe burgers aan de benodigde materialen voor de hulpverlening kwamen. Ook is bekeken welke impact het incident heeft gehad op de helpende burgers en wat de ervaringen zijn op het gebied van nazorg aan deze mensen. Tenslotte zijn meningsverschillen en knelpunten bij de burgerhulp, positieve en negatieve punten van burgerhulp en mogelijke verbeterpunten bij burgerhulp beschouwd.

Na een korte literatuurstudie zijn er interviews gehouden met professionele hulpverleners en helpende burgers die bij de genoemde incidenten betrokken zijn geweest. Uiteindelijk zijn 79 professionele hulpverleners en 73 helpende burgers geïnterviewd. De professionele hulpverleners waren werkzaam bij verschillende organisaties, waaronder de brandweer, politie, ambulancedienst of GHOR, gemeente, waterschappen, Rode Kruis. Er zijn zowel hulpverleners op operationeel niveau (bijv. politieagent of manschap bij de brandweer) als op strategisch niveau (bijv. commandant van dienst van de brandweer, chef van dienst politie) geïnterviewd.

Er zijn veel praktijkvoorbeelden gevonden van burgerhulp. Burgers hebben zowel specialistische als algemene werkzaamheden uitgevoerd, soms kortdurend of langdurend, direct na de ramp of juist in de nazorgfase en samen met hulpverleners of juist uitsluitend met andere burgers.

### *Uitgevoerde handelingen*

De handelingen die burgers hebben verricht dekken bijna alle rampenbestrijdingsprocessen. De heel specifieke processen, zoals brandbestrijding, strafrechtelijk onderzoek en uitvaartverzorging, zijn minder vaak door burgers uitgevoerd. Algemenerere processen, zoals opvang en verzorgen, afzetten en afschermen, zorgen voor primaire levensbehoeften en ontruimen en evacueren zijn vaker door burgers uitgevoerd. Bij flitsrampen en -incidenten waren de burgers meestal al ter plaatse of direct in de buurt op het moment dat het incident



plaatsvond. Hierdoor werd ook vrij snel gestart met de burgerhulp. Het ging dan veelal om het redden van mensen, het verlenen van eerste hulp en het afzetten en afschermen van het getroffen gebied.

Bij de geleidelijke rampen en incidenten hadden de door burgers uitgevoerde handelingen vaak te maken met hun specifieke capaciteiten of met de materialen die zij beschikbaar stelden.

#### *Mythen*

Paniek bleek bij flitsrampen en -incidenten met veel slachtoffers soms voor te komen onder slachtoffers en hun vrienden en familie. Voor apathisch gedrag gold hetzelfde, maar dan in mindere mate. Asociaal gedrag kwam bij enkele rampen voor, maar niet op grote schaal. Onder helpende burgers is geen paniek, apathisch of asociaal gedrag aangetroffen.

#### *Bereidwilligheid, motivatie en achtergrond van burgers*

Burgers waren over het algemeen zeer bereid om te helpen. Mensen gingen met de bedoeling om hulp te verlenen naar het incident of gingen in eerste instantie uit nieuwsgierigheid kijken, maar besloten daarna te helpen. Mensen die door hulpverleners of andere burgers gevraagd werden te helpen, hebben hier zonder uitzondering gehoor aan gegeven.

Burgers *wilden* graag helpen, om zich nuttig te maken, vanwege hun morele plicht of sociale verbondenheid met de gemeenschap. Daarnaast vergrootte het *kunnen* helpen, dus het hebben van handelingsperspectief, de kans dat iemand daadwerkelijk ging helpen bij een incident. Een groot deel van de helpende burgers had dan ook ofwel een opleiding in de vorm van een BHV- of EHBO-diploma ofwel een relevante nevenfunctie (zoals een lidmaatschap van de reddingsbrigade, een EHBO-vereniging, een functie bij de Nationale Reserve en dergelijke). Een ander deel van de helpende burgers was toevallig aanwezig op de plek van het incident, en is daarom gaan helpen.

Mensen waren zeer gedreven om te helpen en hebben over het algemeen zo lang geholpen als nodig was. De hulp varieerde in tijdsduur van een half uur tot drie weken, en van af en toe een maaltijd brengen tot vele uren achter elkaar zwaar werk verrichten. Burgers stopten veelal pas als het incident voorbij was of hun werkzaamheden overgenomen werden door de hulpdiensten, of als ze mentaal of fysiek uitgeput raakten. Aflossing vond alleen plaats bij de langdurige incidenten, en voornamelijk bij algemene werkzaamheden.

#### *Reactie op de burgerhulp, samenwerking en coördinatie*

Hulpdiensten waren bij alle incidenten blij met de aangeboden hulp van burgers. Veelal waren burgers al aan het helpen voordat de hulpdiensten aankwamen. In de meeste gevallen hebben de hulpdiensten de burgers ook na hun aankomst laten helpen. Dit is in veruit de meeste gevallen wederzijds goed bevallen. Er zijn slechts enkele voorbeelden gevonden waarbij helpende burgers werden weggestuurd.

Wanneer burgers werden weggestuurd was dat in het kader van de veiligheid of de handhaving van de openbare orde. De minst positieve voorbeelden komen naar voren bij de Bijlmerramp en de meest positieve voorbeelden bij Koninginnedag 2009. Het lijkt erop dat er door de jaren heen een positievere houding te herkennen is van hulpverleners ten opzichte van hulp door burgers bij rampen en grote incidenten. Het beeld dat hulpverleners het liefst alle burgers van het incidentterrein wegsturen om vervolgens zelf de rampenbestrijding op zich te nemen wordt uit de incidenten vanaf 1995 niet bevestigd. Hulp van burgers wordt als zeer waardevol ervaren hoewel men nog niet altijd een goede modus heeft gevonden om hier mee om te gaan.

Bij veel incidenten is er wel enige vorm van samenwerking geweest tussen burgers en hulpverleners, hoewel dit sterk afhangt van de werkzaamheden die men

uitvoerde en de fase van het incident. Het lijkt erop dat er bij de grotere incidenten en levensbedreigende situaties meer samenwerking is geweest. Bij enkele incidenten nam de samenwerking in de loop van het incident toe. Daar waar is samengewerkt, zijn de ondervraagden (zeer) te spreken over de samenwerking. Het is erg wisselend of er coördinatie heeft plaatsgevonden. Dit lijkt samen te hangen met de mate van samenwerking tussen burgers en hulpverleners. Daar waar er coördinatie was, was dit vooral op microniveau, bijvoorbeeld per slachtoffer, of op een gedeelte van de incidentplaats. Zowel burgers als hulpverleners hebben aangegeven meer behoefte te hebben aan coördinatie van de burgerhulp. In de nazorgfases van Volendam en Enschede was er meer tijd en ruimte om de burgerinitiatieven te coördineren en is dat ook gebeurd.

#### *Selectie van burgers en gebruikte materialen*

In de meeste gevallen heeft er geen selectie van burgerhulp door hulpverleners plaatsgevonden. Enerzijds was hier simpelweg de tijd niet voor, anderzijds was het ook niet nodig, bijvoorbeeld doordat er uit zichzelf al een selectie had plaatsgevonden, er geen tijd voor was of hulpverleners geen inzicht hadden in de kwaliteiten van de helpende burgers. Daar waar hulpverleners wel hebben geselecteerd in de aangeboden hulp, gebeurde dit op basis van de kennis en vaardigheden van burgers, hun fysieke eigenschappen, de middelen die zij meebrachten of hun gedrag op de plaats van het incident. Ook werd door hulpverleners aangegeven, dat zij mensen geselecteerd hebben op gevoel of op basis van mensenkennis.

Burgers gebruikten veelal eigen materialen. Soms werden ook materialen van hulpverleners gebruikt.

#### *Impact en nazorg voor helpende burgers*

De impact van het incident hangt sterk af van de aard van het incident en de persoon. Soms is helpende burgers nazorg aangeboden, in andere gevallen is dit niet gebeurd. Veel burgers geven aan hier wel behoefte aan te hebben gehad. Een algemeen beeld is dat helpende burgers behoefte hebben aan waardering en erkenning, tijdens het incident maar zeker ook daarna.

#### *Meningsverschillen en knelpunten*

Hoewel de burgerhulp over het algemeen goed verlopen is, zijn er op incidentele basis meningsverschillen geweest. Dit ging met name om het uitsluiten van burgers door hulpverleners vanwege het niet kunnen waarborgen van hun veiligheid, het in de ogen van professionele hulpverleners verkeerd uitvoeren van handelingen door burgers en discussies tussen hulpverleners en burgers over wat de beste inzet was. Knelpunten die met name door hulpverleners genoemd zijn hebben betrekking op de informatievoorziening over activiteiten die burgers uitvoeren en de coördinatie van en het overzicht over het incident.

#### *Positieve en negatieve punten*

Door de geïnterviewde ervaringsdeskundigen zijn zowel voor- als nadelen van burgerhulp genoemd. De belangrijkste positieve punten hebben betrekking op de enorme slagkracht die de hulpverlening krijgt met de hulp van burgers en 'het goede gevoel' dat burgers eraan over gehouden hebben om te kunnen helpen. De belangrijkste negatieve punten die met name door hulpverleners genoemd zijn hebben betrekking op het verliezen van grip op de situatie, de problemen om de burgerhulp te kunnen coördineren en de zorg dat helpende mensen zelf slachtoffer worden door het oplopen van fysiek letsel of een psychisch trauma.

Alle hulpverleners geven echter aan dat de burgerhulp van meerwaarde is geweest en dat zij hierdoor ondersteund zijn in de hulpverlening. Ook geven zij aan bij een volgend groot incident burgers weer te laten helpen. Blijkbaar wegen de ervaren

voordelen van de burgerhulp zwaarder dan de nadelen. Dit betekent dat het belangrijk is om oplossingen te zoeken om de nadelen zoveel mogelijk te verminderen.

#### *Verbeterpunten en aanbevelingen*

Hoewel over het algemeen de geïnterviewden zeer te spreken waren over de wijze waarop de burgerhulp heeft plaatsgevonden, kon er toch een aantal verbeterpunten geformuleerd worden. Deze punten hadden betrekking op de kennis en vaardigheden van burgers en hulpverleners, de selectie en de inzet van kwaliteiten van burgers, de coördinatie en instructie van burgers, de veiligheid en aansprakelijkheid van burgers respectievelijk hulpverleners, materiaal en logistiek, alsmede nazorg en evaluatie. Op basis van het onderzoek en de genoemde verbeterpunten zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd voor hulpverleners:

- Laat burgers helpen als dat veilig kan
- Vertrouw op de capaciteiten van burgers
- Coördineer burgerhulp waar mogelijk
- Geef helpende burgers erkenning en waardering
- Betrek burgers bij evaluatie en nazorg
- Stimuleer de zelfredzaamheid van burgers
- Neem burgerhulp op in opleidingen en oefeningen
- Maak afspraken over veiligheid en aansprakelijkheid.

Bovengenoemde aanbevelingen kunnen gebruikt worden als uitgangspunten voor beleid. De verankering in beleid van de wijze waarop omgegaan wordt met burgerhulp is ons inziens een belangrijke stap naar het beter omgaan met de hulp van burgers bij rampen en incidenten. Uit dit onderzoek is gebleken, dat zowel bij burgers als bij hulpverleners de wil tot samenwerking aanwezig is. Door de hierboven genoemde aanbevelingen in lokaal beleid nader uit te werken kan ervoor gezorgd worden dat burgers en hulpverleners elkaar verder versterken bij de bestrijding van rampen en incidenten.



## Inhoud

Colofon	3
Managementsamenvatting	5
Inhoud	9
1 Inleiding	11
1.1 Probleemstelling en onderzoeksvragen	12
1.2 Afbakening van het onderzoek	12
1.3 Opbouw onderzoeksrapport	13
2 Methode van onderzoek	15
2.1 Selectie ramptypen en rampen	15
2.2 Definities in het onderzoek	16
2.3 Onderzoeksmethode	17
2.4 Interviewvragenlijst	18
2.5 Uitvoeren interviews	21
2.6 Aantal en kenmerken geïnterviewden	21
3 Burgerhulp bij de verschillende incidenten	25
3.1 De Bijlmerramp	25
3.2 Hoogwater 1995	33
3.3 Vuurwerkrampe Enschede	38
3.4 Verdieping burgerhulp tijdens de nazorgfase bij de Vuurwerkrampe	43
3.5 Nieuwjaarsbrand Volendam	50
3.6 Verdieping burgerhulp tijdens de nazorgfase bij de Nieuwjaarsbrand in Volendam	58
3.7 Dijkdoorbraak Wilnis	64
3.8 Stroomstoring Haaksbergen 2005	68
3.9 Nijmeegse Vierdaagse 2006	71
3.10 Stroomstoring Bommeler- en Tielerwaard	76
3.11 Koninginnedag 2009	80
3.12 Duinbranden Schoorl en Bergen	86
4 Analyse burgerhulp	91
4.1 Handelingen per proces	91
4.2 Handelingen per ramptype	94
4.3 Paniek, apathisch gedrag en sociaal gedrag	95
4.4 Achtergrond van de helpende burgers	98
4.5 Reactie op de burgerhulp	98
4.6 Samenwerking tussen burgers en hulpverleners	100
4.7 Bereidwilligheid van burgers	101
4.8 Motivatie om te gaan helpen	102
4.9 Selectie van burgers	103
4.10 Instructie en coördinatie van de burgerhulp	104
4.11 Materiaal voor de burgerhulp	106
4.12 Tijdsduur van de burgerhulp	107
4.13 Impact en nazorg voor helpende burgers	108
4.14 Meningsverschillen en knelpunten	110
4.15 Positieve en negatieve punten	112
4.16 Leerervaringen en verbetervoorstellen	114



5	Conclusies en aanbevelingen	119
5.1	Conclusies	119
5.2	Aanbevelingen	123
6	Lijst van geraadpleegde literatuur	125
7	Bijlagen	143
	Bijlage 1: Afkortingen- en begrippenlijst	145
	Bijlage 2: Zoektermen literatuurstudie	151
	Bijlage 3: Vragenlijsten	155
	Bijlage 4: Factsheets	167
	Bijlage 5: Rampenbestrijdingsprocessen	199

## 1 Inleiding

Tot enkele jaren geleden werd er door menig professionele hulpverlener van uit gegaan dat burgers bij rampen tot niet veel meer in staat waren dan paniekerig, apathisch of asociaal gedrag. Een beeld dat overigens mede versterkt en in stand gehouden werd door berichtgeving in de media. Intussen is uit diverse onderzoeken (o.a. Ruitenbergh en Helsloot, 2004, Starmans en Oberijé, 2006, Oberijé en Tonnaer, 2008 en Kobes, 2008) duidelijk geworden dat burgers ten tijde van een ramp, incident of zwaar ongeval meestal niet apathisch reageren, in paniek raken of asociaal gedrag vertonen. In tegenstelling tot wat vaak werd gedacht, blijken mensen juist in overwegende mate zelfredzaam te zijn en (natuurlijk) zelf aan de slag gaan om het onheil zo snel mogelijk het hoofd te bieden en ongedaan te maken.

Dit nieuwe inzicht vraagt om een andere houding van hulpverleners. Hulpverleners hebben niet het alleenrecht op het terrein van de rampenbestrijding. De maatschappij is ook aan zet en voelt die verantwoordelijkheid net zo goed (en neemt deze in de praktijk ook), zoals ook blijkt uit de eerder genoemde onderzoeken. Als gevolg hiervan zullen hulpverleners moeten leren om op een goede manier om te gaan met alle initiatieven die uit de samenleving komen in geval van een ramp of groot incident. Maar hoe moet dat dan? Wat kun je nu precies verwachten van burgers in geval van een ramp? Kun je wel rekenen op de hulp die ze bieden? Gaat er dan niet van alles mis?

Om antwoord te krijgen op deze vragen is dit onderzoek gestart. In de bestaande evaluatierapporten over rampen en incidenten is veelal geen expliciete aandacht voor de handelingen die burgers hebben verricht en de eventuele samenwerking met hulpdiensten. Om inzicht te krijgen in het fenomeen burgerhulp wordt met het uitvoeren van het voorliggende onderzoek gezocht naar algemene kenmerken van deze hulp bij rampen en incidenten. Het onderzoek richt zich op de hulp van burgers bij tien rampen en grote incidenten die in de periode van 1992 tot en met 2010 in Nederland hebben plaatsgevonden. Daarbij zijn praktijkvoorbeelden verzameld van handelingen die burgers uitvoerden, en is inzicht verkregen in de wijze waarop hulpverleners hiermee omgingen en hoe de samenwerking verliep tussen burgers en hulpverleners.

Tijdens het onderzoek is uitgegaan van de definitie van Oberijé en Tonnaer (2008): *'Met burgerparticipatie (burgerhulp)<sup>1</sup> wordt het verschijnsel bedoeld dat mensen die officieel geen deel uitmaken van de professionele rampenbestrijdingsorganisaties, tijdens en direct na een grootschalig incident allerlei acties ontplooiën om de gevolgen van dat incident zo beperkt mogelijk te houden en daarmee zichzelf en elkaar te helpen.'*

Onder professionele rampenbestrijdingsorganisaties worden verstaan: de brandweer, politie, Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen (GHOR) en de gemeente, en verder relevante organisaties die in de rampenbestrijdingsplannen zijn opgenomen, zoals het Rode Kruis, Rijkswaterstaat en de Waterschappen.

---

<sup>1</sup> In eerdere onderzoeken van het NIFV is als term steeds burgerparticipatie aangehouden. Omdat deze term suggereert dat burgers ondergeschikt zijn aan en meewerken met de hulpverleners (zij participeren bij de rampenbestrijding die in handen is van de hulpverleners) is ervoor gekozen deze term in dit document te vervangen door het neutralere 'burgerhulp'. Burgers kunnen immers ook los van de rampenbestrijdingsorganisatie hulp verlenen die bijdraagt aan de bestrijding van de ramp.

## 1.1 Probleemstelling en onderzoeksvragen

De hulpverleningsdiensten hebben op dit moment onvoldoende inzicht in het fenomeen burgerhulp om dit op een juiste manier te kunnen vertalen naar de praktijk van de rampen- en incidentenbestrijding. Er is behoefte aan inzicht in wat er op het gebied van hulpverlening van burgers verwacht kan worden bij rampen en grote incidenten, zodat hulpverleners daar op een goede wijze bij aan kunnen sluiten.

De centrale vraag in dit onderzoek luidt als volgt:

*Op welke wijze heeft er burgerhulp plaatsgevonden bij rampen en incidenten in Nederland?*

Voor de beantwoording van de centrale vraag worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

1. Welke praktijkvoorbeelden zijn er met betrekking tot burgerhulp tijdens verschillende rampen en zware ongevallen in Nederland?
2. Welke ervaringen van burgers en hulpverleners zijn er bij de praktijkvoorbeelden opgedaan met betrekking tot de volgende onderwerpen:
  - uitgevoerde handelingen;
  - mythes: paniek, asociaal gedrag, apathisch gedrag;
  - achtergrond van de helpende burgers;
  - reactie op de burgerhulp;
  - samenwerking tussen burgers en hulpverleners;
  - bereidwilligheid en motivatie van burgers;
  - selectie van burgers;
  - instructie en coördinatie van de burgerhulp;
  - materiaal voor de burgerhulp;
  - tijdsduur van de burgerhulp;
  - nazorg;
  - meningsverschillen en knelpunten?
3. Welke positieve en negatieve punten komen volgens burgers en hulpverleners voort uit de praktijkvoorbeelden van burgerhulp?
4. Welke verbeterpunten komen volgens burgers en hulpverleners voort uit de praktijkvoorbeelden en hoe kunnen deze worden uitgevoerd?

## 1.2 Afbakening van het onderzoek

Het onderzoek richt zich op de burgerhulp tijdens en na de volgende tien incidenten en rampen:

- Bijlmerramp, Amsterdam, 1992;
- Hoogwater, 1995;
- Vuurwerkramp, Enschede, 2000;
- Nieuwjaarsbrand, Volendam, 2001;
- Dijkdoorbraak, Wilnis, 2003;
- Stroomstoring, Haaksbergen, 2005 ;
- Nijmeegse Vierdaagse, Nijmegen e.o., 2006;
- Stroomstoring Bommeler- en Tielerwaard, 2007;
- Koninginnedagdrama, Apeldoorn, 2009;
- Duinbranden Schoorl, 2009, en Bergen, 2010.

De criteria voor de selectie van de incidenten zijn opgenomen in paragraaf 2.1. Activiteiten bij of in de directe omgeving van het incidentgebied zijn meegenomen in het onderzoek. Activiteiten of initiatieven in andere delen van het land ten

behoefte van het incident zijn in principe niet meegenomen, tenzij uitdrukkelijk vermeld.

Het onderzoek richt zich nadrukkelijk niet op de voorbereiding van burgers op incidenten en rampen, maar met name op de repressieve fase van de incidenten. Bij twee rampen (Volendam en Enschede) is uitvoeriger ingegaan op de nazorgactiviteiten door burgers. Dit is verwerkt in de hoofdstukken 3 en 4.

Het onderzoek richt zich op burgers of burgerlijke organisaties, die geen officiële rol hadden in de rampenbestrijdingsorganisatie. De scheidslijn tussen wat wel en wat niet als burgerhulp gezien moet worden, is lastig te trekken. Daarom is besloten dat acties worden meegenomen van burgers en/of organisaties van wie dit niet automatisch verwacht mocht worden, of van wie het niet tot hun dagelijkse taak behoorde. Zo is de opvang van huisdieren door de dierenambulance niet als burgerhulp betiteld, omdat deze zijn normale taak uitvoerde. Boeren die spontaan aanboden met hun machines te helpen bij het dichten van een dijk, vallen conform de definitie wel onder burgerhulp. Ook (semi)professionele hulpverleners die in hun vrije tijd, dus als burger, hielpen zijn als burgers beschouwd, tenzij zij zich hadden ingemeld bij hun organisatie.

In het onderzoek wordt ingegaan op de eventueel aanwezige samenwerking tussen burgers en hulpverleners. Het onderzoek richt zich uitdrukkelijk niet op het functioneren van de hulpdiensten tijdens incidenten, behalve wanneer dit betrekking had op burgerhulp.

Het was niet mogelijk om alle helpende burgers en professionele hulpverleners te spreken die bij deze incidenten/rampen betrokken zijn geweest. Enerzijds werd dit beperkt door de hoeveelheid beschikbare tijd, en anderzijds waren niet alle hulpverlenende burgers en professionals te traceren. Met name bij incidenten waarbij veel mensen aanwezig waren die niet direct in de omgeving woonden, zoals de omstanders bij Koninginnedag 2009 in Apeldoorn, of bij incidenten die lang geleden hebben plaatsgevonden, zoals de Bijlmerramp, was het lastig om de betrokken burgers te traceren. Doordat bij alle incidenten slechts een beperkt aantal burgers en hulpverleners gesproken is, kunnen de resultaten niet gegeneraliseerd worden. Wel geven de resultaten een goed beeld van de wijze waarop de burgerhulp bij deze gebeurtenissen heeft plaatsgevonden.

### **1.3 Opbouw onderzoeksrapport**

In hoofdstuk 2 wordt de onderzoeksmethode nader toegelicht. In hoofdstuk 3 volgen korte beschrijvingen van de incidenten inclusief de in de literatuur en interviews gevonden en meest aansprekende praktijkvoorbeelden per incident. Bij alle incidenten is de nazorg voor en door helpende burgers globaal onderzocht. Voor de Nieuwjaarsbrand en de Vuurwerkramp heeft er een verdiepende studie plaatsgevonden over de nazorgfase in relatie tot helpende burgers. De resultaten hiervan zijn ook opgenomen in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van alle onderzoeken integraal geanalyseerd, waarbij naar overeenkomsten en verschillen in de burgerhulp bij de verschillende rampen/incidenten is gekeken. Tenslotte worden in hoofdstuk 5 de in dit hoofdstuk gestelde onderzoeksvragen beantwoord en conclusies geformuleerd. Ook worden enkele aanbevelingen gedaan.

In dit rapport worden veel afkortingen en begrippen gebruikt die wellicht een toelichting nodig hebben. Hiervoor is in bijlage 1 een afkortingen- en begrippenlijst opgenomen.



## 2 Methode van onderzoek

Dit onderzoek is gebaseerd op een aantal deelonderzoeken, uitgevoerd in het kader van stage- en afstudeerprojecten. Het onderzoek naar de Vuurwerkkramp is uitgevoerd door twee vierdejaars studenten; dit was een wat beperkter project in omvang. De overige incidenten zijn onderzocht door zes derdejaars studenten. Alle betrokken studenten studeren Integrale Veiligheidskunde, aan de hogescholen van Utrecht, Den Bosch en Enschede. Het afstudeerproject over de Vuurwerkkramp heeft als pilot gediend voor de overige onderzoeken. De projecten zijn intensief begeleid door onderzoekers van het NIFV (zo kregen de studenten, ter voorbereiding op de interviews, een interviewtraining).

De deelrapporten zijn gebruikt als input voor dit onderzoek. Hierin zijn de overeenkomsten en verschillen op diverse aspecten van burgerhulp bij de verscheidene rampen/incidenten bestudeerd.

Door de integrale analyse (meta-analyse) van alle deelonderzoeken is het mogelijk conclusies te trekken die op basis van de afzonderlijke onderzoeken niet getrokken konden worden.

### 2.1 Selectie ramptypen en rampen

De geselecteerde ramptypen en daaruit voortvloeiend de geselecteerde rampen en incidenten komen voort uit eerder onderzoek van Oberijé en Tonnaer (2008).

Zie ook tabel 1, waarin een overzicht is opgenomen van alle ramptypen en de rampen en incidenten waarvan bekend is dat er burgerhulp heeft plaatsgevonden. De schuin gedrukte incidenten en rampen zijn in dit onderzoek meegenomen.

**Tabel 1. Rampen en incidenten met burgerhulp tot 2008**

Ramptype	Incident of ramp
Luchtvaartongevallen	<i>Bijlmer</i> Dakota Hercules
Ongevallen op het water	De Friesland 2002 Explosie Medemblik 2002
Verkeersongevallen op het land	Prinsenbeek 1972 Breda 1990 Amsterdam 2006
Ongevallen met brandbare of explosieve stoffen	Culemborg CMI <i>Enschede</i> <i>Volendam</i> Beuningen 2001
Ongeval met giftige stoffen	ATF brand Ketelwagenincident Vopak
Bedreiging volksgezondheid	Bovenkarspel Melasse-incident
Instorting grote gebouwen	Amercentrale

Ramptype	<i>Incident of ramp</i>
Uitval nutsvoorzieningen	<i>Haaksbergen</i>
Overstromingen	<i>Hoogwater 1995 Wilnis</i>
Extreme weersomstandigheden	<i>Extreme regen 1998 Wateroverlast 2002 Vierdaagse 2006 Extreme hitte 2006 Storm 2007</i>

Bij de selectie van de incidenten is gekeken naar de vermoedelijke mate van burgerhulp, de bekendheid en impact van het incident en de kans op het traceren van hulpverlenende burgers en professionele hulpverleners die destijds bij het onderzoek betrokken waren. Op basis van deze criteria is een selectie gemaakt. Ook is een aantal recentere incidenten waarbij burgerhulp heeft plaatsgevonden, namelijk de stroomstoring in de Bommeler- en Tielerwaard, Koninginnedag 2009 en de duinbranden in Schoorl en Bergen in 2009 en 2010, meegenomen in het onderzoek. De ramp met het toestel van Turkish airlines in 2009 (de Poldercrash) is in dit onderzoek niet meegenomen, omdat hier reeds een onderzoek naar wordt uitgevoerd door Crisislab (dit in opdracht van de veiligheidsregio Kennemerland, de Brandweer Amsterdam-Amstelland en de GHOR Amsterdam e.o.). De resultaten van dit onderzoek waren bij het verschijnen van het voorliggende rapport nog niet beschikbaar.

Samengevat heeft het onderzoek zich gericht op de volgende rampen en incidenten, in chronologische volgorde:

- De Bijlmerramp, 1992;
- Hoogwater rivierengebied, 1995;
- Vuurwerkramp Enschede, 2000;
- Nieuwjaarsbrand Volendam, 2001;
- Dijkdoorbraak Wilnis, 2003;
- Stroomstoring Haaksbergen, 2005;
- Nijmeegse Vierdaagse, 2006;
- Stroomstoring Bommeler- en Tielerwaard, 2007;
- Koninginnedagdrama, 2009;
- Duinbranden Schoorl en Bergen, 2009 en 2010.

## 2.2 Definitie in het onderzoek

Om te kunnen bepalen in hoeverre er in de verschillende praktijkvoorbeelden sprake is van burgerhulp en welke personen en organisaties wel of niet onder professionele hulpverleners en helpende burgers kunnen worden geschaard zijn in dit onderzoek de volgende definities gehanteerd.

### **Burgerparticipatie/burgerhulp**

*Met burgerparticipatie oftewel burgerhulp wordt het verschijnsel bedoeld dat mensen die officieel geen deel uitmaken van de professionele rampenbestrijdingsorganisaties, tijdens en direct na een grootschalig incident allerlei acties ontplooiën om de gevolgen van dat incident zo beperkt mogelijk te houden en daarmee zichzelf en elkaar te helpen.*



### **Professionele hulpverleners**

Onder professionele hulpverleners worden verstaan:

- *Mensen die bij de bestrijding van een grootschalig incident officieel deel uitmaken van de professionele rampenbestrijdingsorganisaties van de overheid (brandweer, politie, GHOR, waterschappen etc).*
- *Mensen/organisaties die officieel geen deel uitmaken van de professionele rampenbestrijdingsorganisaties van de overheid, maar die wel in rampenbestrijdingsplannen van de overheid zijn opgenomen en met wie afspraken zijn gemaakt over uit te voeren taken bij grootschalige incidenten (bijvoorbeeld Rode Kruis, loonwerkers, logistieke bedrijven).*
- *Mensen/organisaties die officieel geen deel uitmaken van de professionele rampenbestrijdingsorganisaties van de overheid en ook niet in rampenbestrijdingsplannen van de overheid zijn opgenomen, maar die wel hun normale beroepstaak verrichten zoals op dat moment van hen mag worden verwacht (redden van dieren door de dierenambulance, begidsen bij een duinbrand door Staatsbosbeheer).*

### **Hulpverlenende burgers**

*Mensen die officieel geen deel uitmaken van de professionele rampenbestrijdingsorganisaties, die tijdens en direct na een grootschalig incident allerlei acties ontplooiën om de gevolgen van dat incident zo beperkt mogelijk te houden en daarmee zichzelf en elkaar te helpen.*

Daarbij is het belangrijk op te merken, dat iemand die normaal werkzaam is bij één van de hulpdiensten, maar als burger gaat helpen, ook tot de hulpverlenende burgers gerekend wordt. Echter, zodra deze persoon in de normale hiërarchieverhouding gaat werken, bijvoorbeeld door zich als hulpverlener 'in te melden', en dus onderdeel gaat uitmaken van de professionele rampenbestrijdingsorganisatie, valt deze persoon onder de categorie professionele hulpverleners.

## **2.3 Onderzoeksmethode**

Om inzicht te krijgen in de aard en achtergronden van het incident, om een overzicht te krijgen van de beschikbare informatie over de burgerhulp bij het incident, en om mogelijke contactpersonen te achterhalen, heeft er eerst een beperkte literatuurstudie plaatsgevonden. Vervolgens zijn betrokken burgers en hulpverleners geïnterviewd. Er is gekozen voor het houden van interviews om zoveel mogelijk concrete ervaringsgegevens te achterhalen. Tenslotte is geanalyseerd in hoeverre de gevonden resultaten van alle ramptypen met elkaar overeenkomen of verschillen.

Elk deelonderzoek is verdeeld in twee fasen.

In de eerste fase is een literatuurstudie uitgevoerd per incident of ramp. Hierbij is gezocht naar voorbeelden van burgerhulp, informatie over hoe de burgerhulp verliep en namen van mogelijke contactpersonen voor de interviews in de tweede fase van het deelonderzoek. De literatuurstudie richtte zich op evaluatierapporten, media-uitzendingen, krantenartikelen, informatie op internet en andere relevante bronnen. In bijlage 2 zijn de zoektermen die gebruikt zijn tijdens de literatuurstudie weergegeven.

In de tweede fase van de deelonderzoeken werden interviews gehouden met professionele hulpverleners die bij het incident betrokken waren en met burgers die bij het incident geholpen hebben. Voor hulpverleners en burgers zijn aparte vragenlijsten opgesteld (zie paragraaf 2.4 en Bijlage 3).

Omdat uit een eerste analyse van alle onderzochte rampen en incidenten bleek dat er met name knelpunten gesignaleerd werden op het gebied van nazorg, is er een verdiepende studie uitgevoerd naar de burgerhulp tijdens de nazorgfase bij de Vuurwerkramp en de Nieuwjaarsbrand in Volendam. Hierbij is dezelfde aanpak gebruikt als bij de andere deelonderzoeken (literatuurstudie en interviews). De informatie uit de literatuurstudie en de interviews is geanalyseerd en vervolgens is door de studenten per incident een deelrapport opgesteld.

De deelrapporten zijn de basis geweest voor dit onderzoeksrapport. In dit rapport zijn voor elke ramp/incident de incidentbeschrijvingen en de beschrijvingen van de praktijkvoorbeelden opgenomen. Daarnaast wordt in dit rapport een analyse uitgevoerd van alle resultaten van de deelonderzoeken tezamen. Hierbij is gekeken naar overeenkomsten en verschillen op diverse aspecten van burgerhulp bij de onderzochte incidenten.

#### *Medewerking voor interviews*

Opvallend is dat bij de incidenten waarbij geen of weinig slachtoffers te betreuren waren, zoals de Nijmeegse Vierdaagse, het hoogwater en de stroomstoringincidenten, het lastiger was om betrokkenen te vinden die wilden meewerken aan de interviews. Door sommige betrokkenen werd het incident niet als ernstig beschouwd, anderen vonden de door hun geboden hulp niet meer dan normaal. Hoewel de door hen verrichtte hulp zeer wenselijk was werd het niet door iedere betrokken burger als bijzonder en onderzoekswaardig beschouwd.

## **2.4 Interviewvragenlijst**

Voor het onderzoek naar de Vuurwerkramp in Enschede is een interviewvragenlijst opgesteld. Na dit pilotonderzoek is de vragenlijst verbeterd en aangepast. De vragenlijst is intern binnen het NIFV gereviewd. Daarnaast heeft een collegiale toetsing plaatsgevonden door medewerkers van de Stichting Impact het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De aangepaste vragenlijst is vervolgens gebruikt bij het onderzoek naar de overige negen incidenten.

Deze vragenlijst is ingedeeld naar fasen: pre-incident, incident, aankomst & eerste inzet, burgerhulp & samenwerking tijdens het incident en tijdsduur inzet & aflossing. Daarnaast is een indeling gemaakt in een aantal specifieke handelingen en onderwerpen.

Deze specifieke handelingen en onderwerpen betreffen: algemeen, achtergrond en selectie, instructie, coördinatie en overleg, impact en nazorg, neveneffecten, knelpunten en meningsverschillen, leerervaringen en verbeterpunten en, tot slot, contactpersonen. Hieronder is per onderdeel kort aangegeven waarnaar gevraagd is. De integrale vragenlijsten zijn opgenomen in bijlage 3.

### **Algemeen**

In het algemene deel van het interview zijn vragen gesteld met betrekking tot de persoonlijke gegevens en de achtergrond van de hulpverlener of burger. Denk hierbij aan de functie van de hulpverlener, het beroep van de burger, de woonplaats, het opleidingsniveau, de nationaliteit en eventuele eerdere ervaringen met grootschalige incidenten.

### **Pre-incident**

In dit deel zijn vragen gesteld met betrekking tot de fase die aan de ramp voorafging. Het gaat hierbij om vragen over hoe men er achter kwam dat er zich een incident had voorgedaan, waar men zich bevond en wat men aan het doen was op het moment dat het incident plaatsvond etc.

### **Incident**

In dit deel zijn vragen gesteld die betrekking hebben op het incident. Deze vragen gingen over de situatie die men aantrof toen men arriveerde op de plek van de ramp en wat men toen als eerste gedaan heeft, of er al andere personen aan het helpen waren etc.

### **Aankomst en eerste inzet**

Er zijn vragen gesteld over de reacties van hulpverleners op helpende burgers. Daarnaast is ingegaan op de vraag of burgers dan wel hulpverleners paniek, apathie en asociaal gedrag hebben waargenomen.

### **Burgerhulp en samenwerking tijdens het incident**

Tijdens dit deel zijn vragen gesteld over handelingen die burgers hebben uitgevoerd tijdens het incident en of ze individueel of in een groep hebben gewerkt (en zo ja, wat de relatie met de anderen was). Ook werden, in het geval van burgers, vragen gesteld over de eventuele relatie die men had met degene die men geholpen heeft. Aan hulpverleners werd gevraagd wanneer en waarom ze burgers hebben laten helpen en of ze burgers gevraagd hebben om te helpen of dat zij spontaan hulp aanboden.

Daarnaast werd ingegaan op de samenwerking tussen hulpverleners en participerende burgers. Ook werd gevraagd of men bepaald materiaal nodig had voor de uitgevoerde handelingen tijdens het incident, en zo ja, om welk materiaal het ging, hoe men hier aan kwam en of dit in voldoende mate en tijdig aanwezig was.

### **Achtergrond en selectie**

Er zijn in dit gedeelte vragen gesteld aan hulpverleners of zij op de hoogte waren van de achtergrond van de participerende burgers en zo ja, wat deze achtergrond dan was en hoe zij hiervan op de hoogte waren. Daarnaast werd aan hulpverleners gevraagd of zij een selectie hebben gemaakt van burgers en op basis waarvan zij dit wel of niet gedaan hebben. Ten slotte werd de vraag gesteld of hulpverleners het idee hebben dat ze optimaal gebruik hebben gemaakt van de kennis en kunde van de betreffende burgers.

Aan burgers werd gevraagd of zij andere burgers hebben aangespoord om te helpen en of ze hierin een selectie hebben gemaakt. Ook werd gevraagd of burgers het idee hebben dat hun capaciteiten voldoende benut zijn.

### **Instructie**

Aan hulpverleners werd gevraagd of zij instructies aan burgers hebben gegeven. Als dit het geval was volgde de vraag welke instructies dit waren en hoe deze werden medegedeeld. Als men geen instructies had gegeven werd gevraagd wat de reden was om dit niet te doen. Daarnaast werd aan hulpverleners gevraagd of de instructies werden opgevolgd en of deze op de juiste wijze werden uitgevoerd en hoe hierop gecontroleerd is. Aan burgers werd in feite hetzelfde gevraagd maar dan vanuit het gezichtspunt van de burgers.

### **Tijdsduur hulp en aflossing**

In dit deel werd aan hulpverleners en burgers gevraagd hoe lang de betreffende burgers geholpen hebben bij het incident en bij eventuele nazorg. Daaropvolgend

werd gevraagd of het achteraf gewenst was geweest om burgers gedurende een langere tijd te laten helpen dan daadwerkelijk gebeurd is, en zo ja, waarom. Verder werd gevraagd of burgers zijn afgelost tijdens hun handelingen. Daarnaast werd gevraagd of zij andere burgers of hulpverleners hebben afgelost en hoe dit in zijn werk ging.

### **Coördinatie en overleg**

Aan hulpverleners en burgers werd gevraagd of er sprake was van coördinatie van burgers en of er onderling overleg over de stand van zaken heeft plaatsgevonden tussen burgers onderling, en burgers en hulpverleners. Daarnaast werd gevraagd op welke manier en via welke middelen er onderling, tussen hulpverleners en burgers, werd gecommuniceerd.

### **Impact en nazorg**

In dit deel werden hulpverleners en burgers gevraagd naar de gevolgen van hun handelen tijdens de ramp voor hun persoonlijke leven. Daarnaast werd aan burgers gevraagd of zij zich nuttig en gewaardeerd voelden en waarom dit al dan niet het geval was. Ook werd gevraagd of hen opvang of nazorg is aangeboden door de overheid en of gebruik is gemaakt van opvang of nazorg (hetzij van de overheid, hetzij buiten de overheid om).

### **Neveneffecten**

Aan hulpverleners en burgers is gevraagd of de hulp van burgers meerwaarde had of juist een belemmering was met betrekking tot de uitvoering van de rampenbestrijdingsprocessen ten tijde van het incident, en waarom dit zo was. Verder werd gevraagd of de hulp van burgers neveneffecten met zich mee bracht met betrekking tot andere rampenbestrijdingsprocessen. Meer specifiek is gevraagd of er door de werkzaamheden van burgers, schade is voorkomen of juist is ontstaan aan mens, dier, milieu en/of materieel en wat deze eventuele schade inhield. Deze vraag werd tevens aan burgers gesteld. Ten slotte werd in dit onderdeel gevraagd of burgers de (professionele?) informatievoorziening over de ramp hebben belemmerd of bevorderd en waarom dit het geval was. Deze vraag werd alleen aan de hulpverleners gesteld aangezien burgers hierin geen inzicht hebben.

### **Knelpunten en meningsverschillen**

Aan hulpverleners en burgers werd gevraagd of er knelpunten zijn ontstaan bij de hulp van burgers en hoe deze werden opgelost. Indien deze niet werden opgelost werd de vraag gesteld waarom dit niet het geval was. Verder werd in dit deel van het interview ingegaan op eventuele meningsverschillen tussen burgers en hulpverleners, hulpverleners onderling en burgers onderling over de door burgers uitgevoerde handelingen. Als er sprake was van meningsverschillen werd gevraagd naar de wijze waarop deze opgelost werden. Als deze niet werden opgelost, werd dieper ingegaan op de reden waarom dit niet gebeurd was.

### **Leerervaringen en verbeterpunten**

Aan zowel hulpverleners als burgers werd gevraagd hoe zij de hulp van burgers tijdens het incident beleefd hebben. Aan hulpverleners werd gevraagd of zij in de toekomst weer gebruik zouden maken van burgers en waarom zij dit wel of niet zouden doen. Aan burgers werd gevraagd of zij in de toekomst wederom zouden helpen en waarom ze dit wel of niet zouden doen. Aan hulpverleners werd vervolgens de vraag gesteld wat volgens hen de voor- en nadelen zijn van de hulp van burgers, met betrekking tot de rampenbestrijdingsprocessen waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Aan burgers werd deze vraag ook gesteld maar werd gesproken over hulpverlening in plaats van rampenbestrijdingsprocessen. Aan

hulpverleners en burgers werd ten slotte gevraagd op welke onderdelen de hulp van burgers bij een volgend incident beter kan worden uitgevoerd en naar hun (andere) ideeën om de hulp van burgers te verbeteren.

Dit was een belangrijk thema aangezien hier zaken die nog niet besproken waren in beeld werden gebracht waaruit mogelijk best practices, uitgangspunten en vuistregels kunnen worden geformuleerd ten behoeve van de verbetering van de hulp van burgers tijdens een grootschalig incident.

### Contactpersonen

Ten slotte werden hulpverleners en burgers gevraagd naar gegevens van overige burgers, hulpverleners of slachtoffers die betrokken zijn geweest bij het incident en ervaring hadden met burgerhulp. Dit werd gevraagd om zo andere burgerparticipanten, hulpverleners of slachtoffers te vinden die benaderd konden worden voor het afnemen van een interview.

## 2.5 Uitvoeren interviews

Contactpersonen voor de interviews zijn gevonden in de literatuurstudie en vervolgens is via de aldus gevonden personen ('sneeuwbalmethode') gezocht naar verdere contactpersonen.

Mogelijke contactpersonen werden telefonisch benaderd met de vraag om aan het onderzoek mee te werken. Vrijwel alle personen ontvingen vervolgens een brief, waarin het onderzoek werd toegelicht. Enkele geïnterviewden kregen op verzoek de vragenlijst vooraf toegezonden om zich te kunnen voorbereiden.

De interviewers namen het interview thuis of op de werkplek van de geïnterviewden af. Het interview werd altijd uitgevoerd met tenminste twee interviewers, om de betrouwbaarheid en de uitvoerbaarheid te vergroten. Hierbij fungeerde één interviewer als vragensteller en de ander als notulist.

Van ieder interview werd een verslag gemaakt. Om te controleren of de informatie van de geïnterviewde juist verwerkt was in het verslag, werd de geïnterviewden gevraagd het verslag te accorderen. In enkele gevallen is het interviewverslag na de feedback van de geïnterviewden aangepast.

## 2.6 Aantal en kenmerken geïnterviewden

In tabel 2 is het aantal geïnterviewde burgers en hulpverleners per incident weergegeven.

**Tabel 2. Aantal en type respondenten per ramp/incident**

Ramp/incident	Burgers	Hulpverleners
Bijlmerramp (1992)	7	10
Hoogwater (1995)	5	6
Vuurwerkcramp Enschede (2000)	9	13
Nieuwjaarsbrand Volendam (2001)	23	15
Dijkdoorbraak Wilnis (2003)	5	4
Stroomstoring Haaksbergen (2005)	1	0



Ramp/incident	Burgers	Hulpverleners
Nijmeegse Vierdaagse (2006)	6	4
Stroomstoring Bommeler- en Tielerwaard (2007)	4	6
Koninginnedag (2009)	7	13
Duinbranden Schoorl & Bergen aan Zee (2009, 2010)	6	8
<b>Totaal</b>	<b>73</b>	<b>79</b>

Uitdrukkelijk moet worden vermeld dat de geïnterviewden niet per sé een representatieve weergave hoeven te zijn van alle helpende burgers bij de incidenten. Daarnaast zijn per incident slechts een aantal burgers geïnterviewd. De totale omvang van de burgerhulp was uiteraard vele malen groter. Het aantal helpende burgers is bij vrijwel alle incidenten onbekend (onder andere vanwege een gebrek aan registratie).

#### 2.6.1 Kenmerken van de helpende burgers

De kenmerken van de helpende burgers zijn hieronder nader uitgewerkt. Hierbij zijn alle geïnterviewden van de verschillende rampen en incidenten samengevoegd. Het aantal geïnterviewden was te klein om hierover een analyse per incident te geven.

Als gekeken wordt naar de leeftijd van de geïnterviewde helpende burgers ten tijde van het incident, dan varieert deze tussen 18 en 66 jaar. De gemiddelde leeftijd is 45 jaar. Er zijn geen helpende burgers gesproken die minderjarig zijn en slechts enkelen die jonger zijn dan 25 jaar. Er zijn 48 mannen en 22 vrouwen geïnterviewd. Meer dan de helft (N=31) van de geïnterviewden van wie het opleidingsniveau bekend is (N=60) heeft een hogere opleiding, dat wil zeggen VWO, HBO of WO.

Een zeer ruime meerderheid van 89% is van autochtone afkomst. Van 2 personen (3%) is bekend dat zij van allochtone afkomst zijn. Van de andere geïnterviewden is hun culturele achtergrond niet bekend.

In paragraaf 4.4 wordt nader ingegaan op de achtergrond van de helpende burgers.

#### 2.6.2 Kenmerken van de professionele hulpverleners

De kenmerken van de geïnterviewde hulpverleners zijn in tabel 3 weergegeven. Achter iedere functie staat bij welk incident men betrokken was en om hoeveel functionarissen het ging. Zoals in de tabel is te zien, zijn hulpverleners van zeer diverse organisaties en op verschillende niveaus binnen de rampenbestrijdingsorganisatie geïnterviewd.

**Tabel 3. Geïnterviewde professionele hulpverleners**

Organisatie	Functie	Aantal
Brandweer	Commandant van Dienst	Bijlmerramp (1), Vuurwerkrampp (1)
	Officier van Dienst (OvD-B)	Bijlmerramp (2), Volendam (2), Vierdaagse (1), Bommelerwaard (1),
	Bevelvoerder	Vuurwerkrampp (1), Wilnis (1), Koninginnedag (1), Duinbranden (3)
	Manschap	Wilnis (1), Duinbranden (1)
	Medewerker regionale vrijwillige hulpverlening	Bijlmerramp (1) (destijds onder auspiciën brandweer Amsterdam)
Politie	Chef van Dienst / Teamchef	Vuurwerkrampp (1), Bommelerwaard (1)
	Coördinator	Vuurwerkrampp (1)
	Agent	Bijlmerramp (1), Hoogwater (1), Vuurwerkrampp (1), Volendam (3), Wilnis (1), Vierdaagse (1), Koninginnedag (2)
	Agent in opleiding	Koninginnedag (1)
GHOR/ Ambulance	Officier van Dienst (OvD-G)	Volendam (1), Vierdaagse (1), Koninginnedag (2)
	Ambulanceverpleegkundige/-chauffeur	Vuurwerkrampp (1), Vierdaagse (1), Koninginnedag (2)
	Centralist GG/GD	Bijlmerramp (1)
	Chef van Dienst GG/GD	Bijlmerramp (1)
	Beleidsmedewerker/kolomregisseur	Koninginnedag (1)
	Hoofd Sectie Geneeskundige Hulp	Koninginnedag (1)
	Directeur GGD / RGF	Vuurwerkrampp (1), Volendam (1)
Rode Kruis / EHBO	Lid geneeskundig peloton Rode Kruis	Bijlmerramp (1)
	Commandant/leider SIGMA Rode Kruis	Bijlmerramp (1), Volendam (1)
	Coördinator Rode Kruis	Wilnis (1), Koninginnedag (2)
	Hulpverlener Rode Kruis	Volendam (1), Koninginnedag (1)
	EHBO-ers	Volendam (3),
Gemeente	AOV-er	Hoogwater (1), Volendam (1), Bommelerwaard (3)
	Hoofd Buitendienst	Hoogwater (1)
	Consultant	Vuurwerkrampp (1)
	Storingscoördinator	Duinbranden (1)
	Hoofd opvanglocatie	Duinbranden (1)
	Beleidsadviseur DMO/ Coördinator Nazorg	Vuurwerkrampp (1)

**Tabel 3. Geïnterviewde professionele hulpverleners (vervolg)**

Organisatie	Functie	Aantal
Waterschappen & polderdistricten	Beheerder	Hoogwater (1)
	Projectleider	Hoogwater (1)
	Hoofd Technische Dienst	Hoogwater (1)
Overige organisaties	Directeur Leger des Heils	Bijlmerramp (1)
	Boswachter/beheerder Staatsbosbeheer	Duinbranden (2)
	Calamiteitencoördinator St. Thuiszorg	Bommelerwaard (1)
	Huisarts	Vuurwerkcramp (1)
	Maatschappelijk werk	Vuurwerkcramp (3)
	Medewerkers CRN Het Anker	Volendam (2)



### 3 Burgerhulp bij de verschillende incidenten

De onderzochte incidenten en de daarbij uitgevoerde handelingen door burgers zullen in dit hoofdstuk beschreven worden. Eerst wordt per casus een korte situatieschets van het incident gegeven. Vervolgens worden voorbeelden van burgerhulp beschreven, welke voortkomen uit de literatuurstudie en de interviews. De volledige praktijkvoorbeelden zijn ook opgenomen in 'factsheets' in bijlage 4. Op de mate van samenwerking, coördinatie, genoemde positieve en negatieve ervaringen en dergelijke wordt in hoofdstuk 4 nader ingegaan.

De praktijkvoorbeelden zijn gerangschikt naar rampenbestrijdingsproces (conform het Handboek Voorbereiding Rampenbestrijding (2003)). Een overzicht van de rampenbestrijdingsprocessen is opgenomen in bijlage 5.

#### 3.1 De Bijlmerramp

Op zondag 4 oktober 1992 iets na half zeven 's avonds stort El Al vlucht 1862 neer op de flats Groeneveen en Kruitberg in de Bijlmermeer. Bij de ramp komen 43 mensen om. Verder worden 26 mensen opgenomen in het ziekenhuis en raken 81 appartementen onbewoonbaar. Bijna 1000 hulpverleners worden ingezet op de ramplek.

##### 3.1.1 Incidentbeschrijving

De Bijlmermeer, een gebied met veel flats van elf verdiepingen hoog, is oorspronkelijk bedoeld voor de middenklasse van Amsterdam. Na een periode van leegstand is de wijk steeds meer bevolkt door Surinamers, Antillianen en Ghanezen. Bijzonder aan de architectuur is dat de flats in een honingraatstructuur gebouwd zijn, en dat bepaalde delen niet toegankelijk zijn voor motorisch verkeer.

Op 4 oktober 1992 rond 14.30 uur komt de El-Al Boeing 747 met nummer 4X-AXG vanuit New York JFK aan op Schiphol. Onderweg zijn er een drie meldingen geregistreerd, namelijk fluctuaties in de snelheidsregelaar, fluctuaties in het stroomvoltage en een probleem in het regelen van de kortegolfradio. Tijdens de onderhoudscontrole op Schiphol die door twee El Al onderhoudstechnici wordt uitgevoerd worden de gemelde problemen verholpen.

Om 18.20 vertrekt het vliegtuig van Schiphol richting Tel Aviv.

De bemanning bestaat uit een gezagvoerder, een eerste officier en een boordwerktuigkundige. Daarnaast vliegt een El-Al medewerkster mee omdat zij in Tel Aviv moest zijn. Het vliegtuig vervoert vracht; de lading bestaat voor een deel uit militaire goederen. De militaire goederen bevatten geen gevaarlijke stoffen.

In tabel 4 is een chronologisch overzicht van de vlucht tot het ongeval opgenomen. De gegevens zijn gebaseerd op het Aircraft Accident Report 92-11 (1994) van de Raad voor de Luchtvaart en het Eindrapport Parlementaire Enquêtecommissie Vliegcramp Bijlmermeer (1999).

**Tabel 4. Chronologisch vluchtoverzicht EI Al 1862**

Tijd	Gebeurtenis
18.20.52	Vertrek van Schiphol via de Zwanenburgbaan
18.27.28	Afbreken motoren Motor 3 (binnenste motor aan de rechter vleugel) breekt af (door metaalmoetheid van de slagpinnen) en slaat motor 4 (buitenste motor aan de rechter vleugel) en een deel van de vleugelbeplating eraf. De motoren worden later terug gevonden in het Gooimeer.
18.27.56	De bemanning doet een noodoproep De procedure bij een noodoproep is dat de piloot bepaalt of hij de instructies van de verkeerstoren opvolgt. De luchtverkeersleiding geeft aan dat de Kaagbaan (baan 06) de beste optie is om te landen. Om onbekende redenen geeft de piloot aan te willen landen op de Buitenveldertbaan (baan 27).
18.28.46	De piloot meldt: "EI Al 1862 lost number 3 and number 4 engine". De luchtverkeersleiding interpreteert het woord 'lost' als 'het verliezen van motorvermogen' in plaats van 'verloren'. Ook is het mogelijk dat de bemanning zich niet bewust was van het feit dat de motoren niet meer aan het vliegtuig zaten. De motoren zijn namelijk nauwelijks te zien vanuit de cockpit.
18.32.05	Melding problemen vleugelkleppen.
18.35.06	Melding problemen controls.
18.35.25	Melding "Going down".
18.35.41	EI Al vlucht 1862 boort zichzelf in de flats Kruitberg en Groeneveen.

Wanneer het vliegtuig de flats in vliegt ontstaat direct een grote vuurzee. Mensen die dit kunnen, vluchten naar buiten. Anderen komen naar de rampplek toegesnelde om hulp te verlenen of te kijken. Intussen worden ook de hulpdiensten op de hoogte gesteld van het incident.

Al snel wordt er opgeschaald. Er worden SIGMA-teams ingezet en om 18.51 uur wordt door burgemeester Van Thijn een rampenverklaring afgegeven.

Enkele minuten later arriveren crashtenders van de Brandweer Schiphol op de rampplek. Om 21.07 wordt het sein 'brand meester' gegeven. Een uur later wordt de eerste persconferentie gehouden. Het Bijlmersportcentrum wordt ingericht als noodopvang. Hiervan maken circa 200 mensen gebruik.

Bij de crash komen in totaal 43 mensen om het leven, onder wie de vier inzittenden van het vliegtuig. Er belanden 26 mensen met verwondingen op de eerste hulp van het Amsterdam Medisch Centrum. 31 appartementen worden direct getroffen door het vliegtuig. Door de vuurzee raken in totaal 81 appartementen onbewoonbaar. Over de gehele avond worden ongeveer 300 brandweermensen, 500 agenten en 170 medische en geneeskundige hulpverleners ingezet. De Cockpit Voice Recorder wordt nooit gevonden.

De brandweer heeft drie keer geprobeerd te zoeken naar overlevenden in de nog brandende appartementen. Er worden geen overlevenden gevonden. Uit latere rapportages blijkt dat vrijwel alle dodelijke slachtoffers direct zijn omgekomen bij de ramp. De overige aanwezigen hebben zichzelf of elkaar in veiligheid kunnen brengen. Dit is mede te danken aan de constructie van de appartementen. De betonnen constructie was stevig genoeg en bezweek niet onder de hitte.

In de dagen na de crash gaan de bergingswerkzaamheden van start en begint het Rampen Identificatieteam (RIT) met het identificeren van de slachtoffers. Het aantal vermisten loopt op 6 oktober op tot ruim 1100 en uiteindelijk zelfs tot 1588. Op 7 oktober wordt het aantal vermisten teruggebracht naar 300 en bereiken de bergingsploegen de onderste laag van de flats. Er blijken slechts 39 dossiers<sup>2</sup> geborgen, terwijl er sprake is van een vele malen hoger aantal vermisten. Het beleidsteam maakt zich zorgen over dit verschil. In de verdere dagen na de ramp blijft de onzekerheid over het aantal slachtoffers ten opzichte van het aantal vermisten bestaan. Langzaam maar zeker daalt het aantal vermisten en stijgt het aantal geïdentificeerde slachtoffers. Op 22 oktober zijn 39 slachtoffers geïdentificeerd en heeft men van de overige vier slachtoffers een vermoeden van de identiteit. Pas tussen 8 en 18 april 1993 (dus ruim een half jaar later) is door middel van DNA-onderzoek de identiteit van de slachtoffers met zekerheid vastgesteld.

Zes jaar na dato wordt een parlementaire enquête naar de Bijlmerramp gestart door de Commissie Meijer. De aanleiding wordt ingegeven door de vele onduidelijkheden en vragen die direct na de ramp ontstaan. Er bestaat onduidelijkheid over de toedracht, de door de piloot gekozen vluchtroute, de lading en de gevolgen voor de volksgezondheid. Veel mensen die rond 4 oktober 1992 betrokken zijn geweest bij de ramp hebben fysieke gezondheidsklachten die voor doktoren onverklaarbaar zijn. Ook wordt er in de maanden en jaren na de ramp melding gemaakt van vreemde 'mannen in witte pakken' die op verschillende tijdstippen na de ramp zijn gesignaleerd. De commissie besluit deze geruchten eveneens te onderzoeken.

Gedurende de parlementaire enquête worden verschillende hulpverleners, slachtoffers, ooggetuigen, politici, experts en andere betrokkenen gehoord door de commissie.

Met betrekking tot de lading durft de commissie geen uitspraken te doen aangezien deze in zijn geheel is verbrand. Wel is duidelijk geworden dat er verarmd uranium aanwezig is in de staart van het vliegtuig (als contragewicht om de stabiliteit van het vliegtuig te waarborgen) (Parlementaire enquête Bijlmerramp, 1998-1999).

Met betrekking tot de mannen in de witte pakken concludeert de commissie dat de rijksrecherche onzorgvuldig onderzoek heeft uitgevoerd naar de mogelijke aanwezigheid van mannen in witte pakken. Ook concludeert de commissie dat er een directe relatie bestaat tussen de gezondheidsklachten van de betrokkenen en de ramp in de Bijlmermeer.

### 3.1.2 *Praktijkvoorbeelden van burgerhulp*

Tijdens de Bijlmerramp hebben zich veel verschillende vormen van burgerhulp voor gedaan. De gevonden voorbeelden zijn hieronder geordend aan de hand van de betreffende rampenbestrijdingsprocessen.

#### **Redding en technische hulpverlening**

Er zijn reddingswerkzaamheden uitgevoerd, vooral het redden van personen uit een (al dan niet brandende) flat. Deze voorbeelden zijn ook het breedst uitgemeten in de media.

In de interviews noemde een burger het voorbeeld van andere burgers die slachtoffers uit een vastgelopen lift en uit appartementen redden.

Verder heeft de geïnterviewde officier van dienst van de brandweer (OvD-B) contact gehad met een burger die met gevaar voor eigen leven een kind uit een brandend appartement redde.

---

<sup>2</sup> Een dossier betreft een nog niet geïdentificeerd lichaam(sdeel).

*Op de zondag vier oktober 1992 iets voor half zeven 's avonds, waren er acht kinderen binnen. „We hoorden een knal en toen brak er brand uit. Met de kinderen rende ik door de vlammen naar buiten. We stonden daar veilig, volkomen verdoemd. Overall was vuur, mensen sprongen van zes, negen hoog naar beneden. Toen trok een klein Antilliaans meisje aan mijn broek: „Pa Sem, mijn broertje is er niet.“ Ik rende weer naar binnen en hoorde Reinaldo schreeuwen. Een paar Afrikanen buiten riepen 'don't go, you'll get killed.' Maar ik ging, wat kon ik anders? Die kinderen waren aan mij toevertrouwd.”*

*Seymor duwde het jongetje de flat uit. Vlak voor de uitgang liet er een brandende staaf aan het plafond los die dreigde op Reinaldo's hoofd te vallen. Seymor ving de gloeiendhete balk met zijn handen op, het jongetje rende naar buiten. De staaf schroefde vast, hij schudde hem af, de staaf viel op zijn hoofd en rug en zijn shirt vatte vlam. Hij vocht voor zijn leven, als een fakkel rende hij naar buiten waar omstanders het vuur doofden. Seymor lag drie weken in coma, toen pas hoorde hij wat er was gebeurd. „Ik wist helemaal niet dat het een vliegtuig was geweest.”*

(Willem "Pa Sem" Seymor, Trouw, 04-10-2002)

Willem Seymor overleed op 4 september 2008 in Suriname. Hij stond bekend als "De held van de Bijlmer" en heeft vele interviews gegeven.

### **Waarschuwen van de bevolking**

Een geïnterviewde burger was hulp aan het verlenen bij de rampplek toen zij zich bedacht dat de gasleidingen vlam konden vatten. Hierop heeft ze tegen de aanwezige personen gezegd dat zij afstand moesten nemen van de rampplek. Een andere burger geeft aan dat hij diverse bewoners van de getroffen flats heeft gewaarschuwd dat zij hun woning moesten verlaten.

### **Geneeskundige hulpverlening- somatisch**

Wat opvalt, is dat er weinig literatuur te vinden valt over burgers die eerste hulp verlenen gedurende de Bijlmerramp. Tijdens het literatuuronderzoek werd niet duidelijk of er wel meer burgerhulp heeft plaatsgevonden die echter niet gedocumenteerd is, of dat feitelijk weinig burgerhulp heeft plaatsgevonden; noch wat de reden daarvan was; was er wel behoefte aan maar heeft het niet plaatsgevonden of was er überhaupt weinig behoefte aan EHBO? Wel zijn er twee citaten gevonden van een burger die eerste hulp verleende.

*"De eerste brandweerlieden waren snel ter plaatse. Ik ben de brandende flat binnengegaan en zag een oude vrouw liggen. Die heb ik naar buiten getrokken. Daarna vond ik op twee hoog een zwaargewonde jongen. Hij had een groot gat achter zijn oor, daar heb ik drie vingers ingestopt om het dicht te houden. Ik heb hem naar buiten gesleept, het speelplaatsje op. Hij had het koud, ik heb mijn kleren uitgetrokken om hem toe te dekken. Pas twintig minuten later kon hij met een ambulance mee. Hij heeft het godzijdank overleefd.”*

(<http://www.nrc.nl/W2/Lab/Profiel/Bijlmerramp/ooggetuige.html>)

*Urenlang heeft Prijt op en neer gerend om mensen uit zijn oude flat te halen. Dertig minuten zat hij met drie vingers in de hals van een jongen gedrukt, die ernstig bloedde. Anderhalf uur hield hij een Antilliaanse vrouw nat met een tuinslang. „Ze was volledig wit van de verbrandingen.” Beiden hebben het gered, meldt hij voldaan.*

(Droomoord Bijlmer vooral verguisd, Reformatorisch Dagblad, 28-11-2006)

Uit de interviews bleken wel meerdere voorbeelden van burgerhulp op het gebied van geneeskundige hulpverlening:

Een burger heeft gewonden verzorgd in het gewondennest. Een andere burger vertelt dat een huisarts die in de buurt van het rampgebied woonde naar de spontaan ontstane opvanglocatie bij Grubbehoefte is gekomen en daar gewonden heeft verzorgd.

Iemand van het Nederlandse Rode Kruis (NRK'er) heeft gezien dat burgers elkaar in de officiële opvanglocatie (Bijlmer Sport Centrum) verzorgden door tandpasta als koelingsmiddel op de opgelopen brandwonden te smeren.<sup>3</sup>

De verbindingscommandowagen van de GG&GD werd bij aankomst door burgers geopend. De burgers waren op zoek naar (medisch) materiaal dat zij konden gebruiken bij de verzorging van gewonden. De centralist en chef van dienst van de GG&GD hebben geen daadwerkelijke somatische verzorging door deze burgers waargenomen, maar de intentie van de burgers was om dit wel te doen.

Uit eerdere onderzoeken naar burgerhulp door Starmans & Oberijé (2006) en Leunk & In 't Veld (2009), blijkt dat mensen bij grote ongevallen vaak vervoermiddelen beschikbaar stellen of zelf voor vervoer naar het ziekenhuis zorgen indien zij hiertoe in staat zijn. Voor wat betreft de Bijlmerramp is hier niet veel over gevonden, zowel niet in de literatuur als in de interviews. Alleen het Nationaal Brandweer Documentatie Centrum noemt het vervoer door particulieren (Dossier Bijlmerramp, [www.nbdc.nl](http://www.nbdc.nl)).

### **Geneeskundige hulpverlening - psychosociaal**

Verschillende burgers hebben anderen gerustgesteld. Eén burger heeft angstige burgers geprobeerd te kalmeren door op hen in te praten en hen de feitelijke gebeurtenissen te laten zien op televisie. Een van de burgers had een oorlog in een ander land meegemaakt en dacht dat iemand een bom tot ontploffing had gebracht. Twee burgers zijn langer bij het nazorgtraject betrokken gebleven. Zij hebben een organisatie opgericht voor de vertegenwoordiging van slachtoffers in het nazorgtraject.

### **Ontruimen en evacueren**

Op het gebied van ontruimen en evacueren zijn voorbeelden gevonden in de literatuur. Daaruit komt naar voren dat deuren zijn geforceerd en woningen zijn doorzocht.

<sup>3</sup> Of deze hulp door burgers positieve effecten heeft gehad valt nog te bezien.

*"Om 18.36 heb ik mijn colbert en schoenen aangetrokken en mij naar het rampterrein gespoed. Onderweg bij de gele lift heb ik Sonja, die bij mij was, gemaand naar het maaiveld te gaan. Ik kwam bij het gecrashte blok aan en kreeg meteen in samenwerking met een ambtenaar van de Dienst Parkeerbeheer de coördinatie van de ontruiming op mijn schouders. Vervolgens heb ik mij aldaar samen met 3 andere burgers, en een beveiligingsbeambte van de Nederlandse Veiligheid Dienst bezig gehouden met het ontruimen en evacueren van bewoners uit de betreffende woningen, ook die in brand stonden, om reden dat er gevaar was voor verdere ontploffingen en/of explosies door lekke gasleidingen alsmede het gevaar van instorting van de rest van het blok. Bij deze evacuatie hebben wij bij woningen voor zover mogelijk naar binnen gekeken en waar een mogelijk teken van aanwezigheid was (bijv. een televisie die aanstond, of eten op een gasfornuis) maar geen reactie, hebben wij gezamenlijk ramen en of deuren geforceerd en woningen doorzocht. Hierbij heb ik mensen aangetroffen die apathisch waren, die zich hadden verstopt in kasten of douche cellen, die hysterisch waren, die in paniek waren, die gewond waren, die dachten dat zij dood waren, en ook die op rooftocht waren.*

*Halverwege de gele lift heb ik deze samen met Bud Pronk - de beambte van de Dienst Parkeerbeheer - buiten gebruik gesteld door er - naar later bleek - een stuk vliegtuigstaal tussen de liftkooi en de schacht te wrikken. Hierna hebben ik en enkele anderen de toegang tot de gele lifthal afgesloten om te voorkomen dat er toch mensen het gebouw in zouden gaan. Aldaar meldden bewoners zich in paniek of zelfs hysterisch dat zij naar boven wilden om goederen of kinderen veilig te stellen. Waar het kinderen betrof hebben wij de sleutels van de woningen aangenomen en zijn daar vervolgens gaan kijken. Op deze wijze konden wij de panieksituatie onder controle houden."*

(André Bos – Slachtoffer... Hoe bedoelt u?, dinsdag 21 juli 1998)

André Bos is na de ramp aanspreekpunt geworden voor de klankbordgroep, een belangenvereniging voor de slachtoffers van de Bijlmerramp. Voor, tijdens en na de parlementaire enquête heeft André Bos zich ingezet voor zijn belangenvereniging.

Daniel Danquah verbleef ten tijde van de Bijlmerramp illegaal in Nederland en heeft na de ramp een definitieve verblijfsvergunning gekregen.

*"Daniel Danquah en een vriend haalden op hun vlucht vanaf de zevende etage op vier hoog twee schreeuwende kinderen uit een woning. De hitte heeft zijn voetzolen verschroeid."*

(Zwarten zie je niet bij de enquête, 6 maart 1999)

Ook uit de interviews volgen soortgelijke verhalen. Een mevrouw heeft geholpen bij het evacueren van de flats. Zij heeft personen weggestuurd, na het besef dat de gasleidingen mogelijk vlam konden vatten. Later heeft zij samen met een andere burger nog een verbrande man naar een locatie getild waar de ambulances zouden komen.

Iemand anders heeft gezien dat burgers slachtoffers wegsleepten van het rampgebied.

De OvD-B heeft na de ramp nog een burger gesproken die een kind uit een brandend appartement heeft gered.

De OvD-BD noemt in het interview dat burgers elkaar hebben geholpen met het evacueren. Een politieagent bevestigt dit in zijn interview door aan te geven dat mensen elkaar in veiligheid brachten.

### **Afzetten en afschermen**

Een burger geeft aan samen met een politieagent een doorgang bij de flats te hebben afgezet om te voorkomen dat ongewenste personen het rampterrein zouden betreden.

### **Handhaven van de rechtsorde**

Een burger heeft met hulp van twee brandweermannen plunderaars weggestuurd van de galerij van een getroffen flat. Een politieagent heeft bij de officiële opvanglocatie (Bijlmer Sport Centrum) samengewerkt met burgers. De burgers assisteerden de politieagenten bij het toepassen van een toegangsbeleid. Personen die geen toegang kregen tot de opvanglocatie konden informatie over familie of vrienden verkrijgen door de assisterende burgers te vragen hen hierbij te helpen.

### **Begidsen**

De OvD-B vertelt dat hij niet bekend was met het rampterrein. Het gebied was moeilijk begaanbaar voor motorvoertuigen in verband met de ruimtelijke inrichting (zie ook paragraaf 3.1.1). Om toch bij het rampterrein te kunnen komen heeft de OvD-B zich laten gidsen door burgers die bekend waren met het gebied.

### **Voorlichten**

Er zijn mensen die filmbeelden hebben gemaakt en afgegeven aan de pers. Een geïnterviewde burger is na de ramp direct met zijn filmcamera naar de rampplek toegesnel en heeft opnamen gemaakt die later in het NOS Journaal zijn gebruikt. Zijn actie valt onder de ondersteunende processen omdat Van de Belt's videobeelden later in het NOS Journaal zijn gebruikt. Ook is er een plaatselijk radiostation (Radio Metro) opgestart om de bewoners van de Bijlmermeer van informatie te voorzien. Tevens zijn er vanuit dit radiostation verslaggevers naar de rampplek gestuurd die op en neer liepen naar zijn studio om hem van informatie te voorzien. Weer een iemand anders heeft andere mensen gevraagd slachtoffers op de hoogte te brengen van het bestaan van de opvanglocatie in Grubbehoef.

### **Opvang en verzorging**

Burgers hebben geholpen bij de opvang en verzorging van getroffenen. Zo zijn er door hen ruimtes beschikbaar gesteld. Henk van de Belt zegt in een filmpje op de website van <http://wijzijndegeschiedenis.kro.nl><sup>4</sup> dat hij als voorzitter van de bewonersvereniging de collectieve ruimtes open heeft gemaakt en beschikbaar heeft gesteld voor de bewoners. Mensen konden hier met elkaar praten en reflecteren op de gebeurtenissen en de avond. Hij zegt verder dat hij later een aanspreekpunt is gebleven voor veel mensen.

Uit een van de interviews blijkt dat een burger in de flat Kikkenstein een opvanglocatie heeft opgezet door de gemeenschappelijke ruimte te openen. Een aantal illegale immigranten wiens woningen vernietigd waren bij de ramp is opgevangen in de gemeenschappelijke ruimte van Kikkenstein. Daar hebben zij een korte periode kunnen verblijven. De directeur van het Leger des Heils geeft aan dat er een goede samenwerking is geweest tussen het Leger des Heils en deze burger met betrekking tot het opvangen en verzorgen. Een andere geïnterviewde burger geeft aan ook naar de flat Kikkenstein te zijn gegaan om daar angstige mensen te verzorgen.

Weer een andere geïnterviewde burger heeft in de flat Grubbehoef de gemeenschappelijke ruimte geopend om daar mensen op te kunnen vangen. Hierbij

<sup>4</sup> <http://wijzijndegeschiedenis.kro.nl/herinnering.aspx?memid=68>

heeft zij andere burgers gevraagd dekens en andere materialen aan te leveren. Daarnaast heeft zij een speelhoek ingericht voor de kinderen.

Ook werd er kinderopvang geregeld. Jeroen Bleker geeft in een interview met Barry van 't Padje van Brandweer Amsterdam-Amstelland aan dat hij een kinderopvang heeft opgezet in de eerste dagen na de ramp. Omdat ouders met andere zaken bezig waren moesten de kinderen ergens naar toe. Toen de overheid de kinderopvang over wilde nemen hebben Jeroen Bleker en de mensen met wie hij samenwerkte zich hier tegen verzet. Wat zij hadden opgebouwd werkte prima en waarom zou de overheid dit over moeten nemen? Uiteindelijk zijn de burgers zelf de opvang blijven beheren.

Tenslotte heeft een burger onderdak verzorgd voor een aantal illegale immigranten die hun huis kwijt waren geraakt.

### **Registratie van slachtoffers**

Een geïnterviewde burger heeft een lijst opgesteld met de namen van vermiste personen en de namen van de personen die op zoek waren naar deze vermisten. Deze heeft zij gekopieerd en een kopie aan een functionaris van het stadsdeelbestuur gegeven.

Iemand van de Regionaal Vrijwillige Hulpverlening (RVHV) vermeldt dat burgerhulpverleners een lijst hadden opgesteld met de namen van de illegale bewoners van de getroffen flats.

### **Voorzien in primaire levensbehoeften**

Uit de interviews blijkt dat verschillende burgers slachtoffers hebben voorzien van eten en drinken in verschillende opvanglocaties in de flats Grubbehoeve en Kikkenstein.

### **Overig**

Naast het feit dat burgers slachtoffers hebben voorzien van eten en drinken, voorzagen zij ook hulpverleners en helpende burgers hiervan. De medewerkers van een bedrijf hebben broodjes gebracht naar de hulpverleners. Zij hebben dus tijdelijk deze ondersteunende werkzaamheden uitgevoerd, zodat hulpverleners en burgers zich in konden blijven zetten.

*Toen dat vliegtuig in de Bijlmer was neergestort bedacht iemand van de HBM op Schiphol dat we ook iets moesten doen. We zijn toen met een aantal personeelsleden van ons broodjes gaan brengen naar de bergers en andere hulpverleners op de rampplek. Wij waren daar voordat het Leger des Heils arriveerde en die taak van ons overnam.*

(Getuige 4d; telefonische mededeling anonieme medewerker van HBM, Heijboer 1992)



## 3.2 Hoogwater 1995

Van 23 januari tot 5 februari 1995 dreigt in een aantal gebieden in Nederland een overstroming. Net als in 1993 dreigen grote delen van Limburg te overstromen. Ook het riviereengebied in Midden-Nederland wordt bedreigd. Er wordt besloten tot een massale evacuatie. Ongeveer een kwart miljoen mensen wordt geëvacueerd (Van Duin e.a., 1995). Uiteindelijk blijken de dijken het te houden en kan men terugkeren naar huis.

### 3.2.1 Incidentbeschrijving

Als voornaamste oorzaak van het hoge water in 1995 wordt gewezen op de warme, natte winters van '93/'94 en '94/'95. In combinatie met smeltende sneeuw begin januari '95 raakt de grond verzadigd. Als vanaf 21 januari in 10 dagen tweemaal zoveel regen valt als normaal in de hele maand, dreigt, in combinatie met de smeltende sneeuw en het samenkomen van afvoertoppen vanuit de Moezel, de Sieg, de Ruhr en de Lippe een extreme hoogwaterstand in Nederland<sup>5</sup>.

Een jaar eerder, van dinsdag 21 december 1993 tot 4 januari 1994 heeft men ook al te maken gehad met een zeer hoge waterstand in zowel de rivier de Maas als de Waal (Intergemeentelijke rampenstaf Nijmegen e.o., 1994). Eind 1993 werd op de Maas de hoogste afvoer sinds mensenheugenis gemeten: 3120 m<sup>3</sup>/sec. Zo'n tienduizend Limburgers moesten destijds hun huis ontvluchten toen het Maaswater zes meter hoger dan normaal kwam te staan<sup>6</sup>. Alle oevergemeenten van de Maas in Limburg hadden destijds te maken met ernstige overstromingen en deden ter bestrijding daarvan een beroep op, onder andere, de interregionale en nationale bijstand van GGD, militairen, politie, brandweer, Rode Kruis en particulieren. In twee gemeenten in de regio Nijmegen werd afgekondigd dat er sprake was van een ramp.

Een jaar later dreigt er dus wederom hoogwater. Op 23 januari 1995 worden langs de Maas, de Waal en de Rijn in Midden- en Zuid-Nederland door verschillende gemeenten voorbereidingsmaatregelen getroffen voor het geval de rivier weer buiten haar oevers treedt. Hoewel de waterstand een halve meter lager is dan in 1993, wordt er een regionaal crisiscentrum ingericht. Doordat pas later, in de loop van de week een hogere waterstand wordt verwacht, heeft het crisiscentrum nu genoeg tijd om aan de voorbereidingen te werken. In Nijmegen wordt een gemeentelijk crisiscentrum ingericht (Ministerie van BZK, 2007).

Op 24 januari zakt het waterpeil iets, maar de dag erop worden nieuwe overstromingen verwacht. Inwoners van het gebied beginnen spullen naar de bovenverdieping te verplaatsen. Ook worden er zandzakken geplaatst en worden door militairen nooddijkjes aangelegd. In Maastricht wordt een opvangcentrum ingericht. De inwoners van Borgharen en Itteren krijgen het dringende advies hun huis te verlaten. De dag erop worden ook de bewoners van Stein en Meerssen geadviseerd te evacueren. In Arcen, Velden en Bergen worden bewoners middels een noodverordening gedwongen te evacueren. Vanaf 27 januari wordt ook het noorden van Limburg bedreigd. Venlo wordt tot rampgebied verklaard. Een wijk in Venlo loopt onder. Bij het Landelijk Coördinatie Centrum komen steeds meer vragen voor bijstand binnen. Ook het water in de Rijn, de Waal en de IJssel stijgt,

<sup>5</sup> <http://www.natuurdichtbij.nl/kennismaken/hoogwater/hoogwater3.htm> (Gedownload op 25 januari 2010)

<sup>6</sup> <http://www.natuurdichtbij.nl/kennismaken/hoogwater/hoogwater3.htm> (gedownload op 7 januari 2010)

als gevolg waarvan ook in andere steden wateroverlast ontstaat, onder andere in Deventer.

De dag erop komen er steeds meer berichten over de slechte toestand van meerdere dijken. Er worden op veel plaatsen nooddijken aangelegd. Nog steeds stijgt het water. In Venlo lopen meer dan achthonderd huizen in de binnenstad onder. De situatie in Arcen, Velden, Middelaar en Gennep is kritiek.

De bewoners van veel plaatsen, met name langs de Rijn en de Waal, weigeren echter om te evacueren en blijven werken aan het bouwen van nooddijken. Omdat de situatie verslechtert en het riviereengebied dreigt onder te lopen als gevolg van mogelijke dijkdoorbraken, krijgen 75.000 mensen in de poldergebieden van de Waal en de Rijn het dringende advies te evacueren.

Ook het vee moet geëvacueerd worden. Het vee mag de polder echter pas verlaten zodra de bewoners vertrokken zijn. Collega's in droge gebieden bieden noodopvang aan voor het vee van getroffen boeren.

Op 31 januari hebben de meeste mensen in de bedreigde gebieden hun huis verlaten en worden zij opgevangen bij vrienden of familie. Ook de evacuatie van vee komt op gang.

In totaal zijn bijna een kwart miljoen mensen geëvacueerd. Dit was ruim het dubbele ten opzichte van de watersnoodramp van 1953.

Op 2 februari lijkt het tij te keren. Er zijn geen dijkdoorbraken geweest op de zwaarste nacht, en het aanbrengen van nooddijken gaat door. Op 3 februari daalt het waterpeil snel. In Borgharen en Itteren keren de eerste bewoners terug. De dagen erna kunnen de overige evacués naar huis terugkeren, en kan begonnen worden met het herstel van de woonomgeving.

### 3.2.2 *Praktijkvoorbeelden van burgerhulp*

In de literatuur is gekeken naar wat al bekend is over burgerhulp tijdens het hoogwater van 1995 in het gehele getroffen gebied, in Midden- en Zuid-Nederland. Ook praktijkvoorbeelden genoemd in de interviews zijn in deze paragraaf opgenomen. De informatie is geordend naar rampenbestrijdingsprocessen.

#### **Redding en technische hulpverlening**

Rond boerderijen zijn door boeren dijkjes aangelegd, soms in samenwerking met brandweermensen (Van Duin e.a., 1995).

Ook hebben burgers de hulpverleners geassisteerd bij het versterken van dijken en het aanleggen van nooddijken. Een goed voorbeeld hiervan was te vinden in het Limburgse Middelaar.

*Bisschop Frans Wiertz van Roermond was duidelijk onder de indruk van de saamhorigheid en de inzet van de vrijwilligers. "Je kunt zien dat de mensen dit keer duidelijk beter waren voorbereid dan vorig jaar. Wat opvalt, is de saamhorigheid die in dergelijke situaties ontstaat en de samenwerking tussen gemeente en inwoners", aldus Wiertz.*

(De Gelderlander, 1995)

Deze voorbeelden uit de literatuur worden bevestigd door de geïnterviewden. Soms was er sprake van coördinatie door de hulpdiensten. In Boxmeer vond bijvoorbeeld een gecoördineerde actie plaats waarbij de gemeente in samenwerking met burgers een nooddijk om een ziekenhuis aanlegde. Burgers kregen instructies

over hoe en waar ze de zandzakken moesten leggen en hoe vol de zakken met zand gestopt moesten worden. Burgers meldden zich spontaan aan of moesten zich eerst laten registreren waarna door de gemeente werd verteld waar en wanneer ze konden helpen.

In de eerste week van het hoogwater zijn door vrijwilligers rond boerderijen vele minidijkjes aangelegd van ruim 20.000 kubieke meter klei en tienduizenden zakken zand.

Een burger heeft boerderijen die door het water ingesloten waren, voorzien van zandzakken. Deze burger wist dat hij gevraagd kon worden om te helpen, omdat hij een paar keer per jaar oefende met de brandweer en hij als partner was opgenomen in de draaiboeken. In dit geval wisten de hulpdiensten niet hoe ze moesten varen en of het wel verstandig was om met een boot naar de desbetreffende boerderijen te varen. De burger heeft deze activiteit toen voor de hulpdiensten uitgevoerd. Na de zandzakken bij de boeren te hebben afgeleverd, heeft hij melk mee terug genomen om in het droge gebied af te leveren.

Burgers voerden verder technische klussen uit. Een geïnterviewde burger mocht vanwege zijn functie van hoofd technische dienst Bommelerwaard in het rampgebied blijven om technische klussen op te knappen, zoals het controleren of de rioleringen nog functioneerden. In de gemeente Zaltbommel mochten bepaalde mensen met technische kennis het gebied in om bijvoorbeeld het klimaat binnen de kassen te regelen.

Ook leverden burgers materieel om water weg te pompen, en pompten dit ook zelf weg. Een burger heeft de gemeente Mook materieel geleverd dat nodig was voor het wegpompen van water in een bepaalde wijk van Mook. Gedurende de watersnood heeft de man ook zelf een keer water weggepompt bij een nabijgelegen camping. Bovenstaande handelingen verrichtte hij op verzoek van de gemeente.

### **Waarnemen en meten**

Uit de interviews bleek dat burgers werden ingezet als dijkwacht. Het waterschap Peel en Maasvallei heeft vrijwilligers ingezet bij het controleren van de dijken. Het ging hierbij om het controleren of de dijken het water tegenhielden. Dit ontlastte de hulpdiensten. Deze burgers hadden zich zelf aangemeld en werden geselecteerd op basis van motivatie en inzetbaarheid. Tevens zijn bij de gemeente Mook en Middelaar burgers ingezet als dijkwacht.

Twee burgers hadden als taak om te controleren of de aangelegde nooddijk het water tegenhield. Uit de interviews bleek dat familie, vrienden en kennissen hen daarbij hebben geholpen. Om de beurt bleven ze wakker om te controleren of de aangelegde nooddijk het water tegenhield. Door deze zelf geregelde aflossing konden deze burgers 's nachts toch een paar uur slapen.

### **Toegankelijk maken en opruimen**

Burgers pompten water uit hun eigen huis weg. De gemeente Mook en Middelaar gaf pompen aan burgers waardoor de burgers het water uit hun eigen huis konden wegpompen. Na een korte uitleg over hoe de pomp werkte, konden burgers zelf het water uit hun huis wegpompen.

Toen het waterpeil zakte, zijn burgers op eigen initiatief begonnen met het opruimen van de rommel die het water met zich meebracht. Op deze manier werd de woonomgeving bewoonbaar gemaakt. Dit duurde tot enkele weken nadat het water zijn hoogste stand had bereikt.

### **Geneeskundige hulpverlening - psychosociaal**

Uit de interviews kwam naar voren, dat de gemeente Mook en Middelaar een aantal bijeenkomsten financierde die werden georganiseerd door een burgercomité.

Mensen vonden op deze manier troost bij elkaar. Tijdens deze bijeenkomsten konden degenen die daar behoefte aan hadden met lotgenoten praten om de ramp te verwerken.

### **Ontruimen en evacueren**

Zowel uit de literatuur als uit de interviews bleek dat burgers in grote mate bereid waren om elkaar te helpen bij de werkzaamheden die het evacueren met zich meebracht. Veel mensen hielpen hun familieleden bij de evacuatie uit het getroffen gebied. Een hulpverlener heeft gezien dat minder validen werden geholpen door buurtgenoten.

Twee boeren hebben collega's uit de omgeving geholpen met het evacueren van het vee. Dit deden ze door het leveren van fysieke arbeid en materieel waarmee het vee geëvacueerd kon worden. Dit deden ze op eigen initiatief omdat ze hun collega's graag wilden helpen.

### **Afzetten en afschermen**

Burgers hielden 'onbevoegden' tegen, zo bleek uit de interviews. In de gemeente Mook zijn burgers ingezet om ervoor te zorgen dat gebieden waar nooddijken werden aangelegd niet door onbevoegden betreden werden. Ze dienden dus min of meer als bewaker. Deze burgers moesten zich aanmelden en werden vervolgens ingedeeld door iemand van de politie. Ze werden daarbij gekoppeld aan een professionele hulpverlener. De afzetting van het gebied werd uitgevoerd door de politie.

### **Verkeer regelen**

Twee hulpverleners hebben waargenomen dat burgers waar nooddijken werden aangelegd het verkeer regelden. Om deze werkzaamheden uit te voeren werden ze gekoppeld aan een professionele hulpverlener. De hulpdiensten voorzagen de burgers van instructies en van materialen.

### **Begidsen**

Burgers gidsten hulpverleners naar afgelegen boerderijen.

### **Voorlichten**

Burgers hebben andere mensen ingelicht over de situatie. Burgers werden ingezet om mensen per telefoon van informatie te voorzien. Op het gemeentehuis van de gemeente Mook en Middelaar ondersteunden burgers de medewerkers van het gemeentehuis. Zij beantwoordden vragen van andere burgers die per telefoon of per fax binnenkwamen en ondersteunden de gemeente tevens bij administratieve werkzaamheden. Degenen die dit deden zijn gevraagd om te helpen. Bij enkele bijeenkomsten van de rampenstaf van deze gemeente mochten burgers aanwezig zijn. Hierdoor waren zij op de hoogte van wat er speelde bij de hulpdiensten en de laatste stand van zaken. De informatie die deze burgers vergaarden, gaven ze door aan de mensen met wie ze samenwerkten.

### **Opvang en verzorging**

Een andere vorm van burgerhulp was het opvangen van evacués door vrienden en familie. De meeste mensen vonden onderdak bij familie of vrienden. Opvangcentra werden zoveel mogelijk gemeden. Een RGF van de regio Gelderland Zuid vertelde dat van tevoren ingeschat was dat 20 procent van de evacués gebruik zou maken van georganiseerde opvang. Uiteindelijk bleek dat voor minder dan 5 procent van de evacués georganiseerde opvang noodzakelijk was. Dit komt neer op ongeveer 12.500 evacués. Dat iets meer dan 95% van de evacués geen gebruik maakte van georganiseerde opvang nam een grote druk weg bij de hulpverleners. Dit scheelde

veel tijd, energie en voorzieningen die nodig waren geweest voor de opvang van een groter aantal mensen.

Boeren in droge gebieden boden stalruimte aan voor het vee van collega's die zich in het getroffen gebied bevonden. Ook collega's vanuit het buitenland boden aan om het vee bij hen onder te brengen. Uit de literatuur blijkt echter dat er geen boeren waren die gebruik hebben gemaakt van het aanbod van buitenlandse collega's wegens de angst voor ziektes.

Een geïnterviewde veehouder werd opgebeld door iemand van de NCB (Nederlands Christelijke Boerenbond) of hij tijdelijk het vee van een collega kon opvangen. Hij ging op dit verzoek in omdat hij zich min of meer moreel verplicht voelde om het vee op te vangen. Tevens gaf hem dit een goed gevoel. Hij heeft het vee 2 á 3 weken opgevangen.

### **Overig**

Burgers voorzagen hulpverleners van eten en drinken. In de interviews met verschillende hulpverleners kwam naar voren dat burgers eten en drinken kwamen brengen op de plekken waar hulpverleners (en in sommige gevallen ook burgers) aan het werk waren. Dit gebeurde in dergelijke gevallen spontaan.

Mensen zamelden massaal geld in om andere burgers te helpen die schade hadden geleden (Van Duin e.a., 1995). Hierdoor hebben burgers meegeholpen aan de bestrijding van de ramp (Trouw, 1995). De opbrengst van de actie was 82 miljoen gulden.

### 3.3 Vuurwerkcramp Enschede

Enschede werd op zaterdag 13 mei 2000 getroffen door een ramp. Deze ramp is wereldwijd bekend geworden als de 'Vuurwerkcramp Enschede'. Een brand in een vuurwerkopslag met daarop volgende explosies verwoestte een groot deel van de Enschedese wijk Roombeek. Bij deze ramp kwamen 22 mensen om het leven en raakten bijna 950 mensen gewond. Bij de bestrijding van de ramp waren duizenden hulpverleners betrokken uit binnen- en buitenland (De Lugt, 2000, p.39).

#### 3.3.1 Incidentbeschrijving

De oorzaak van de ramp is een brand in een opslagruimte met vuurwerk. De opslagruimte behoort tot het bedrijf S.E. Fireworks, dat Chinees vuurwerk importeert dat wordt gebruikt bij popconcerten.

De brand begint in de centrale opslagruimte van S.E. Fireworks. Hier ligt ongeveer 900 kilogram vuurwerk opgeslagen. Het vuur verspreidt zich vervolgens naar het buitenterrein waar in illegale containers en garageboxen nog meer vuurwerk is opgeslagen. De brandweer kan het vuur niet bedwingen en één van de containers vat vlam. Deze container ontploft korte tijd later. Een kettingreactie van soortgelijke ontploffingen resulteert uiteindelijk in de grootste ontploffing: die van de centrale bunker. In totaal komt 177 ton vuurwerk tot ontploffing.

De ontploffingen vagen de hele woonwijk Roombeek in Enschede weg. Als gevolg van brand- en explosieschade werden meer dan 200 woningen volledig verwoest en raakte een veelvoud daarvan in meerdere of mindere mate beschadigd. Nog eens bijna 300 woningen raken door de explosie zwaar beschadigd en worden door de gemeente onbewoonbaar verklaard. Ook buiten het eigenlijke rampgebied (dat na de ramp omgeven wordt met een schutting) raken ruim 1500 woningen beschadigd. 1250 mensen raken dakloos. Als gevolg van de ramp zijn ongeveer 10.000 personen gedwongen ten minste één nacht elders te overnachten. De materiële schade wordt geschat op zeker 1 miljard gulden (454 miljoen euro) (Eindrapport Commissie Onderzoek Vuurwerkcramp, 2001, p.27).

De meeste slachtoffers kunnen op eigen kracht en elkaar helpend de kern van het rampgebied verlaten (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2001b, p. 43). Het transport van gewonden naar ziekenhuizen verloopt in eerste instantie chaotisch; Licht en zwaar gewonden worden met alle beschikbare transportmiddelen naar ziekenhuizen vervoerd. Rond 16.30 ontstaat er coördinatie in het gewondenvervoer. De capaciteit in ziekenhuizen is snel (binnen een half uur) op orde (Eindrapport Commissie Onderzoek Vuurwerkcramp, 2001, p.136-137).

Aan de randen van het kerngebied ontstaan tot ongeveer 16.30 uur een tiental verschillende eerste spontane opvanglocaties. In totaal maken circa 1.000 mensen op enig moment gebruik van één van de tijdelijke opvanglocaties. Uiteindelijk wordt door de gemeente besloten om de Diekmanhal als centrale opvanglocatie voor daklozen en ontredderden in te richten, de Pathmoshal als locatie voor (licht)gewonden en de kantine van de Hogeschool Enschede als opvanglocatie voor familieleden van slachtoffers. Dit is echter bij de hulpverleners in het veld niet doorgekomen. Uiteindelijk is de Diekmanhal opengesteld voor alle (familie van) slachtoffers. De overige tijdelijke opvangcentra zijn in de loop van zaterdagavond of -nacht gesloten. Van de circa 10.000 mensen die opvang nodig hebben zijn er uiteindelijk 381 de eerste zaterdagochtend in de Diekmanhal gebleven. Zondag waren dat er nog 181 en maandag nog 70. Op dinsdag is de Diekmanhal om 19.00 uur gesloten (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2001b, p. 43, 44, 52, 53).

In tabel 5 is een tijdslijn van de ramp en de belangrijkste gebeurtenissen weergegeven.

**Tabel 5. Tijdslijn Vuurwerkcramp Enschede**

<b>Gebeurtenissen op zaterdag 13 mei</b>	<b>Tijdstip</b>
Eerste brandmelding bij RAC	15:03
Eerste brandweerauto ter plaatse; brand op diverse plaatsen, met name in ruimte C2 van de centrale bewaarplaats	15:08
Eerste ambulance aanwezig	15:16
Eerste vuurwerkexplosie (vuurwerkcontainer E2)	15:34
Tweede grote vuurwerkexplosie (massa-explosie van MAVO-box 7 <sup>7</sup> )	15:35
Laatste en krachtigste vuurwerkexplosie (massa-explosie van gehele centrale bewaarplaats en resterende containers)	15:36
Inrichting eerste gewondennest (St. Dr. Ariënstehuis)	15:40
Start evacuatie rampgebied	16:19
Coördinatie in het gewondenvervoer	16:30
Rampenplan	16:50
Diekmanhal opengesteld	17:15
Rampgebied grootste deel ontruimd	17:25
Grootschalige en gestructureerde brandweerinzet	18:30
Openstellen informatielijn verwanten	19:40
Noodverordening (verbod zich op te houden in rampgebied)	19:50
Eerste personen arriveren in de Diekmanhal	20:00
Rampgebied geheel afgezet en ontruimd	20:20
<b>Gebeurtenissen op zondag 14 mei</b>	<b>Tijdstip</b>
Geen branden meer in het gebied	02:00
Tweede Noodverordening (ramptoerisme)	08:00
<b>Gebeurtenissen op dinsdag 16 mei</b>	<b>Tijdstip</b>
Sluiting Diekmanhal	19:00

Bron: Eindrapport Commissie Onderzoek Vuurwerkcramp, 2001, p 115-175.

<sup>7</sup> 'MAVO' is de naam van de fabrikant van deze garageboxen.

Van de Vuurwerkramp worden van dichtbij beelden gemaakt door oud-journalist Danny de Vries van de regionale omroep RTV Oost. Deze televisiebeelden gaan al jaren de hele wereld over. De oorzaak van de ramp is nog steeds niet helemaal duidelijk.

### 3.3.2 *Praktijkvoorbeelden van burgerhulp*

In de literatuur is gezocht naar burgerhulp bij de Vuurwerkramp in Enschede. Ook in de interviews is gevraagd naar praktijkvoorbeelden. Hieronder volgt een overzicht van de gevonden informatie. De voorbeelden zijn geordend naar de verschillende rampenbestrijdingsprocessen.

#### **Redding en technische hulpverlening**

Een geïnterviewde burger heeft een zwaargewonde man uit het puin weggesleept en gezorgd dat deze persoon naar het ziekenhuis werd vervoerd. Ook spoorde hij een man, die verstijfd op de grond zat, aan om te vluchten.

Bewoners blusten, op aangeven van een lid van de bedrijfsbrandweer van Grolsch, met tuinslangen hun huis (BZK, 2001d, p.9).

Gewonden werden bij het vluchten vanaf het rampterrein ondersteund door omwonenden (BZK, 2001d, p.22).

#### **Geneeskundige hulpverlening - somatisch**

Somatische hulpverlening werd mede gegeven door de spontane inzet van (100) leden van de EHBO-vereniging. Deze EHBO-ers hebben geholpen in de verschillende gewondennesten. Zij hebben gewonden verzorgd en verbonden en slachtoffers vervoerd (BZK, 2001a, BZK, 2001e, p.59).

Ook individuele burgers hebben eerste hulp verleend. Uit de interviews blijkt dat dit voornamelijk burgers met een medische achtergrond waren. Daarnaast boden burgers spontaan hulp aan bij het Medisch Spectrum Twente (Commissie Onderzoek Vuurwerkramp, 2001 B, p. 167).

Particulieren vervoerden slachtoffers op eigen initiatief naar het ziekenhuis Medisch Spectrum Twente (Van der Doorn e.a., 2001, p.46, Commissie Onderzoek Vuurwerkramp, 2001 B, p.159). Ook een buschauffeur vervoerde op verzoek van een ambulanceverpleegkundige gewonden naar het ziekenhuis. Daarnaast hielpen burgers op verzoek van hulpverleners. Zo hield de chef van dienst van de politie willekeurige voorbijgangers aan, gaf hen een hesje en vroeg ze om gewonden naar het ziekenhuis te brengen.

De kantine van voetbalvereniging Sparta werd door de EHBO-ploeg van Sparta ingericht als noodhospitaal. Zij kregen later ondersteuning van andere EHBO-ers (BZK, 2001e, p.40).

De verpleegkundige van de eerste ambulance richtte samen met vrijwillige hulpverleners een gewondennest in bij het zogenaamde 'CBB-gebouw' en coördineerde de mensen die daar kwamen helpen. In het CBB -gebouw waren geen voorzieningen aanwezig. Door omstanders is het gebouw glasvrij gemaakt en zijn stoelen gebracht. Er werd snel en efficiënt gewerkt. De hulpverlening werd gedaan door een aantal EHBO'ers (25) en een aantal huisartsen. EHBO-vereniging Enschede leverde een bestelwagen vol verbandmiddelen aan dit geïmproviseerde gewondennest. De ambulanceverpleegkundige (die geen communicatiemiddelen meer had aangezien zijn ambulance was verwoest bij de explosie) gebruikte de telefoon van een omstander om contact op te nemen met de centrale post



ambulancevervoer (CPA) (Commissie Onderzoek Vuurwerkcramp, 2001 B, pp.146-147, BZK, 2001e, pp.25-26).

Ook in andere opvanglocaties (Van Heek park en Diekmanhal) werden slachtoffers behandeld door huisartsen. Deze huisartsen waren deels benaderd door de hulpdiensten. Een ander deel van de huisartsen was op eigen initiatief naar de opvanglocaties gekomen (Commissie Onderzoek Vuurwerkcramp, 2001 B, p. 137).

### **Geneeskundige hulpverlening - psychosociaal**

Op het gebied van psychosociale hulp hebben burgers geprobeerd slachtoffers tot rust te brengen (BZK, 2001a). 'Gewone burgers' probeerden volledig overspannen en soms psychotische slachtoffers in de Diekmanhal tot rust te brengen. Er was behoefte aan gekwalificeerde hulp, ook ter ondersteuning van alle aanwezige vrijwilligers (BZK, 2001e, p. 68).

Een gemeenteambtenaar geeft in het interview aan dat een burger, die psycholoog is, spontaan psychische hulp kwam verlenen. Omdat hij kon aantonen dat hij psycholoog was, werd hij als zodanig ingezet.

### **Ontruimen en evacueren**

Burgers hebben de politie geholpen met het evacueren van bewoners in de Vogelbuurt in Enschede (Commissie Onderzoek Vuurwerkcramp, 2001 B, p. 120).

Zo liet een geïnterviewde agent een burger helpen met het doorzoeken van woningen op overlevenden. Om en om doorzochten zij een woning. Ook de politiecoördinator liet burgers hierbij helpen. Hij zette ze twee aan twee in voor het doorzoeken van woningen.

Daarnaast doorzochten ook mensen op eigen initiatief en samen met andere burgers, woningen op overlevenden.

### **Afzetten en afschermen**

Burgers hebben in samenwerking met andere burgers en politieagenten een wijk afgezet. Dit gebeurde deels op verzoek van de politie en deels spontaan. Zij vormden een linie zodat zij bewoners konden tegenhouden die de wijk wilden betreden.

### **Verkeer regelen**

Ook hielpen burgers in hesjes met het regelen van het verkeer (De Lugt, 2000). De geïnterviewde chef van dienst van de politie bevestigt dit in een interview.

### **Handhaven van de rechtsorde**

Een burger stuurde twee mensen weg, waarvan hij vermoedde dat ze aan het plunderen waren. Ze liepen met een hond een woning binnen terwijl ze daar niks te zoeken hadden. Toen deze man hen hierop aansprak vertrokken ze.

### **Opvang en verzorging**

De eerste opvang van getroffenen geschiedde veelal door familie en vrienden (Commissie Onderzoek Vuurwerkcramp, 2001 C, p.59).

Verzorginghuis stichting dr. Arienstehuis ving slachtoffers op die zich uit eigen beweging vlak na de klap melden. Medisch en facilitair personeel verzorgde de slachtoffers (koffie, thee, broodjes en warme maaltijden). Er zijn geen externe hulpverleners in het huis aanwezig geweest. Ook werden slachtoffers opgevangen in revalidatiecentrum het Roessingh. Medisch, facilitair en spontaan opgekomen personeel hielp bij de opvang. Twee huisartsen afkomstig uit Wijkservice centrum

noord boden spontaan hun hulp aan. Personeel van de technische dienst van het Roessingh bracht slachtoffers naar de Diekmanhal. Er heeft geen georganiseerd vervoer vanaf het Roessingh naar de Diekmanhal plaatsgevonden. Ook andere opvanglocaties (zoals het Van Heek park en de Pathmoshal) werden samen met vrijwilligers ingericht (BZK, 2001e, pp.24, 30, 32, 33).

Volgens de bevelvoerder van de brandweer ving een hulpverlenende burger spontaan de bevelvoerder en zijn collega's op na de explosie. Hij voorzag hen van water met een tuinslang, om te drinken en om wonden te verzorgen. Burgers boden spontaan hulp aan bij de ingang van de opvanglocatie en hielpen om de locatie in te richten.

Een van de geïnterviewde burgers is directeur van de Stichting Karmel (een stichting die tweedehands goederen inzamelde voor gebieden in Oost Europa en Congo). Zowel het kantoor als de opslagplaats van de Stichting Karmel zat in Enschede. Op het moment van de ramp had de stichting ongeveer 120 vrijwilligers. Toen de directeur van de ramp hoorde heeft hij de gemeente gebeld om te vragen wat hij kon doen. Niet veel later kreeg hij de opdracht om de opvang in de Diekmanhal op te zetten door middel van het plaatsen van bedden. Samen met de vrijwilligers en de beheerder van de opvanghal startte hij de opvang in de Diekmanhal. Alle goederen werden vanuit de Stichting Karmel zelf geleverd.

Particulieren brachten servies, kleren en meubels voor inrichting van de opvanglocatie (Diekmanhal). Op verzoek van vrijwilligers in de Diekmanhal leverde een drogist gratis pakketten af waarin toiletartikelen (o.a. shampoo en luiers) zaten (BZK, 2001e, pp.47, 53, Jong en Van der Post, 2008, pp.134, 136). Later zijn vele aangeleverde goederen opgeslagen ten behoeve van herhuisvesting. Al op zondag liep de goederenstroom, georganiseerd door Karmel, uit de hand. Veel 2<sup>e</sup> hands goederen bleken namelijk niet bruikbaar (BZK, 2001e, pp.78, 81).

Vrijwilligers van Rode Kruis en EHBO-vereniging hebben niet gecoördineerd samengewerkt. De leden van de EHBO-vereniging zijn niet gewend om gecoördineerd/groepsgewijs op te treden. Hulpverleners verlenen hulp naar eigen inzicht. De situatie in de Diekmanhal was hierdoor tot maandag chaotisch (BZK, 2001e, p.60).

### **Registratie van slachtoffers**

Op een aantal plekken (onder andere in de Pathmoshal) zijn door burgers registraties van slachtoffers bijgehouden (BZK, 2001e, p.30) Er werd geregistreerd op losse papiertjes. Hierdoor en doordat zij hierin niet bedreven waren, is niet steeds volledig geregistreerd. De kwaliteitstekortkomingen hebben tot veel extra werk geleid bij het CRIB (BZK, 2001c, p.18).

### **Voorzien in primaire levensbehoeften**

Particulieren brachten eten naar de opvanglocatie. Ook belden vrijwilligers in de Diekmanhal supermarkten en instellingen, zoals horecabedrijven, met de vraag om voedsel te leveren (De Lugt, 2000).

### **Overig**

Een andere ondersteunende samenwerking tussen burgers en de politie was er op het gebied van communicatie. De chef van dienst van de politie binnen het rampterrein had geen communicatiemogelijkheden. Door middel van briefjes ondertekend met haar handtekening, die zij door burgers naar het hoofdbureau liet brengen, slaagde zij er toch in om haar boodschappen door te geven (BZK, 2001b).

### 3.4 Verdieping burgerhulp tijdens de nazorgfase bij de Vuurwerkkramp

In deze paragraaf wordt nader ingegaan op de wijze waarop de burgers een rol speelden in de nazorgfase bij de Vuurwerkkramp. De resultaten van de literatuurstudie en de gevonden praktijkvoorbeelden in de nazorgfase worden in deze paragraaf behandeld. De wijze van samenwerking, coördinatie, selectie en dergelijke zijn, samen met de tien onderzochte rampen en incidenten, meegenomen in de analyse van hoofdstuk 4.

Onder nazorg wordt verstaan: het opheffen dan wel voorkomen van (blijvende) problemen of schade op lichamelijk, geestelijk en/of maatschappelijk terrein tijdens en na een ramp of een andere ernstige gebeurtenis.

In het geval van de Vuurwerkkramp liepen de repressieve fase en de nazorgfase zeer geleidelijk in elkaar over. Bij de Vuurwerkkramp waren er vele werkzaamheden binnen het proces opvang en verzorging, die overliepen in de nazorgfase aangezien men vervangende huisvesting voor honderden personen moest regelen. In de praktijk komt het er op neer dat de nazorgfase aanving in de Diekmanhal toen tijdelijke huisvesting werd verzorgd en men begonnen is met het inzamelen van spullen om de slachtoffers van kleding en huisraad te voorzien.

#### 3.4.1 Opzet van de nazorg

*"Direct daarna moet je ervoor zorgen dat ze een paar weken een dak boven hun hoofd hebben. In alles helpt op zo'n moment ook de kracht van een stad als Enschede. Die heeft van zichzelf al een stevige maatschappelijke structuur met nabuurschap. Daar zit een behoorlijke dosis zelfredzaamheid in. Die heeft de veerkracht om de ergste ellende op te vangen."*

(Bakker, 2004, p.60)

Bij de nazorg van de Vuurwerkkramp is veel gebruik gemaakt van de leerpunten uit de Bijlmerramp (de voorgaande grote ramp op Nederlands grondgebied). Bij de Bijlmerramp zijn voor wat betreft de nazorg veel verbeterpunten naar voren gekomen. Het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) benadrukte dat van deze ramp geleerd moest worden en dat verbeterpunten in praktijk gebracht moesten worden. In het geval van de Vuurwerkkramp is er binnen zes weken voor 560 huishoudens een nieuwe huisvesting inclusief huisraad geregeld. De Diekmanhal, die gold als centrale opvangvoorziening, is binnen drie dagen gesloten.

#### Door de overheid georganiseerde nazorgactiviteiten

De overheid organiseerde een aantal activiteiten in de nazorgfase. Hiervoor werden enkele instanties opgericht.

##### IAC

Het informatie- en adviescentrum (IAC) was ten tijde van de Vuurwerkkramp een nieuw initiatief. Het IAC was binnen een week opengesteld door de gemeente Enschede. Hierbij werd de gemeente ondersteund door VWS. Het IAC vormde een loket voor alle vragen van alle mensen die op welke manier dan ook betrokken zijn geweest bij de Vuurwerkkramp. Het IAC trad naar buiten via verschillende communicatiewegen. Zo bracht het IAC verschillende nieuwsbrieven, weekbladen en publieksfolders uit. Ook had het IAC een eigen website en een telefoonnummer waarop men op werkdagen 24 uur per dag bereikbaar was.

Het IAC had personeel van verschillende achtergronden (deskundigen op verschillende gebieden maar ook mensen met bepaalde etnische achtergrond) en tolken om mensen met een buitenlandse afkomst te kunnen helpen. Het IAC had drie medewerkers van Turkse en een medewerker van Marokkaanse afkomst in dienst. Voor overige talen had het tolken op afroepbasis ter beschikking van het Tolkencentrum.

*"Tijdens een groepsgesprek met Turkse bewoners is nadrukkelijk aangegeven dat er behoefte bestaat aan psychosociale nazorg, gericht op de eigen culturele achtergrond."*

(Citaat uit "Contactpersonen Eigen Taal en Cultuur", pagina vier van de eerste uitgave van "13 Mei Opnieuw Beginnen")

Het IAC had een drietal doelstellingen:

1. Getroffenen en hulpverleners met raad en daad terzijde staan met informatie. Waar nodig verwees het daarbij door.
2. De hulpvraaginformatie gebruiken om de gemeente op problemen te wijzen.
3. Het vergaren van informatie om voor eventuele toekomstige rampen kennis op te doen, die de kwaliteit van de geboden hulpverlening ten goede kan komen.

Binnen het netwerk van het IAC waren verschillende organisaties opgenomen. Een overzicht van de verschillende onderdelen van het IAC is weergegeven in figuur 1.

**Figuur 1. Organisaties binnen het IAC**

IAC	
Stuurgroep cluster zorg	Overige organisaties (materiële hulpverlening)
GGD Twente Mediant (GGZ) Sociaal Maatschappelijke Dienstverlening Slachtofferhulp Twente Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) District Huisartsen Vereniging	Verzekeraars Bureau voor rechtshulp Woningbouwcorporaties Nutsbedrijven Leger des Heils Stadsbank Gemeentelijke diensten

#### *Vrijwilligerscentrale*

Vanuit de gemeente Enschede werd een vrijwilligerscentrale opgezet. Bij deze centrale konden burgers en bedrijven hun diensten aan de slachtoffers aanbieden.

*"Daarnaast heeft het IAC een bijeenkomst voor alle vrijwilligers georganiseerd en is daarnaast, ten behoeve van de ongeorganiseerde vrijwilligers, een oproep in de krant geplaatst. 800 vrijwilligers kwamen hierbij opdagen."*

(Commissie Onderzoek Vuurwerkcramp, 2001 B, p.26)

Bij het ontwerpen van de nieuwe wijk is het de insteek van de gemeente geweest dat burgers zo nauw mogelijk betrokken moesten zijn. De doelstelling was dat de nieuwe wijk aan de keukentafel bij de mensen thuis werd ontworpen. Dit werd ook wel het participatieproject genoemd. Burgers hadden geen inspraak maar ontwierpen letterlijk de wijk. Althans, dat was de bedoeling. Bij de enquête die afgenomen is voor het rapport van de commissie Oosting bleek dat burgers de gemeente het laagst beoordeelden op de wederopbouw van de wijk. De burgers vonden dat zij te weinig werden betrokken bij dit proces.

#### *Gezondheidsonderzoek*

Hoewel de gemeente en plaatselijke huisartsen hier niet achter stonden is in de maand na de ramp bij 4200 van de 9000 in aanmerking komende mensen een gezondheidsonderzoek gehouden. De landelijke overheid stond hier op naar aanleiding van de ervaringen na de Bijlmerramp<sup>8</sup>. Het college van burgemeester en wethouders (B&W) was van mening dat het gezondheidsonderzoek voorodeloze onrust zorgde, aangezien metingen aantoonde dat er geen gevaarlijke stoffen vrij waren gekomen bij de ramp.

Het onderzoek naar emotionele problemen dat naast het gezondheidsonderzoek plaats vond toonde aan dat er drie weken na de ramp veel emotionele problemen waren.

#### *Financiën*

Met betrekking tot de financiën werden door de gemeente snel regelingen getroffen die door de landelijke overheid ondersteund werden. De commissie Oosting concludeerde echter dat sommige schade niet vergoed kon worden (hierbij moet gedacht worden aan compensatie van inkomstenverlies door het verlies van een kostwinner of arbeidsongeschikt raken).

#### *Verwerkingsproces*

Voor wat betreft het verwerkingsproces nam de gemeente het voortouw. De gemeente organiseerde een herdenking en een stille tocht. Ook op kleinere schaal ondernam de gemeente acties voor wat betreft het verwerkingsproces. Zo konden lotgenoten eens per twee weken samenkomen in het buurthuis (Het Kompas).

### **Samenwerking tussen overheden en burgers/bedrijven**

Ook waren er voorbeelden van samenwerking tussen overheden en burgers/bedrijven

#### *SNT*

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) had ten tijde van de ramp een contract met het callcenter Services Network Telefoondiensten (SNT) om hulp te verlenen wanneer dit nodig was. Deze hulp betrof in het geval van de Vuurwerkcramp een ondersteunende rol voor het IAC. Door het gebrek aan telefoonlijnen was er bij de opening van het IAC al snel sprake van wachtrijen. Om dit te vermijden heeft VWS SNT ingeschakeld en op deze manier tientallen lijnen extra beschikbaar gesteld.

De gedachten over de functie van het callcenter verschilden echter bij het VWS en het IAC. Het IAC ging uit van een callcenter dat een ondersteunde rol zou hebben en met name mensen door zou verwijzen naar de juiste instanties. VWS had echter de insteek om het callcenter dezelfde informatie als het IAC te laten verstrekken.

---

<sup>8</sup> Bij de Bijlmerramp heeft een dergelijk onderzoek niet plaatsgevonden. Jaren later is echter een parlementaire enquête aangevraagd door de Kamerleden naar aanleiding van gezondheidsklachten van personen die bij de Bijlmerramp betrokken waren.

### *Diekmanhal*

Professionele hulpverleners schetsten de situatie in de Diekmanhal als hectisch en chaotisch. Vrijwillige en professionele hulpverleners werkten door elkaar maar ook langs elkaar heen omdat men naar eigen inzicht hulp verleende. De professionele hulpverleners klaagden dat de vrijwillige hulpverleners niet de juiste opleiding hadden om psychosociale nazorg te verlenen. Als gevolg hiervan werden verzoeken van vrijwillige hulpverleners om tweedelijnszorg niet ingewilligd.

Ook noemen de professionele hulpverleners het gebrek aan coördinatie. Hoe lang dit gebrek aan coördinatie heeft geduurd is niet duidelijk. De mening hierover verschilt per hulpdienst.

De commissie Oosting concludeerde dat ten gevolge van de situatie in de Diekmanhal de nulde- en de eerstelijnszorg (en de doorverwijzingen naar tweedelijnszorg) werd verzorgd door professionele hulpverleners en vrijwilligers die hier weinig tot geen ervaring mee hadden. Dit kan volgens de commissie risico's met zich mee hebben gebracht voor de kwaliteit van de psychosociale hulpverlening.

#### *3.4.2 Nazorg voor vrijwillige hulpverleners*

Er zijn in de literatuur enkele voorbeelden gevonden over nazorg voor helpende burgers. Deze zijn hieronder genoemd.

*"De nazorg aan vrijwillige hulpverleners wordt niet gecoördineerd. Deze hulpverleners, onder meer betrokken bij de hulpverlening in de Diekmanhal, krijgen deels wel en deels geen nazorg."*

(Commissie Onderzoek Vuurwerkramp, 2001 B, p. 260)

*"Voor de niet-georganiseerde vrijwilligers die in de Diekmanhal hebben geassisteerd, ontbreekt het eveneens aan nazorg. Probleem hierbij is dat de vrijwilligers niet zijn geregistreerd. Pas maanden na de ramp komt een overzicht gereed van degenen die hulp hebben verleend. Dit overzicht is overigens door vrijwilligers zelf opgesteld. Zo'n 1300 vrijwilligers zijn achterhaald."*

(Commissie Onderzoek Vuurwerkramp, 2001 B, p. 260)

In het onderzoeksrapport van de Commissie Oosting stelt de commissie dat de gemeente meer aandacht had moeten schenken aan de psychosociale nazorg voor de vrijwilligers. Dat men de namen van de vrijwillige hulpverleners niet kende vormde het grootste probleem.

In een interview van het onderzoek naar Burgerhulp bij de Vuurwerkramp (Leunk & In 't Veld, 2009) kwam naar voren dat een politieagent een bijeenkomst heeft georganiseerd voor alle betrokken hulpverleners. Bij deze bijeenkomst waren ook verschillende vrijwillige hulpverleners aanwezig.

De positie van hulpverlener of slachtoffer liep af en toe door elkaar. Zo vergaten andere hulpverleners dat doktoren en medewerkers van de thuiszorg die in de getroffen wijk Roombeek woonden ook slachtoffers waren. Deze groep werd vergeten. Ook werd geen rekening gehouden met het feit dat deze personen geen hoge werkdruk aan konden, aangezien zij zelf ook met problemen zaten.

#### *3.4.3 Praktijkvoorbeelden van burgerhulp*

In dit gedeelte zijn de in de literatuur en uit de interviews gevonden voorbeelden van burgerhulp gedurende de nazorgfase van de Vuurwerkramp uitgewerkt.

Uit het onderzoeksrapport van de Commissie Oosting bleek dat 79% van de personen die de enquête ingevuld hebben, onderdak, goederen of spullen van naasten heeft ontvangen. Ongeveer 60% van de ondervraagden heeft psychische steun van naasten ontvangen. Van alle ondervraagden heeft bijna een kwart (23%) financiële hulp van naasten ontvangen.

In totaal gaf 89% van alle ondervraagde huishoudens het volgende aan: *“vooral familie, vrienden en anderen in mijn omgeving hebben mij praktische hulp geboden”*, tegenover 6% dat aangaf voornamelijk praktische hulp van de officiële instanties te hebben ontvangen.

### **Psychosociale nazorg**

In de Diekmanhal hebben verschillende vrijwilligers psychosociale hulp verleend. In het onderzoeksrapport van de commissie Oosting kwam naar voren dat de psychosociale nazorg zonder de hulp van de vrijwilligers niet zo snel opgezet had kunnen worden.

*“Vrijwilligers hebben bij de ramp een cruciale rol gespeeld. De psychosociale nazorg in de Diekmanhal is zelfs in hoofdzaak verzorgd door vrijwilligers.”*

(Commissie Onderzoek Vuurwerkcramp, 2001 B, p. 260)

Sociaal Maatschappelijke Dienstverlening (SMD) heeft zo spoedig mogelijk medewerkers naar de verschillende opvangcentra gestuurd. Deze medewerkers deden dit op vrijwillige basis. SMD heeft vanuit de normale werkwijze geredeneerd. In de normale werkwijze probeert SMD een stabiele omgeving te creëren voor de cliënt. Dit houdt in dat de sociale omgeving van de cliënt betrokken wordt bij de behandeling. Op deze manier werden burgers betrokken bij de psychosociale zorgverlening.

Individuele burgers die bij SMD hun diensten aanboden werden verder niet ingezet. Hier is voor gekozen omdat SMD normaliter ook geen gebruik maakt van individuele vrijwilligers. Wanneer SMD deze mensen zou inzetten zou zij verantwoordelijk zijn voor het handelen van deze personen. Dit risico wilde SMD niet nemen. Wel heeft SMD veel samengewerkt met verschillende vrijwilligersorganisaties zoals het maatjesproject. Bij het maatjesproject gaan vrijwilligers bij mensen langs om bijvoorbeeld mee naar de bioscoop te gaan of een kop koffie te drinken.

Daarnaast hebben de vrijwilligers van de Stichting Karmel psychosociale nazorg verleend in de Diekmanhal door steun te verlenen en te praten met de slachtoffers van de ramp.

Geestelijke Gezondheid Zorginstelling Mediant heeft gedurende de nazorgfase van de Vuurwerkcramp verschillende burger(iniatieven) ondersteund door middel van psychosociale begeleiding.

Zo werden docenten van scholen begeleid om problemen bij kinderen te herkennen. De hulpverleners bleven hierbij op de achtergrond.

Ook hebben plaatselijke geloofsinstellingen nazorg geboden. Zo was er de pastorale nazorg die bij mensen langs ging om te praten en waar mogelijk steun te bieden. Uiteindelijk hebben zij zelf twee professionals bekostigd om de slachtoffers te ondersteunen waar zij dit wilden.

Binnen de Marokkaanse en Hindoestaanse gemeenschappen organiseerde men zelf herdenkingen en bijeenkomsten.

### **Materiële nazorg**

Particuliere burgers hebben erg veel gedaan in de nazorgfase. Zo hebben gezinnen andere gezinnen opgevangen. Deze gezinnen waren vaak wel bekenden van elkaar. Ook kwamen veel burgers spullen afleveren bij de Diekmanhal om zo de getroffen gezinnen te voorzien van een vervangende huisraad.

De Stichting Karmel is vanaf zondag 14 mei gestart met een inzamelingsactie van (tweedehands) goederen die door particulieren en slachtoffers werden aangeboden aan de slachtoffers. Het ging hierbij om goederen die de verloren spullen van de slachtoffers konden vervangen (huisraad, kleding etc.). Later voegden ook het Leger des Heils en het Nederlandse Rode Kruis zich bij de inzamelingsactie. Tot en met 17 mei bleven deze drie stichtingen de inzamelingsactie coördineren.

Op dinsdag 16 mei besloot de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) van de gemeente Enschede om te stoppen met het accepteren van kleine hoeveelheden spullen van particulieren. In de loop van de daaropvolgende dagen werd het duidelijk dat het wellicht mogelijk was om de verloren huisraad van de slachtoffers te vervangen met uitsluitend nieuwe spullen. Deze nieuwe spullen werden voornamelijk aangeboden door bedrijven.

Het Leger des Heils bood de slachtoffers tweedehands fietsen aan zodat de slachtoffers zich binnen de regio alsnog konden verplaatsen.

Ook KPN en PTT-Post boden praktische hulp aan de slachtoffers. Zo schakelde KPN de telefoonnummers van de slachtoffers door naar vrienden of familieleden. Tevens schonk KPN de getroffen families een mobiele telefoon, zodat deze toch bereikbaar waren. PTT-Post bood de slachtoffers aan dat zij hun post op een alternatief adres op konden halen.

Vakbond FNV Bondgenoten had een contactpunt opgezet voor haar leden toen na een onderzoek bleek dat in heel Enschede ongeveer 10.000 leden van de vakbond woonachtig waren. Het FNV kantoor was in eerste instantie opgezet voor leden die werkzaam waren bij verwoeste of beschadigde bedrijven. Deze werknemers kregen hulp bij het aanvragen van een uitkering. Ook werknemers die geen lid waren van de vakbond konden terecht bij het kantoor, zij werden niet bijgestaan bij het aanvragen van een uitkering, maar wel doorverwezen naar de juiste instanties.

Ook bedrijven hielpen elkaar. Zo bood een callcenter haar diensten aan om de getroffen bedrijven toch bereikbaar te houden. In welke mate hiervan gebruik is gemaakt is echter onduidelijk. Bierproducent Bavaria bood aan een deel van de productie van getroffen bierproducent Grolsch over te nemen.

Nederlandse bioscopen hebben een weekend lang gecollecteerd voor de slachtoffers van de Vuurwerkcramp. Ook hebben verschillende scholen, verenigingen en instellingen acties georganiseerd om geld en spullen in te zamelen voor de getroffen uit Enschede. Deze acties varieerden van het inzamelen van statiegeldflessen tot het beschikbaar stellen van (oud) schoolmeubilair voor getroffen scholen.

Tenslotte hebben burgers een telefoondienst opgericht waarbij praktische vragen van slachtoffers beantwoord werden.



### **Overleg en belangenbehartiging**

Een van de geïnterviewde burgers is een aantal jaren lang betrokken geweest bij de Belangenvereniging Slachtoffers Vuurwerkkramp Enschede (BSVE). Ongeveer twee weken na de ramp is men begonnen met het opzetten van deze belangenvereniging. De BSVE fungeerde als aanspreekpunt richting de slachtoffers en klankbord voor de professionele hulpverleningsorganisaties. Vanuit deze positie namen de bestuursleden van de BSVE, namens de vereniging, zitting in een aantal vaste overleggen. De BSVE bestond uit een bestuur en verschillende commissies. Een voorbeeld van een commissie is de Commissie Wederopbouw, die over de wederopbouw van de wijk Roombeek ging. In de commissies en de besturen hadden verschillende personen zitting met specifieke kwaliteiten (zoals een architect in de Commissie Wederopbouw). Zij hielden zich bijvoorbeeld bezig met de wederopbouw van de wijken en met schadevergoedingen. De belangenvereniging heeft zich tot de opheffing in 2006 ingezet voor de belangen van de slachtoffers van de Vuurwerkkramp. De vereniging telde op het hoogtepunt tussen de 1200 en 1300 leden.

In de nazorgfase zijn burgers betrokken als klankbord en partner in het zorgoverleg. Het zorgoverleg is opgericht door de betrokken zorginstanties. Het overleg (dat later Consense zou gaan heten) werd geleid door de directeur van de GGD (de RGF). De burgers zijn vanaf het begin betrokken bij Consense. Dit hield in dat de BSVE als partner in het overleg werd gezien. Ook heeft de GGD het initiatief genomen om Contactpersonen Eigen Taal en Cultuur (CETC-ers) in te zetten om op deze manier allochtone culturen te voorzien van de zorgbehoefte. De CETC-ers dienden kennis van de gemeenschap te hebben. Zij werden opgeleid en ondersteund door professionals. Onder de CETC-ers zaten ook verschillende professionele hulpverleners.

### **Overige initiatieven**

Vanuit de huisartsenvereniging van Enschede kwam het initiatief om de Vuurwerkkramp Commissie op te zetten. De commissie had als doel om de eerstelijnszorg die vanuit huisartsen wordt gegeven niet te laten instorten. Op het moment van de ramp hadden de huisartsen uit de getroffen gebieden te maken met veel patiënten die getroffen zijn en somatische en/of psychosociale hulp nodig hadden. De overige huisartsen van Enschede hebben toen vanuit de huisartsenvereniging aangeboden diensten over te nemen om zo de getroffen huisartsen en andere huisartsen te ontzien. Ook hebben er voorlichtingsavonden plaatsgevonden waarin medewerkers van het Nederlands Instituut voor Psychotrauma voorlichting gaven over traumabehandeling.

### 3.5 Nieuwjaarsbrand Volendam

Het jaar 2001 was pas enkele minuten oud toen er brand uitbrak in Café 't Hemeltje gevestigd aan de Haven in Volendam. Dit was een korte maar zeer felle brand met grote gevolgen. De brand heeft hooguit drie minuten geduurd. Uiteindelijk vonden veertien jonge mensen de dood en bedroeg het aantal gewonden ruim 250 personen.

#### 3.5.1 Incidentbeschrijving

In het pand aan de Haven 154-156 in Volendam bevinden zich drie cafés boven elkaar. Op dijkniveau ligt de Wir War Bar, de Blokhut ligt hieronder. Café 't Hemeltje is op de eerste verdieping gevestigd. Dit café is door een binnentrap te bereiken. Aan de voorzijde van 't Hemeltje bevinden zich vier ramen. Deze ramen zijn aan de binnenkant voorzien van metalen traliehekwerken. Voor deze ramen bevindt zich het platte dak van de serre van de Wir War Bar.

Zoals ieder jaar zijn er veel jongeren op de dijk om oud en nieuw te vieren. Kort na twaalf uur zijn er ongeveer 300 personen aanwezig in 't Hemeltje. Dit betekent dat er ongeveer drie personen op één vierkante meter staan. Je kunt je alleen schuifelend verplaatsen.

Aangezien het net kerst is geweest is café 't Hemeltje nog helemaal in de kerstsfeer. Het hele plafond is versierd met een laag takken van de blauwspaar. Daarin zijn kerstversieringen en kerstverlichting opgehangen. De kersttakken worden op hun plaats gehouden door gespannen nylonraden. Tussen de spiltrap, welke naar de toiletruimte gaat, en de bar staat een groep jongeren sterretjes (vuurwerk) uit te delen. Het is half één wanneer een jongen uit de groep bij de spiltrap een pak sterretjes pakt en dit in brand steekt. Een steekvlam is het gevolg. De jongen schrikt hier van en houdt het brandende pakje omhoog waardoor de kerstversiering aan het plafond vlam vat. De kerstversiering hangt op een hoogte van 2.25 tot 2.50 meter.

Het barpersoneel probeert de brandende kerstversiering te doven door ijsblokjes en water te gooien. Dit heeft echter geen effect. Het vuur grijpt snel om zich heen doordat de takken kurkdroog zijn en doordat het ventilatiesysteem, dat bevestigd is in het plafond, zorgt voor zuurstoftoevoer. Er ontstaat paniek. Er is weinig tijd beschikbaar om te vluchten als gevolg van de snelle rook- en hitteontwikkeling. Daarnaast blijken er weinig vluchtroutes te zijn of blijken deze slecht begaanbaar. Al snel verbranden de nylonraden waardoor brandende takken boven op de menigte vallen. Dit veroorzaakt een vonkenregen. Kleding van bezoekers vliegt in brand door de vlammen, hittestraling en vallende brandende takken. Heel snel loopt de temperatuur in het café op tot zo'n 500 graden Celsius. Uiteindelijk valt de verlichting uit doordat het isolatiemateriaal van de kerstverlichting verbrandt, waardoor kortsluiting ontstaat. Binnen drie minuten is de brand uit zichzelf gedoofd. Enerzijds doordat de naar beneden vallende brandende takken in het gedrang gedoofd zijn, anderzijds door gebrek aan zuurstof.

Iedereen probeert te vluchten. Dit verloopt echter erg moeizaam. Mensen die de Wir War Bar in proberen te vluchten lopen zich vast op een mensenmassa op de trap of in de Wir War Bar zelf. Hierdoor ontstaat ook in deze bar paniek. De uitgang van de Wir War heeft naar binnen draaiende deuren, zodat ook hier een opstopping ontstaat. Met barkrukken gooien mensen de ramen aan de voorzijde in zodat men op deze manier het horecapand kan ontvluchten.

De nooduitgang die zich in 't Hemeltje bevindt heeft een panieksluiting, maar deze blijkt verkeerd te zijn gemonteerd. Tevens zit er een balk boven, zodat het langer

dan normaal duurt voordat de deur geopend is en mensen via deze manier de ruimte kunnen verlaten.

Daarnaast probeert men met barkrukken de ramen aan de voorzijde van het pand in te slaan, maar deze zijn vergrendeld en er zitten metalen tralies voor. Pas later ontdekt men de deur naar de opslagruimte. Via de opslagruimte komt men via een lastige kanteldeur op het platte dak terecht. Dit is een draaikanteldeur, die daardoor moeilijk te openen is. Op het platte dak is echter geen trap aanwezig om hier van af te komen. Hierdoor springen mensen enkele meters naar beneden.

Om 00.39 uur worden politie en brandweer gealarmeerd. De politie is binnen vier minuten ter plaatse. De brandweer is er om 00.46 uur en plaatst ladders tegen de achterzijde van het pand zodat mensen van het platte dak kunnen klimmen. De politie probeert met een betonschaar de tralies aan de voorzijde van het pand door te knippen. Dit lukt echter niet. Uiteindelijk raken de tralies aan de voorkant los doordat er langdurig aan getrokken wordt, waardoor mensen ook via deze manier kunnen ontsnappen. Gewonden worden naar buiten getild door omstanders, politie en brandweermensen. Binnen twintig minuten is bijna iedereen uit 't Hemeltje. Er zijn twee slachtoffers achtergebleven die de brand niet hebben overleefd.

Intussen verzamelen zich talloze slachtoffers op de dijk, sommigen onherkenbaar verbrand. Een brandweerman probeert met een nevelspuit zo veel mogelijk mensen te koelen. Een enkeling springt in het water van de haven. Vele slachtoffers worden in huizen opgevangen en onder de douche of in bad gezet. Omliggende cafés vangen slachtoffers op. Net nadat de brandweer ter plaatse is arriveert ook de eerste ambulance. Hulpverleners worden cafés en woningen binnengetrokken om hulp te verlenen. Het aantal gewonden is groot. Uiteindelijk bedraagt dit aantal ongeveer 250 personen.

Veel lichtgewonde slachtoffers worden naar jongeren centrum Pius X gebracht waar zij worden opgevangen. Hier worden mensen gekoeld met natte doeken, dekens en gordijnen.

Brandweermensen reanimeren een meisje op de dijk. Ondanks al hun inspanningen overlijdt het slachtoffer ter plekke. Een ander slachtoffer wordt wel met succes gereanimeerd en wordt overgebracht naar een ziekenhuis.

Iedereen helpt iedereen. Hulpverleners stromen toe, omstanders, EHBO'ers, het Rode Kruis en huisartsen. Ondertussen ontruimt de politie de dijk. Dit verloopt niet zonder slag of stoot doordat veel mensen wanhopig op zoek zijn naar familieleden. Inmiddels zijn vele ambulances en tankautospuiten ter plaatse gekomen. De IJtunnel is voor een deel afgezet om ambulances vrije doorgang te geven. De centralist van de ambulance meldkamer vraagt om steeds meer ambulances om de vele slachtoffers af te kunnen voeren naar ziekenhuizen. Ziekenhuizen worden ingelicht en verzocht zich voor te bereiden om grote aantallen mensen op te vangen.

Ambulances rijden af en aan maar ook burgers vervoeren slachtoffers met hun eigen auto's. Er wordt zelfs een stadsbus ingezet voor vervoer.

Net na twee uur in de nacht arriveert het eerste SIGMA-team van het Rode Kruis op de dijk. SIGMA staat voor snel inzetbare groep ter medische assistentie. Zij zetten op de plek van de ramp een tent op waar slachtoffers worden opgevangen en eerste hulp wordt verricht om ze vervolgens naar het ziekenhuis te kunnen vervoeren.

Veel ouders zijn wanhopig op zoek naar hun kinderen. Dit levert een hectische situatie op. Hulpdiensten kunnen de ouders slecht informeren. In het eerste uur na de brand is er nauwelijks sprake van een gecoördineerde inzet van hulpverleners. Dit komt doordat alle aandacht gevestigd is op de eerste hulp van slachtoffers en het vervoer naar ziekenhuizen.

Hier komt verandering in als de geneeskundig officier van dienst de coördinatie met betrekking tot het vervoer van slachtoffers op zich neemt. Inmiddels is er ook een arts van de GG en GD aanwezig die slachtoffers aan hun verwondingen behandelt in omliggende cafés die als gewondennesten zijn ingericht.

Daarna komen er meer SIGMA-teams van het Rode Kruis ter plaatse. Zij worden geassisteerd door een mobiel medisch team. Zij helpen slachtoffers die zich in de Wir War Bar en De Kaketoe (naastgelegen horecagelegenheden) bevinden.

Ondertussen wordt de roep om namen steeds groter. Doordat de politie de dijk heeft afgesloten, gaan ouders massaal naar het jongerencentrum Pius X. Hier ontstaat een onoverzichtelijke situatie doordat mensen in- en uitliepen. Een ober en een brandweerman werken samen door iedereen die er niets te zoeken heeft te verwijderen uit het jongerencentrum en vervolgens bij de ingang van het pand te blijven staan. Alleen ouders die op zoek zijn naar hun kinderen mogen nog naar binnen.

De slachtofferregistratie verloopt niet erg soepel. Hulpverleners proberen de gegevens van slachtoffers te noteren maar gewonden worden vaak tussentijds al weer vervoerd naar ziekenhuizen. Ook in het Pius X gebouw begint men met het registreren van slachtoffers.

Ondertussen is de onderlinge communicatie verbeterd door de aanwezigheid van een verbindingscommandowagen.

Om ongeveer drie uur gaat restaurant AMVO open voor ouders die op zoek zijn naar hun kind. Alle lijsten met namen worden hier verzameld. Steeds als er nieuwe gegevens binnenkomen stortten mensen zich op de gegevens en verlaten sommigen het restaurant om richting het ziekenhuis te gaan.

Nadat de burgemeester heeft geconstateerd dat het gewondenvervoer goed op gang is gekomen verlaat hij met zijn beleidsteam het rampterrein om zich voor te bereiden op de persconferentie die om half vier gepland staat. Deze vindt plaats in het politiebureau omdat het gemeentehuis niet geopend is.

Tegen drie uur zijn er voldoende hulpverleners ter plaatse en worden gewonden vanuit de cafés overgebracht naar SIGMA-tenten.

Rond half vier worden de gewonden uit café de Molen gehaald en wijst de politie ambulancebroeders op een vierde dodelijk slachtoffer dat zich in de toiletruimte van het café bevindt.

Omstreeks vier uur belt de politie met afdeling Burgerzaken van de gemeente om de gegevens van dodelijke slachtoffers te verifiëren. Aangezien de ambtenaar van Burgerzaken denkt dat het hierbij blijft vertrekt hij vervolgens weer.

Om half vijf in de ochtend sluit de politie de toegangsdeuren van 't Hemeltje af en timmert men de deuren van de Wir War Bar en De Blokhut dicht ten behoeve van het sporenonderzoek.

Tegen de klok van vijf uur vervoert een bus de laatste 21 lichtgewonden naar het AMC. Omstreeks half zes zijn er nog enkele ouders aanwezig in restaurant AMVO die in grote onzekerheid leven over het lot van hun kind. Zij moeten het pand echter verlaten omdat hulpverleners hier worden opgevangen.

Al in de eerste nacht sterven vier mensen door de gevolgen van de brand. Van drie van deze slachtoffers staat de identiteit dan nog niet vast.

Uiteindelijk identificeren ouders van twee van de slachtoffers hun kinderen onder begeleiding van politie en medewerkers van slachtofferhulp.

Om vijf uur wordt wederom contact opgenomen met een ambtenaar van Burgerzaken met het verzoek naar het stadskantoor te gaan en een lijst met veertig namen en bijnamen te verifiëren. Om zes uur in de ochtend wordt een

tweede persconferentie gehouden. Onduidelijk is dan nog om hoeveel gewonden het gaat, wie de gewonden zijn en in welk ziekenhuis zij zijn opgenomen. Inmiddels is de politie begonnen met het bellen van ziekenhuizen en brandwondencentra om zo de persoonsgegevens van slachtoffers te verzamelen. Nog steeds zijn niet alle namen bekend en tevens is er onduidelijkheid over de ziekenhuizen waar zij zijn opgenomen. In het stadskantoor heeft men problemen met het opstarten van het computersysteem ten behoeve van de bevolkingsregistratie. Na ruim een uur kan men aan de slag en lukt het om lijsten met namen uit te draaien. Vermoedelijk wordt dan 80 tot 90% van de gegevens vastgesteld. Het is dan acht uur in de morgen en het begint weer een beetje licht te worden (Commissie Onderzoek Cafébrand Nieuwjaarsnacht 2001).

### 3.5.2 Praktijkvoorbeelden van burgerhulp

*"De 'eerste' eerste hulpverlening wordt verricht door de Volendammers. Zonder acht te slaan op gevaar voor zichzelf redden ze vele slachtoffers uit het pand. Veel Volendammers hebben een EHBO-diploma. Op allerlei manieren worden de mensen gekoeld. Een enkeling springt in het water van de haven. De anderen komen onder de douche van particulieren, de brandweer sproeit met een nevelspuit, anderen gebruiken natte doeken en gordijnen. Deze eerste hulpmaatregelen door de bevolking zelf en de eerste officiële hulpverleners (brandweer, politie, huisartsen) is van groot belang geweest."*

(Eindrapport Cafébrand Nieuwjaarsnacht)

Dit is één van de conclusies die de Commissie Onderzoek Cafébrand onder leiding van Alders heeft getrokken uit het onderzoek dat verricht is naar aanleiding van de Nieuwjaarsbrand in Volendam. Hieruit blijkt dat burgers een belangrijke rol hebben gespeeld in de hulpverlening ten tijde van de brand. Tevens is gebleken dat mensen vanuit hun functie ter plaatse waren en hulp hebben verleend. Uit de literatuurstudie en de interviews naar de Nieuwjaarsbrand is gebleken dat burgers betrokken zijn geweest bij een aantal rampenbestrijdingsprocessen volgens de Leidraad Maatramp. De gevonden informatie over de burgerhulp tijdens de Nieuwjaarsbrand is hieronder geordend per rampenbestrijdingsproces en wordt deels weergegeven in de vorm van citaten.

#### **Redding en technische hulpverlening**

Nadat de brand uit zichzelf gedoofd was sloegen burgers aan de buitenzijde van café 't Hemeltje de ramen in. Ook de ramen van de Wir War Bar werden ingeslagen omdat er een opstopping ontstond bij de uitgang van het horecapand door naar binnen draaiende deuren. Van binnenuit werden de tralies in 't Hemeltje los getrokken zodat mensen via de ramen van het café eruit konden.

Twee van de geïnterviewde burgers waren in het bewuste café aanwezig toen de brand uitbrak. Eén van hen heeft samen met een andere burger aan de buitenzijde van het pand de ramen ingegooid en heeft vervolgens met de andere geïnterviewde burger van buitenaf de tralies voor de ramen verwijderd zodat mensen op deze wijze het pand konden verlaten.

Eén van de geïnterviewde burgers die aanwezig was in het café heeft een aantal personen onder de mensenmassa uitgetrokken die voor de trap naar beneden ontstond.

Een andere burger heeft verschillende slachtoffers naar buiten begeleid tot het moment dat hij zelf naar buiten moest van de brandweer.

*"Ineens begint iedereen te schreeuwen. Ik weet niet hoe, maar ik kom beneden. Daar trek ik nog wat mensen uit de kluwen. Daarna ben ik buiten en klim ik meteen op het dak. Die ramen moeten in, weet ik. Ik sta er samen met nog een paar jongens. Tot mijn handen te heet worden. Mijn oudere broer kom ik buiten tegen, met vellen aan z'n armen en gezicht. Helemaal verbrand. Hij is compleet de weg kwijt. Ik breng 'm café de Molen binnen, naar de spoelbak. De mensen daar helpen hem met doeken met water. De beelden van die nacht raak ik niet kwijt. Toen ik de ruiten insloeg met een tegel, keek ik zo naar binnen. Er lagen allemaal huilende mensen, met zwarte gezichten."*

(Mark Weber (18) in Nieuwe Revu 10 – 17 januari 2001)

*"Ik begin als een wilde aan de tralies voor de ramen te trekken. Buiten slaan mensen er met barkrukken tegenaan. Ze geven mee. Het vuur is uit, maar de hitte is verschrikkelijk. Ik zie een vriend van me op de grond liggen en help hem naar buiten. Dat doe ik ook met zes andere slachtoffers. Ik neem een meisje mee naar een huis op de dijk. Daar zet ik verbrande kinderen onder de douche."*

(Nico Admiraal (21) in Nieuwe Revu 10 – 17 januari 2001)

*Jan Buijs ontpopte zich als een van de helden. Hij sloeg van buiten af met zijn blote vuisten de geharde ramen in. "Ik heb gedaan wat ik kon. Mijn handen zijn kapot, maar ik heb dat glas niet eens gevoeld."*

(Telegraaf – 2 januari 2001)

*Iedereen heeft vannacht geholpen, zeggen de omstanders. "Er zijn heldhaftige dingen gebeurd", vertelt Klaas de Boer. Hij prijst uitvoerig barkeeper Rolf. "Een hele ferme vent, keiharde knaap. Echt zo'n kapitein die als laatste het schip verlaat. Hij heeft heel wat jongeren het leven gered door ze uit het café te brengen."*

(NRC - 2 januari 2001)

Mensen die bewusteloos waren of niet meer op eigen kracht de ruimte konden verlaten werden er uit gehaald door andere aanwezigen of omstanders.

### **Geneeskundige hulpverlening - somatisch**

Burgers hielpen bij de eerste hulpverlening aan gewonden. In woningen werden de slachtoffers vervolgens onder de douche of in bad gezet. Ook omliggende cafés vingden slachtoffers op en begonnen met koelen door gebruik te maken van natte doeken, lakens en gordijnen. Dit blijkt zowel uit de literatuurstudie als uit de interviews. Hulpverleners werden cafés en woningen binnengetrokken om hulp te verlenen.

Opvallend was dat de meeste geïnterviewde burgerhulpverleners, die eerste hulp verleenden, een medische achtergrond hebben. De meeste burgerhulpverleners hebben alleen gekoeld omdat dit het enige was wat men in die situatie kon doen aangezien alle slachtoffers dezelfde soort verwondingen hadden (brandwonden). Een geïnterviewde burger behandelde een slachtoffer aan snijwonden. Een bevelvoerder van de brandweer gaf aan dat diverse burgers slachtoffers met hun eigen auto's vervoerden naar ziekenhuizen.

Een politieagent heeft opdracht gegeven aan een burger om te assisteren bij het toedienen van vocht door het vasthouden van een infuuszak.

*Jan Tuyp, eigenaar van café De Molen, welke gebruikt werd als gewondennest: "Er zijn mensen in mijn armen gestorven. We hebben alles aangesleept om de brandwonden af te koelen met water. Overal hebben we water vandaan gehaald. Uit hotel 't Haantje kwam het personeel met linnen lakens om de patiënten te kunnen omzwachtelen. Op dat moment handel je maar naar de beste inzichten. Het is redderen wat er te redderen valt. Meer kun je niet doen".*

(Nieuwsblad van het Noorden 2 januari 2001 blz. 15)

*"In café de Molen ben ik toen door Dick de Boer ontzettend geholpen, die heeft continue natte handdoeken over mijn gezicht gelegd en flessen water over m'n armen en rug uitgegoten. Ik zie hem echt als mijn grote redder."*

(Cisca Reurs (17) in Telegraaf 21-04-2001)

*Hij roept: "Frank, Frank." Hij kent me, maar ik herken hem niet. Zijn gezicht is te verminkt. Nu ben ik geen journalist meer, maar hulpverlener en Volendammer. Mijn cassetterecorder vergeet ik, en ik breng de jongen naar café De Molen, waar een eerstehulp post is ingericht. Na de eerste schok ga ik toch maar weer werken.*

(Frank Havik, verslaggever radio-1 journaal en geboren Volendammer, in VN – 13 januari 2001)

*Freelance fotograaf Leo Spooren was tegelijk met de eerste brandweerauto ter plaatse en is zelfs met de brandweer in het Hemeltje geweest. Daarna helpt hij urenlang met het koelen met water van verbrande slachtoffers.*

(Reformatorisch Dagblad 2 januari 2001)

*"We hebben zes douches in huis en hebben er in totaal zo'n 25 kinderen onder het lauwe water gezet. Om de beurt. Vijf van hen waren zeer ernstig verbrand, anderen waren zwart, of licht verbrand. Hun ruggen zaten vol zwarte naalden. Ik trok bij een van hen het jasje uit en trok zó het hoofdhaar mee. Alles ging op de automatische piloot. Toen de ambulances er waren, ging ik naar buiten om de broeders te roepen. "Ik heb kinderen boven, die moeten naar het ziekenhuis!" Maar ze wilden niet naar boven komen. "Laat ze naar beneden komen", zeiden ze. Dat konden de kinderen niet meer. Willem: We moesten een plan maken om ze beneden te krijgen. "Steek je handen vooruit en ga over mijn rug liggen" zei ik. Zo heb ik er drie zelf naar beneden gedragen. De hulpverlening was trouwens gigantisch goed. We hadden de kinderen zo gauw mogelijk naar hun ouders laten bellen om te vertellen waar ze waren. Dat is met bijna allemaal gelukt."*

(Afra en Willem Schilder in Cafébrand Nieuwjaarsnacht Eindrapport blz. 91, 129 en 167)

De IJ-tunnel was voor een deel afgezet om ambulances vrije doorgang te geven. De centralist van de ambulance meldkamer vroeg om steeds meer ambulances om de vele slachtoffers af te kunnen voeren naar ziekenhuizen. Ziekenhuizen werden ingelicht en verzocht zich voor te bereiden om grote aantallen mensen op te vangen.

Ambulances reden af en aan maar ook burgers vervoerden slachtoffers met hun eigen auto's. Er werd zelfs een stadsbus en taxi's ingezet voor vervoer.

*"Evert Smit komt erbij staan. Huilend. Hij heeft vannacht met zijn eigen auto vier mensen naar het streekziekenhuis in Purmerend gebracht."*

(NRC – 2 januari 2001)

*Bussen van Connexion en taxi's zijn ingezet om lichtgewonden naar ziekenhuizen te vervoeren.*

(Reformatorisch Dagblad - 2 januari 2001)

### **Geneeskundige hulpverlening - psychosociaal**

Volendam is een zeer hechte gemeenschap en telde ten tijde van de ramp zo'n 18.000 inwoners. Mensen kennen elkaar bijna allemaal bij naam. Van oudsher is het geloof van de Volendammers altijd een grote steun geweest in tijden van nood, maar ook voor het leven van alledag. Een van de geïnterviewde burgers heeft na de ramp haar voormalige baan als verpleegster weer opgepakt en is begonnen met het inventariseren van namen van slachtoffers. Zij heeft alle betrokkenen gebeld en nazorg aangeboden.

Pastoor Berkhout werd na de rampnacht 's morgens om half acht gebeld door de recherche. De pastoor wist nog van niets. De kerk was niet opgenomen in het rampenplan van de gemeente Volendam. Pastoor Berkhout vernam dat vijftig jongeren waren opgenomen in het Academisch Medisch Centrum in Amsterdam. De periode na de ramp heeft de pastoor van de parochie in Volendam veel slachtoffers en hun families bezocht in ziekenhuizen in Nederland maar ook in het buitenland. Hij heeft met deze slachtoffers gesproken en gebeden met hen. Hier had men vanuit de gemeenschap behoefte aan.

Een andere burger heeft nazorg geboden door een helpdesk op te zetten waar slachtoffers hun verhaal kwijt konden. Zo werden er door de pastoor en deze burger bijeenkomsten georganiseerd voor de ouders van overleden slachtoffers.

### **Afzetten en afschermen**

De ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid van de gemeente Volendam heeft gezien dat twee burgers een oranje zeil vasthielden om aan de voorkant van het pand de plaats van het incident af te zetten. Zij stonden tijdens het uitvoeren van deze taak onder toezicht van de brandweer.

### **Verkeer regelen**

Een agent gaf in het interview aan dat collega's van hem die geen dienst hadden in burgerkleding naar de rampplek kwamen en daar het verkeer rondom de plaats van het incident hebben geregeld. Zij trokken voor het uitvoeren van deze taak een opvallend politiehesisje aan.



### Identificeren van slachtoffers

Een EHBO'er gaf aan dat ze ouders met plaatselijke bekendheid stickers op jassen heeft laten plakken met daarop de naam, het adres en het telefoonnummer van de ouders van de slachtoffers zodat de kinderen geïdentificeerd konden worden. Dit gebeurde omdat de slachtoffers vaak moeilijk herkenbaar waren en in coma werden gehouden waardoor zij niet konden zeggen wie zij waren.

### Voorlichten

Een burger heeft de dag na de ramp een helpdesk opgezet met enkele vrijwilligers waar slachtoffers en hun familie terecht konden met vragen en problemen waar zij tegenaan liepen.

Een EHBO'er gaf aan dat ze die nacht haar mobiele telefoon heeft afgegeven aan een burger die veel mensen kent in Volendam en hem de opdracht heeft gegeven om ouders te informeren over de toestand van hun kind.

### Opvang en verzorging

Nadat de ramen werden ingeslagen en de tralies verwijderd waren en men de nooduitgangen kon gebruiken is 't Hemeltje binnen twintig minuten leeg. Ondertussen verzamelden zich talloze slachtoffers op de dijk, sommigen onherkenbaar verbrand. Vele slachtoffers werden in huizen of cafés opgevangen.

*Café d' Ouwe Helling gaat na middernacht open om koffie te schenken voor slachtoffers en hulpverleners.*

(Trouw – 2 januari 2001)

*"Dan komt mijn vriendin Jantien uit het raam (van het Hemeltje (red.)). Haar gezicht is pikzwart, twee blauwe ogen kijken verbaasd om zich heen. Eindelijk begin ik het te snappen. Ik neem haar mee naar huis. Mijn moeder schrikt zich rot. Ze houdt Jantiens gezicht onder de kraan en brengt haar thuis."*

(Marian van der Sluis 17 jaar in Nieuwe Revu 10 januari – 17 januari 2001)

In de interviews kwam naar voren dat veel omwonenden hun woningen openstelden en slachtoffers hebben opgevangen en verzorgd. Ook in omliggende cafés werden slachtoffers opgevangen en verzorgd.

Een burger heeft slachtoffers opgevangen in haar woning en jassen uitgedeeld.

Een andere burger heeft zijn nabij gelegen sportzaak geopend om slachtoffers op te vangen en heeft jassen uitgedeeld aan slachtoffers op straat.

Een burger opende haar nabij gelegen restaurant en heeft de gehele nacht koffie geschonken voor hulpverleners en slachtoffers.

### Registratie van slachtoffers

Daarnaast gaf een politieagent aan dat hij burgers de opdracht heeft gegeven om in jongeren centrum Pius X namen van slachtoffers te inventariseren en mensen naar de politie te laten bellen als een vermist persoon terecht was.

### 3.6 Verdieping burgerhulp tijdens de nazorgfase bij de Nieuwjaarsbrand in Volendam

Ook voor de Nieuwjaarsbrand heeft er een verdiepende studie plaatsgevonden naar de burgerhulp tijdens de nazorgfase. In deze paragraaf wordt hier nader op ingegaan. De resultaten van de literatuurstudie en de gevonden praktijkvoorbeelden in de nazorgfase worden in deze paragraaf behandeld. De wijze van samenwerking, coördinatie, selectie enzovoorts zijn, samen met de tien onderzochte rampen en incidenten, meegenomen in de analyse van hoofdstuk 4.

*"Sinds de Nieuwjaarsbrand in Volendam in 2001 is op alle niveaus veel gebeurd en in gang gezet. Op lokaal niveau hebben gewone burgers zich georganiseerd en stegen met hun activiteiten boven zichzelf uit. Uren, dagen, maanden, jaren, vaak tot op de dag van vandaag, legden ze een warme deken over de aangeslagen gemeenschap. Hun inspanningen en hun kracht werden gebundeld met die van de overheid en leidden tot regelingen en nazorgtrajecten waar een Volendammer trots op mag zijn."*

*"Nazorg is een 'containerbegrip': er vallen zo veel betekenissen onder, dat iedereen er zijn eigen invulling aan kan geven. Globaal gezien kan onder het begrip nazorg worden verstaan: het opheffen dan wel voorkomen van (blijvende) problemen of schade op lichamelijk, geestelijk en/of maatschappelijk terrein tijdens en na een ramp of een andere ernstige gebeurtenis."*

(Nieuwjaarsbrand Volendam 2001 Lessen voor later)

#### 3.6.1 Opzet van de nazorg

In het rapport 'Nieuwjaarsbrand Volendam 2001 Lessen voor later' komt naar voren welke activiteiten na de brand in de Volendamse gemeenschap en daarbuiten zijn uitgevoerd. Het rapport is gebaseerd op vele rapporten, krantenartikelen, studies en jaarverslagen en interviews met verschillende betrokkenen. Uit dit rapport blijkt dat nazorg een dynamisch gebeuren is. Er zijn geen pasklare modellen voor. Uit het nazorgtraject in Volendam is volgens het rapport gebleken dat nazorg wordt ingevuld door mensen en vorm krijgt door motivatie, inzet, dynamiek, creativiteit, deskundigheid en drive van burgers en professionals die wonen en/of werken in het gebied waar de ramp plaatsvindt.

In Volendam is het burgerinitiatief net zo waardevol en indrukwekkend geweest als de ondersteuning door professionele organisaties. In het rapport is te lezen dat de nazorg aansloot bij de Volendamse 'doe-cultuur'.

Een dag na de ramp werd door de gemeente en de regionale GGD een advies- en informatiecentrum (AIC) opgericht waar de Volendamse bevolking terecht kon voor informatie en nazorg. Na de oprichting van het AIC werden enkele burgerinitiatieven hier ondergebracht. Deze particuliere initiatieven door burgers waren de Helpdesk van de SSNV, de BSNV en het Supportersproject. Op deze manier kon professionele ondersteuning van deze initiatieven worden gewaarborgd. Scholengemeenschap Don Bosco in Volendam stelde ruimte beschikbaar voor het AIC. Besloten werd dat de stichting los moest staan van de gemeente omdat deze als verantwoordelijke overheid partij was in de schuldvraag. Daarnaast wilde men drempelvrees onder inwoners voorkomen.

Kort na de Nieuwjaarsbrand werd duidelijk dat ervaringen van nazorg uit vorige rampen niet kon worden gekopieerd naar de situatie in Volendam aangezien te weinig rekening werd gehouden met het feit dat de slachtoffers voornamelijk vielen in de leeftijdscategorie van 13 tot 23 jaar oud. Men zag in dat aspecten als scholing

en re-integratie moesten worden opgenomen in het nazorgtraject. Mede hierdoor werd de organisatie aangepast en kreeg het AIC de naam stichting CRN Het Anker. Deze stichting was uiteindelijk de spin in het web met betrekking tot nazorg. Uit de verschillende interviews is gebleken dat voor de organisatie van nazorg inspirerend leiderschap onmisbaar is.

Kort na het ontstaan van CRN Het Anker ontstonden meningsverschillen over de te volgen koers tussen de directieleden van de stichting. Hierdoor raakte de regie zoek en verliep de coördinatie en onderlinge afstemming tussen professionals en vrijwilligers moeizaam. Het management probeerde een professionele organisatie op te zetten. Dit botste echter met de informele gezagsstructuur in Volendam. Begin 2002 werd daarom een onderzoek uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. Hieruit kwam naar voren dat de directieleden vaak verschilden van mening over de te varen koers. Verder concludeerde het adviesbureau dat er meerdere spanningsvelden bestonden, namelijk tussen Volendamse medewerkers en medewerkers van buiten de regio, professionals en vrijwilligers, zelfredzaamheid versus behoefte aan sturing, persoonlijke betrokkenheid versus zakelijke betrokkenheid en vraaggericht werken versus aanbodgericht werken. Zij adviseerden Het Anker om extern de regie te nemen en de organisatie te stroomlijnen om meerwaarde te blijven houden en extern niet zijn geloofwaardigheid te verliezen. Regisseren, doorverwijzen en uitvoeren werd het credo voor Het Anker. Hieronder worden enkele aspecten binnen het begrip nazorg beschreven waarin burgers een rol hebben gespeeld.

### **Stichting Slachtoffers Nieuwjaarsbrand Volendam (SSNV)**

Vanuit de bevolking en het bedrijfsleven van Volendam werd kort na de ramp een stichting opgericht waarin fondsenwervende, medische, financiële, fiscale, juridische en verzekeringstechnische zaken werden geregeld. Volendammers gingen er al van uit dat de gemeente Edam-Volendam te klein was om goede nazorg te kunnen realiseren. Twee Volendammers wierven burgers uit de lokale bevolking om de belangen van getroffenen en ouders van slachtoffers te behartigen. De stichting bestond uit vrijwilligers en werd aangestuurd door zeven personen die waren aangetrokken op hun deskundigheid. Hieronder vielen bijvoorbeeld een accountant, een jurist, een econoom en een huisarts. De doelstelling van de stichting was om de getroffenen de breedst mogelijke hulp te bieden op de korte, maar vooral ook op de lange termijn. Dit alles om de slachtoffers te helpen de eerste stappen te zetten in de richting van een waardevol toekomstperspectief. Deze stichting bestond uit vrijwilligers en liet zich in hun werkzaamheden ondersteunen door De Nederlandse Brandwondenstichting.

In de eerste weken na de ramp richtte de SSNV een Helpdesk op. Een lokale woningbouwvereniging stelde een pand ter beschikking waar getroffenen en hun familieleden terecht konden met vragen en problemen. De vragen werden verzameld en per categorie ingedeeld. Waar mogelijk werd direct actie ondernomen. Zo werden afspraken gemaakt met lokale taxibedrijven over vervoer naar ziekenhuizen en werden regelingen getroffen met de ziektekostenverzekeraars over de afwikkeling en financiering van vervoers- en verblijfkosten. Vanaf 1 maart 2001 is de Helpdesk onderdeel gaan uitmaken van het Advies- en Informatiecentrum AIC 'Het Anker'. Een aantal vrijwilligers is in dienst getreden van Het Anker. Een groot aantal vrijwilligers van de oorspronkelijke Helpdesk is ook na 1 maart 2001 actief gebleven (website SSNV).



### **Belangenvereniging Slachtoffers Nieuwjaarsbrand Volendam (BSNV)**

De SSNV richtte zich vooral op financiële en materiële hulpverlening, en bemiddelde in juridische afwikkeling. De getroffen en hadden echter ook een eigen vertegenwoordiging en belangenvereniging nodig. Daarom werd de belangenvereniging Slachtoffers Nieuwjaarsbrand Volendam (BSNV) opgericht door ouders van getroffen (de getroffen zelf waren hier door hun verwondingen niet toe in staat). Het bestuur van de BSNV bestaat uit vrijwilligers. Deze stichting was er voor (ouders van) getroffen en fungeerde als spreekbuis voor de SSNV. Deze belangenvereniging heeft onder andere, in samenwerking met de SSNV, de Helpdesk opgezet. Later is aansturing van de belangenvereniging overgenomen door de getroffen zelf.

### **Supportersproject**

Naast bovengenoemde initiatieven werd door burgers in februari 2001 het Supportersproject opgestart. Dit waren professionals met een verschillende achtergrond (buurt- en clubhuiswerk, psychiatrie, eerstelijns psychologen, thuiszorg, maatschappelijk werkers). Zij traden vooral op als betrokken vrijwilliger. Als persoon wilden zij iets doen en als professional beschikten ze over de nodige kennis en kunde. Het krijgen van begrip en erkenning en kunnen rekenen op sociale steun uit hun eigen omgeving is heel belangrijk voor mensen die iets ergs meemaken. Sociale steun vindt na een ramp meestal niet plaats in georganiseerd verband, maar het Supportersproject heeft Volendam hiervoor een organisatorisch kader gegeven. Het Supportersproject werd geïnspireerd door hetgeen ze van Zweedse hulpverleners hoorden die verantwoordelijk waren voor de nazorg na een grote discotheekbrand in Göteborg in 1998. Veel vrijwilligers waren bereid om getroffen en hun omgeving op welke manier dan ook bij te staan. Deze supporters werden hierbij ondersteund door professionele hulpverleners. De vele vrijwilligers werden ingezet in de psychosociale sfeer. Het Supportersproject vertegenwoordigde, samen met de andere burgerinitiatieven, niet alleen de kracht van de gemeenschap maar mobiliseerde die ook (Klein Beernink, 2006).

### **Samenwerking tijdens het nazorgtraject**

De psychosociale opvang direct na de brand werd gekenmerkt door de spontaniteit van vrijwilligers en professionals. Zij werkten naast elkaar. Iedereen nam een taak voor zijn rekening. Zoals eerder is aangegeven werd de dag na de ramp door de officiële rampenstaf een advies- en informatiecentrum (AIC) opgericht. Getroffenen en hun familieleden konden bij dit formele centrum terecht met vragen en problemen die betrekking hadden op de brand. Dit centrum had tot taak om het psychosociale nazorgtraject te coördineren. Coördinatie werd echter bemoeilijkt door de diverse vrijwilligersinitiatieven vanuit de bevolking. Het AIC werd hierdoor verrast. De formele instanties zagen het gebeuren en wisten niet goed hoe ze moesten inspelen op deze initiatieven. De gemeenschap nam verschillende taken voor haar rekening waar de formele instanties dachten verantwoordelijk voor te zijn. De inwoners van Volendam namen echter het voortouw en veel professionals probeerden hier zo goed en zo kwaad als het ging op in te spelen.

Vanaf de start van het nazorgtraject was het voor de professionele instanties zoeken naar de manier waarop zij Volendam konden helpen. Ze hadden geen ervaring met de actieve rol die de gemeenschap in Volendam speelde. Hetzelfde gold voor het advies- en informatiecentrum dat verantwoordelijk was voor de psychosociale nazorg. Het Supportersproject en de Helpdesk waren initiatieven die vreemd waren voor de formele instanties. Zij wisten dan ook niet goed wat ze er mee aan moesten. Anderzijds was een gedeelte van de Volendamse gemeenschap argwanend tegenover het advies- en informatiecentrum en een aantal geestelijke gezondheidsinstellingen. In de loop van het eerste jaar na de ramp kreeg de

psychosociale nazorg desondanks toch langzaam maar zeker meer vorm. Het door de overheid ingestelde AIC vormde samen met de Volendamse Helpdesk en het Supportersproject het Advies- en Informatiecentrum Het Anker. Hier kwamen de activiteiten van de Volendamse vrijwilligers en Volendamse en niet-Volendamse professionals samen. Hier moest men improviseren om de nazorg in goede banen te leiden.

De SSNV, Helpdesk, BSNV en het Supportersproject bleken blijvende initiatieven uit de gemeenschap te zijn. De Volendamse gemeenschap wilde een deel van de touwtjes in handen houden waar het ging om nazorg voor getroffen en. Zij opereerden heel dicht tegen de gemeenschap aan en konden hierdoor direct inspelen op vragen uit de gemeenschap.

De SSNV speelde een belangrijke rol in de financiële afwikkeling van de ramp en dan met name in de communicatie daarover met de getroffen en. Daarnaast speelde de stichting een belangrijke rol in allerlei juridische kwesties. Hierbij werkten zij samen met de BSNV. De BSNV was de directe stem van de betrokken en.

De Helpdesk bleef tot 1 januari 2003 bestaan uit vrijwilligers. Daarnaast waren er drie krachten werkzaam die betaald werden door Stichting Het Anker. Daarna werd de Helpdesk opgenomen in de taken van Het Anker.

De kerken vingen samen met begrafenisondernemers de ouders van de overleden kinderen op en bleven deze bijstaan. Ook toen zij zich vergeten voelden door de overheid.

Het Supportersproject had vanaf het begin de intentie om lang inzetbaar te blijven en richtte zich op de sociale behoeften van de getroffen en. Supporters hielpen op alle fronten. Zo organiseerden zij activiteiten voor getroffen en, bijeenkomsten over de gevolgen van de brand, lotgenotenbijeenkomsten en herdenkingen. Daarnaast boden de Supporters praktische en morele ondersteuning aan de getroffen en. In 2002 is er een vaste groep supporters ontstaan die jarenlang ingezet zijn. Zij zaten vaak dichtbij de getroffen en en merkten meestal direct als er spanningen ontstonden onder getroffen en. Dit konden zij dan direct doorspelen aan Het Anker.

Ondanks dat het Supportersproject haar wortels had in de samenleving van Volendam, kampten ook zij, net als de professionals, met de vraag hoe ze getroffen jongeren konden bereiken en konden ondersteunen. De meeste jongeren probeerden zo snel mogelijk het dagelijkse leven weer op te pakken. De vrijwilligers van het Supportersproject waren het best in staat om te signaleren waar de getroffen en behoefte aan hadden. (Klein Beernink, 2006)

### **Rapport Nieuwjaarsbrand Volendam 2001 Lessen voor later**

In het evaluatierapport Nieuwjaarsbrand Volendam 2001 Lessen voor later worden de volgende conclusies getrokken die betrekking hebben op de inzet van burgers tijdens het nazorgtraject:

- De brand van Volendam blijkt veel Nederlandse burgers emotioneel te hebben geraakt en heeft hen tot handelen aangezet. Overal in het land zijn acties georganiseerd en inzamelingen gehouden. Al die inspanningen, initiatieven, acties en steunbetuigingen, noem het maatschappelijke solidariteit, hebben eraan bijgedragen dat er mogelijkheden konden worden gecreëerd voor een nieuwe toekomst voor de getroffen groep jongeren.
- In Volendam is gebleken dat nazorg niet alleen een emotioneel, maar ook een dynamisch gebeuren is. Modellen en blauwdrukken waarin de organisatiestructuur en inhoudelijke accenten voor een centrum voor nazorg worden beschreven, bleken hooguit de functie te hebben van halffabricaat of van handvat. De beschikbare nazorgscenario's voorzagen in geen enkel geval in de nazorgbehoeften van een groot aantal jongeren en hielden geen rekening

met het zelfoplossend vermogen van de gemeenschap waarin zij leefden. Het lijkt erop dat elke calamiteit, ramp of crisis een unieke gebeurtenis is.

- Tijdens de nazorg van de brand kwamen bij burgers in Volendam veel menselijke kracht en positieve energie los. Burgers stegen boven zichzelf uit en bleken te beschikken over creativiteit, inventiviteit en een groot oplossend vermogen. Hun maatschappelijke solidariteit is van onschatbare en onmisbare waarde en betekenis geweest voor de verwerking van het materiële en immateriële leed van nabestaanden en getroffen en van de brand. Het particuliere en vrijwilligersinitiatief is minstens zo indrukwekkend en van belang gebleken als de hulp en ondersteuning door professionele ondersteuners en hulpverleners.
- In de nazorg bleek het van groot belang te zijn om kennis te hebben van de gewoonten en gebruiken, noem het culturele identiteit, van de getroffen en van de gemeenschap waaruit zij voortkomen en waarin zij functioneren. De meeste Volendammers bleken eerder doeners dan praters. Hun weerstand tegen alles wat met het woord 'psycho' en 'psyche' te maken heeft, leidde tot een geringere vraag naar psychosociale nazorg dan op basis van standaarden hierover mocht worden verwacht.
- In Volendam was de scheidslijn tussen vrijwilligerswerk en professionele hulpverlening moeilijk te trekken. Er ontstond een richtingensrijd over wie, waar, wanneer met wat mocht worden ingezet.
- De psychosociale nazorg in Volendam vroeg om specifieke vaardigheden. Bij de psychosociale hulpverlening in Volendam zijn hulpverleners afgerekend op de balans tussen hart en verstand. Een samensmelting tussen hoofd en hart, tussen vrijwilligersinitiatief en professionele hulpverlening kwam moeizaam tot stand.
- Het werken met zorgmakelaars/zorgcoaches bleek effectief voor de match tussen vrijwilligerswerk en professionele hulpverlening.
- In de eerste nazorg bleek in de scenario's geen rol te zijn gereserveerd voor geestelijke verzorging, terwijl de inzet van de geestelijk verzorgers uit Volendam van onmisbare waarde is geweest.

In het rapport Nieuwjaarsbrand Volendam 2001 Lessen voor later zijn verschillende betrokkenen geïnterviewd die een aantal aanbevelingen hebben gedaan vanuit hun ervaringen in de nazorgfase in Volendam. De onderstaande aanbevelingen hebben betrekking op de inzet van burgers tijdens deze fase:

- Iedere ramp, brand, crisis of calamiteit vraagt voor de organisatie van de nazorg een aanpak op maat. Daarbij moet rekening worden gehouden met de samenstelling van de doelgroep, met de lokale gewoonten en gebruiken en met het heersende normen- en waardenpatroon.
- Een AIC als coördinator en regisseur van de nazorg is onmisbaar om de nazorg door vrijwilligers en professionals te organiseren, aan te sturen en met elkaar te verbinden. Het is het centrale loket en aanspreekpunt voor informatie, advies, nazorg en re-integratie. Leg coördinatie, budget en bevoegdheden van en voor de nazorg in één hand.
- Maak gebruik van het enorme potentieel aan energie, inzet, betrokkenheid en deskundigheid in de lokale gemeenschap. Voorkom een richtingensrijd tussen professionals en vrijwilligers. Verbind particulier initiatief met professionele nazorg. Zorg voor voldoende professionele coördinatie en ondersteuning.
- Netwerken is het sleutelwoord bij het organiseren van effectieve nazorg na rampen. Netwerk met vertegenwoordigers van zorg- en hulpverleningsorganisaties, met samenwerkingsverbanden van werkgeversorganisaties en uitkeringsinstanties, onderwijs- en opleidingsinstituten.
- Houd rekening met de cultuur van een gemeenschap: zijn het hulpzoekers of zelfoplossers?
- Creëer een brugfunctie tussen vrijwilligers(organisaties) en professionele

hulpverleners/hulpverleningsinstanties. Een supportproject is een goede vorm van vrijwilligersondersteuning.

- Houd rekening met secundaire traumatisering: hulpverleners kunnen zich de problemen van getroffenen zo (gaan) aantrekken dat machteloosheid en vertwijfeling toeslaan, wat kan leiden tot emotionele uitputting en zelfs tot overname van symptomen van de hulpvrager. Sommige hulpverleners krijgen dan zelf behoefte aan hulp.

### *3.6.2 Praktijkvoorbeelden van burgerhulp*

Alle tien geïnterviewde burgers zijn betrokken geweest bij de nazorgfase van de Nieuwjaarsbrand in Volendam. De interviews leverden geen nieuwe praktijkvoorbeelden op ten opzichte van de literatuurstudie.

Vier van de geïnterviewde burgers zijn betrokken geweest bij de Stichting Slachtoffers Nieuwjaarsbrand Volendam. Zij hebben een helpdesk opgezet waar getroffenen en hun ouders terecht konden voor allerlei problemen en vragen waar zij mee zaten.

Een andere geïnterviewde burger heeft met enkele andere burgers de Belangenvereniging Slachtoffers Nieuwjaarsbrand Volendam opgericht en is hier voorzitter van. Zij hebben zich jaren ingezet voor de belangen van getroffenen.

Weer een andere burger heeft bedankdagen georganiseerd om hulpverleners en slachtoffers te herenigen met elkaar zodat slachtoffers kennis konden maken met degenen die hen geholpen hebben en de hulpverleners konden zien hoe het nu met de slachtoffers ging. Verder heeft hij diverse bijeenkomsten georganiseerd voor getroffenen en hun familie en vrienden.

Vier andere burgers zijn betrokken geweest bij het Supportproject dat werd gestart na de Nieuwjaarsbrand in Volendam. Nadat er een oproep was geplaatst dat er supporters voor slachtoffers werden gezocht hebben deze burgers hierop gereageerd. Zij hebben getroffenen en familieleden van getroffenen ondersteund.

Inhoudelijke ervaringen van alle bovengenoemde burgers met het nazorgtraject worden in het volgende hoofdstuk besproken.

### 3.7 Dijkdoorbraak Wilnis

In de nacht van maandag 25 op dinsdag 26 augustus 2003 verschoof plotseling een gedeelte van de dijk in de bebouwde kom in Wilnis. Hierdoor ontstond een gat in de dijk en liep een deel van het dorp onder water (Gemeente Ronde Venen, 2004).

#### 3.7.1 Incidentbeschrijving

Wilnis, een dorp met circa 6700 inwoners ligt aan een ringvaart. Het noordelijke deel van Wilnis ligt lager dan de vaart. In de nacht van 25 op 26 augustus komt er om 2.18 uur een melding bij de politie binnen dat de dijk is doorgebroken. Het noordelijke deel van Wilnis staat circa 50 centimeter onder water (Gemeente Ronde Venen, 2004).

Uit onderzoek blijkt dat de dijkdoorbraak veroorzaakt is door de extreme droogte in de zomer van 2003. Door de droogte neemt het gewicht van de dijk af, waardoor deze ernstig verzwakt. De krimpscheuren die ontstaan voeren water door, waardoor er water onder het veenpakket komt. De dijk gaat hierdoor drijven en schuift de polder in (De Bruijn, 2004).

De dijkdoorbraak heeft voor de inwoners van de getroffen wijken 'Veenzijde één' en 'Veenzijde twee' veel schade en een noodgedwongen evacuatie tot gevolg. In eerste instantie acht de burgemeester het niet noodzakelijk om een noodverordening uit te vaardigen. Dit verandert als gasleidingen breken. Hierdoor komt de veiligheid van de mensen in gevaar en dreigt de openbare orde verstoord te worden. Dit heeft als gevolg dat 1.500 mensen geëvacueerd moeten worden. Om 5:15 uur komen de eerste bussen aan in Wilnis om de mensen naar de noodopvangplaatsen te brengen. Dit wordt door de overheid georganiseerd.

Na de dijkdoorbraak vindt de eerste opvang van de evacués plaats in De Schakel aan de Dorpsstraat en in De Roeping aan de Stationsstraat. Deze locaties liggen beide in Wilnis. Ook zijn er veel mensen (degenen in het bezit van een auto) naar De Meijert in Mijdrecht gegaan. Een medewerkster van het actiecentrum Opvang en Verzorging heeft de beheerder van De Meijert benaderd. Hij opent om 3.50 uur de deuren. Ook De Boei in Vinkenveen is gebruikt voor de opvang (gemeente de Ronde Venen, 2004). Rond 7:00 uur wordt de Meijert als enige opvangplaats aangewezen. Aan het begin van de dag verblijven nog 700 personen in de opvanglocatie. Dit aantal neemt in de loop van de dag af totdat er nog 300 mensen gebruik maken van de opvanglocatie. Veel mensen kiezen ervoor om bij vrienden of familieleden te verblijven.

In het lager gelegen gedeelte van Wilnis ligt het Johannes Hospitium. Het is een huis waar mensen die in de laatste fase van hun leven verkeren de gelegenheid krijgen in een huiselijke omgeving te sterven. Het Johannes Hospitium heeft een ontruimingsplan, waarin geregeld is dat de opvang plaatsheeft bij Maria-Oord in Vinkenveen.

Nadat omwonenden erop aandringen het hospitaal te ontruimen, besluit de leiding om zelfstandig de patiënten te evacueren. Met een vrachtwagen worden de patiënten naar de bedden in de opvangplaats gebracht. Op woensdagmiddag 26 augustus om 13:00 uur vindt de terugkeer plaats. De bewoners worden in een ambulance van het Rode Kruis terug naar het hospitaal vervoerd.

De politie richt zich met name op het afzetten van wegen en het assisteren bij de evacuatie van mensen (Gemeente de Ronde Venen, 2004). De GHOR is preventief aanwezig. SIGMA-teams ondersteunen de bewoners bij de opvang. De reddingsbrigade is de eerste uren ingezet, onder leiding van de brandweer.



Nadat het water is weggepompt kunnen de inwoners terug naar hun huizen. In opdracht van het OT wordt op 26 augustus 2003 om 6.00 uur de eerste actie ondernomen tot de inrichting van een bureau Centrale Registratie Afhandeling Schade (CRAS). Op 27 augustus wordt in de Meijert een bijeenkomst georganiseerd waarbij de inwoners terecht kunnen met vragen over de schadeafhandeling. Op 28 augustus worden circa 25 opgeroepen registerexperts van verschillende disciplines geïnstrueerd en in de loop van dezelfde dag worden de eerste bezoeken in het rampgebied afgelegd. Tot en met 3 september 2003 worden met name bij particulieren schaderegistraties uitgevoerd. Inmiddels is duidelijk geworden dat er ook schade is aan huizen die zich ten zuiden van de Ringvaart bevinden. Het zuidelijk deel van Wilnis bevat 300 woningen. Door de overstroming zijn deze huizen verzakt, hetgeen weer leidt tot lekkage aan gasleidingen. De totale schade bedraagt circa € 16 miljoen (Van Lieshout, 2005).

### 3.7.2 *Praktijkvoorbeelden van burgerhulp*

In het literatuuronderzoek zijn enkele voorbeelden gevonden van burgerhulp. Ook uit de interviews kwamen praktijkvoorbeelden voort. De gevonden voorbeelden zijn hieronder geordend naar rampenbestrijdingsprocessen.

#### **Redding en technische hulpverlening**

In overleg met de hulpdiensten en collega's van andere aannemersbedrijven zijn burgers gestart met het tegenhouden van het water en de herstelwerkzaamheden aan de dijk. Burgers met een aannemersbedrijf zijn, nadat ze gehoord hadden wat had plaatsgevonden, op eigen initiatief naar de dijk gegaan om te kijken of ze konden helpen. Een burger is door een collega van een ander aannemersbedrijf gebeld of hij naar de dijk wilde komen. Burgers hebben tevens aan een bevelvoerder van de brandweer advies gegeven over wie hij moest bellen voor materialen en kennis over wat moest gebeuren.

Ook hebben burgers zelf technische werkzaamheden verricht, zoals in het hospitium. Een burger is en was ten tijde van het incident vrijwilliger bij het Johannes Hospitium in Wilnis. Toen hij wakker werd, is hij op eigen initiatief naar het hospitium gegaan. Nadat de patiënten geëvacueerd waren, is hij het Johannes hospitium binnengegaan en heeft technische werkzaamheden verricht. De man heeft stopcontacten die zich op de grond bevonden weggehaald om kortsluiting te voorkomen.

Verder hebben burgers vissen gered, die door de plotselinge dijkdoorbraak op het droge kwamen te liggen. Dit vond enkele uren na het incident plaats. Dit deden burgers op eigen initiatief en zonder coördinatie van de hulpverleners.

#### **Toegankelijk maken en opruimen**

Teruggekeerde evacués startten na het schoonmaken van het eigen huis met het schoonmaken van andermans huis en de woonomgeving. Mensen wilden zo snel mogelijk het oude leven weer oppakken (Gemeente de Ronde Venen, 2004). Het toegankelijk maken en opruimen, bijvoorbeeld van het huis of de oprit van de buurman, wordt bevestigd in de interviews en gebeurde op eigen initiatief. Een burger is samen met zijn vrouw de avond na het incident naar het Johannes Hospitium gegaan om drie uur lang schoon te maken. Hierdoor zouden de patiënten snel kunnen terugkeren. Dit gebeurde echter pas de volgende avond.

Ook hebben burgers water weggepompt. De brandweer en de aannemersbedrijven hebben pompen aan burgers uitgedeeld waardoor ze zelf het water uit hun huis

konden wegpompen. Na een korte uitleg over hoe het apparaat werkte, waren de burgers in staat om het water uit hun eigen huis weg te pompen. Dit scheelde de hulpdiensten veel tijd.

### **Ontruimen en evacueren**

Burgers hielpen elkaar met evacueren. Doordat alle burgers met hetzelfde probleem kampten, weliswaar de één meer dan de ander, was de bereidwilligheid om elkaar te helpen zeer groot. Auto's reden af en aan om elkaars spullen in veiligheid te brengen.

Buurtbewoners spoorden de mensen van het Johannes Hospitium aan om het gebouw te ontruimen. Gebleken is dat de mensen niet wachtten op een oproep van de hulpdiensten maar in dit geval elkaar aanspoorden om te gaan ontruimen. Het hospitium heeft vervolgens haar instelling ontruimd (Gemeente de Ronde Venen, 2004). Toen een open vrachtwagen van een loonbedrijf uit Vinkeveen langskwam, hebben buurtbewoners deze vrachtwagen tot stilstand gebracht en de situatie uitgelegd. Vervolgens zijn de patiënten van het hospitium op een open vrachtwagen geladen en naar het Maria-Oord in Vinkeveen gebracht. Nadat een andere burger klaar was met het verrichten van technische werkzaamheden in het hospitium kreeg hij het verzoek om de dossiers van de patiënten naar de opvangplaats te brengen. Hij heeft vervolgens per fiets de dossiers naar de opvangplaats gebracht.

### **Afzetten en afschermen**

Burgers hebben verkeer tegengehouden. Om te voorkomen dat burgers hun auto op de brug zouden parkeren waar de hulpdiensten veelvuldig gebruik van maakten, heeft een wijkchef van de politie twee burgers aangewezen en op dwingende toon gevraagd of ze hiervoor wilden zorgen. Hij kampte met een capaciteitstekort waardoor hij deze burgers heeft ingezet. Na verloop van tijd zijn deze burgers afgelost door de politie.

### **Handhaven van de rechtsorde**

Daarnaast zijn burgers ingezet als bewaker. Een geïnterviewde burger kreeg van een bevelvoerder van de brandweer het verzoek om onbevoegden tegen te houden. Uiteindelijk heeft deze burger niet op fysieke wijze hoeven optreden om te voorkomen dat onbevoegden de brandweerkazerne betraden. Tevens heeft een medewerker van het Rode Kruis burgers ingezet die ervoor zorgden dat er geen onbevoegden de opvangplaats konden betreden.

### **Voorlichten**

Burgers fungeerden in Wilnis als informatiepunt. Een wijkchef van de politie heeft zijn personeel (wijkagenten) opdracht gegeven om op zoek te gaan naar burgers die als informatiepunt konden dienen. Deze burgers dienden als informatiepunt voor andere burgers en voor de hulpverleningsdiensten. Ze konden de politie bijvoorbeeld vertellen of de straat ontruimd was en konden de burgers vertellen of er ontruimd moest worden.

### **Opvang en verzorging**

Mensen vingen elkaar op in Wilnis. Ze boden vrienden en familie onderdak aan. Aan het begin van de dag (zeven uur 's ochtends) waren 700 van de 2000 geëvacueerden aanwezig in opvanglocatie de Meijert (party- en congrescentrum)<sup>9</sup>. Dit betekent dat om zeven uur 's ochtends ongeveer 35% van de mensen gebruik

<sup>9</sup> <http://www.nu.nl/algemeen/195187/dijkdoorbraak-in-wilnis.html> (gedownload 25 januari 2010)

maakte van de opvangplaats. In de loop van de dag nam het aantal evacués dat gebruikt maakte van de opvanglocatie af tot ongeveer 300 mensen. Veel mensen kozen er dus voor om bij familie of vrienden te verblijven. Dit verlichtte de druk op de hulpdiensten. Er waren minder spullen en eten voor mensen nodig (Gemeente de Ronde Venen, 2004).

Een plaatselijke bank bood materiële hulp in de vorm van warme kleding, speelgoed en lectuur. Tevens zorgden de medewerkers van de bank voor een groot televisiescherm. Hierop konden de landelijke zenders ontvangen worden. Op deze manier konden de evacués op de hoogte blijven van de laatste berichten. Voor de jonge kinderen had de plaatselijke bank een clown ingehuurd die voor vermaak zorgde (Gemeente de Ronde Venen, 2004).

Ook leverden burgers materialen aan het opvangcentrum. Op verzoek van de coördinator noodhulp van het Rode Kruis hebben burgers thuis materialen opgehaald, zoals stoelen, tafels en dekens. Dit was nodig omdat deze materialen niet in voldoende mate aanwezig waren.

Burgers brachten voedsel rond in het opvangcentrum. De coördinator noodhulp van het Rode Kruis heeft burgers ingezet die voedsel en drinken rondbrachten. Tevens zagen zij erop toe dat iedere burger kreeg wat hij nodig had. Wanneer iemand medische hulp nodig had, werd dit doorgegeven aan iemand van het SIGMA-team.

### **Overig**

Verschillende burgers voorzagen hulpverleners van voedsel en drinken. Een burger heeft voedsel naar de brandweer gebracht. Nadat hij op zijn alarmontvanger had gezien dat er een incident had plaatsgevonden, is hij naar de brandweerkazerne gegaan. In de brandweerkazerne heeft hij broodjes van beleg voorzien en koffie en koeken klaargezet voor de hulpverleners. Indien hij het verzoek kreeg, bracht hij het voedsel naar de hulpdiensten die aan het werk waren. Ook ondersteunde hij wanneer alle hulpdiensten en aannemers op de brandweerkazerne kwamen eten.

Uit de interviews blijkt, dat burgers de politie op hun verzoek voorzien hebben van stroom.

### 3.8 Stroomstoring Haaksbergen 2005

Op 25 november 2005 was er sprake van slechte weersomstandigheden in Nederland. Vooral het oosten en zuiden van Nederland ondervonden last van hevige sneeuwval en in het westen was er sprake van stormachtige wind. Deze weersomstandigheden veroorzaakten overlast, waardoor de Nederlandse wegen dichtslibden. Op verschillende plaatsen in het land (Zeeland, Noord-Brabant, Limburg, Gelderland en Overijssel) ontstonden stroomstoringen. Ook Haaksbergen was één van de plaatsen die kampte met een stroomstoring. De stroomuitval in Haaksbergen had echter een grotere impact dan die in de andere plaatsen. De herstelwerkzaamheden werden bemoeilijkt door het weer, waardoor Haaksbergen tot 28 november door deze stroomstoring werd getroffen. De inwoners zaten hierdoor gemiddeld 31 uur zonder stroom en sommige zelfs 61 uur (Onderzoeksraad voor veiligheid, 2006 en Inspectie Openbare Orde en Veiligheid, 2006).

#### 3.8.1 Incidentbeschrijving

In Nederland is het elektriciteitsnetwerk vermaasd. Dit houdt in dat de meeste punten in het netwerk via tenminste twee wegen voorzien kunnen worden van elektriciteit. Door deze constructie is het mogelijk om stroom via de andere kant te leveren bij eventuele onderbrekingen. Maar in sommige gevallen is er sprake van zogenoemde uitlopers. Bij uitlopers is er sprake van een 'los eind'. Levering van de stroom is dan maar via één route mogelijk. De gemeente Haaksbergen is ook aangesloten op een uitloper (Directie Toezicht Energie, 2006).

De hoogspanningsmast die het op 25 november 2005 begeeft, bestaat uit twee hoogspanningscircuits. Deze worden het 'witte' en het 'zwarte' circuit genoemd. Het 'witte' circuit is het circuit waar dagelijks de stroom doorheen loopt. Mocht deze onverhoopt uitvallen dan kan het 'zwarte' circuit ingeschakeld worden, waardoor de kans op uitval van stroom verkleind wordt. Elk circuit hangt aan één zijde van de mast.

In de ochtend van 25 november 2005 voert netbeheerder (Essent) onderhoud uit aan het 'zwarte' circuit. Om 12:57 uur ontstaat er kortsluiting in het 'witte' circuit. Door deze kortsluiting stelt het beveiligingssysteem het circuit automatisch buiten werking. Om te voorkomen dat Haaksbergen lang zonder stroom komt te zitten, schakelt Essent om 13:10 uur het 'zwarte' circuit in. Om 13:48 uur valt echter ook dit circuit door kortsluiting uit, met als gevolg een stroomloos Haaksbergen.

In de avonduren wordt duidelijk dat er verschillende bliksemdraden<sup>10</sup> waren gebroken. Deze draden zijn tegen de fasedraden aangeslingerd waardoor er kortsluiting ontstaat, hetgeen uiteindelijk een stroomstoring tot gevolg heeft. Hierdoor komen 25000 inwoners zonder stroom te zitten. Hierop besluit Essent om hun noodplan in werking te stellen waardoor de netbeheerder noodstroom kan verzorgen. Tevens wordt er een Regionaal Operationeel Team (ROT) in Hengelo opgericht vanwege de verschillende stroomstoringen in de regio Twente.

Aanvankelijk wordt gedacht dat er op zaterdagmiddag 26 november uiterlijk om 18.00 uur weer stroom zal zijn. Hierop besluit door het gemeentelijk beleidsteam

---

<sup>10</sup> Een circuit bestaat uit drie fasedraden die ook wel geleiders worden genoemd. Deze fasedraden staan onder spanning, zijn stroomvoerend en niet geïsoleerd. De draden zijn door middel van isolatoren bevestigd aan de mastarmen. Boven de fasedraden hangen niet onder spanning staande bliksemdraden. Deze draden werken als bliksembeveiliging om storingen in het stroomnet te voorkomen.

(GBT) om meldpunten in te richten en voorbereidingen te treffen voor noodopvang. Essent is ondertussen bezig met het traceren van noodaggregaten voor noodstroom. Dit gaat echter moeizaam en het transport van deze aggregaten wordt vertraagd door de ontwrichte verkeerssituatie in de regio Twente (Inspectie Openbare Orde en Veiligheid 2006).

Op vrijdag is schade aan één mast en drie gebroken draden geconstateerd. In de ochtend van zaterdag 26 november voert Essent nieuwe inspecties uit. Uit deze inspecties blijkt dat de schade is toegenomen. Verschillende mastarmen en bliksemraden zijn bezwaken. Bij deze inspecties blijken vijf masten beschadigd te zijn. In de loop van zaterdag op zondag loopt het aantal beschadigde masten op tot acht en de gebroken leidingen tot vijf. Tevens wordt geconstateerd dat de herstelwerkzaamheden maar beperkt uitvoerbaar zijn. IJs heeft zich vastgekoekt op de fasegraden. Met behulp van touwen probeerden de medewerkers van Essent en militairen het ijs van de fasegraden te halen. Daarnaast worden er ook reparaties uitgevoerd aan de masten. Echter, de masten kraken en men is bang voor het bezwijken van deze masten. Hierop besluit Essent te stoppen met de herstelwerkzaamheden, vanwege het verhoogde risico dat werknemers lopen.

Om 14:30 uur blijkt dat de reguliere stroomvoorziening nog niet in werking gesteld kan worden. Tevens blijkt dat de noodstroomvoorzieningen niet voor de afgesproken tijd (18:00 uur) gerealiseerd kunnen worden. Hierdoor komen verschillende bewoners voor de tweede nacht zonder stroom te zitten. De gemeente anticipeert hierop door de inwoners van informatie te voorzien en er wordt een opvangcentrum ingericht. Hoewel vele mensen gebruik maken van dit centrum om zich even op te warmen en koffie te drinken, maken uiteindelijk maar twee of vier mensen gebruik van de slaapgelegenheden. De noodaggregaten blijven door Essent aangevoerd worden en rond middernacht is het laatste aggregaat gecontracteerd. Volgens de netbeheerder is rond middernacht 60% van de huishoudens in Haaksbergen voorzien van noodstroom.

Zondagochtend 27 november stijgt de temperatuur boven het vriespunt uit. Hierdoor smelt het ijs van de fasegraden en neemt de belasting op de hoogspanningsmasten langzaam af. Het herstel aan de reguliere stroomvoorziening wordt door Essent weer hervat. Tevens blijft de netbeheerder doorgaan met het aansluiten van noodaggregaten.

In de avond, om 19:00 uur, geeft Essent aan dat er weer teruggeschakeld kan worden van noodstroom naar de reguliere stroomvoorziening. De bevolking wordt door de gemeente geïnformeerd dat er een tijdelijke stroomuitval zal zijn in verband met de omschakeling. Door het ongecontroleerd opraken van de brandstof van de aggregaten en door noodzakelijke extra veiligheidsmaatregelen, die genomen moeten worden vanwege de complexe netsituatie, wordt de omschakeling naar een reguliere stroomvoorziening echter bemoeilijkt. Hierdoor zitten sommige bewoners opnieuw zonder stroom met pieken van meer dan twee uur.

Op 28 november 05:00 uur zijn alle inwoners van Haaksbergen weer voorzien van de reguliere stroomvoorziening.

Ten tijde van dit incident is er volgens de Onderzoeksraad voor Veiligheid (2006) sprake van een aanzienlijke overlast. Doordat er snel geanticipeerd is door noodstroom te regelen voor de meest kwetsbare bevolkingsgroepen zijn er geen slachtoffers gevallen. Gemiddeld zitten de inwoners van Haaksbergen 31 uur zonder stroom met pieken van 61 uur afhankelijk van of men voorzien was van een (nood)aggregaat.

### 3.8.2 *Praktijkvoorbeelden van burgerhulp*

Er is in de literatuur niet veel informatie gevonden over de burgerhulp die heeft plaatsgevonden tijdens het stroomstoringincident. Er zijn enkele voorbeelden gevonden op het gebied van opvang en verzorging.

Tijdens het onderzoek bleek het erg lastig om helpende burgers en hulpverleners uit Haaksbergen te traceren die bereid waren aan het onderzoek mee te werken. Daarom is ervoor gekozen om de interviews in het deelonderzoek over stroomstoringincidenten vooral te richten op de Bommelerwaard (zie ook paragraaf 3.9). Er is in Haaksbergen één burger bevestigd.

#### **Opvang en verzorging**

Mensen zochten de warmte op bij elkaar in woningen die beschikten over gas- en houtkachels. Slechts twee mensen brachten de nacht van 26 op 27 november door in het opvangcentrum dat de gemeente had ingericht (Gemeente Haaksbergen, 2005). De moskee in Haaksbergen had aangegeven dat men kon zorgen voor opvang, omdat zij wel beschikten over stroom. De woordvoerder van de moskee geeft aan dat hier door de autochtone bevolking van Haaksbergen geen gebruik van is gemaakt (Houtman en Otten, 2006).

In het evaluatieverslag van de gemeente staat verder dat een vrouw voor onbekende mensen medicijnen heeft gehaald bij de apotheek omdat deze hun huis niet konden verlaten (Gemeente Haaksbergen, 2005).

Uit een interview met de burgemeester van Haaksbergen blijkt dat zijn gezin bij de burens kon verblijven (die beschikten over een gaskachel) zodat ze geen last hadden van de kou. Verder beschrijft de burgermeester de sociale verbondenheid. Zo hebben burgers bijvoorbeeld even bij hun oude buurvrouw gekeken om te zien hoe het met haar ging (Jong en Johannink, 2007).

Ook blijkt de eigenaar van een plaatselijke winkelketen werknemers van de netbeheerder Essent een tas met eten te hebben gegeven (Houtman en Otten, 2006).

De geïnterviewde burger gaf aan dat in Haaksbergen medewerkers van een verpleeghuis die geen dienst hadden, op eigen initiatief naar het verpleeghuis zijn gegaan om te kijken of zij werkzaamheden konden verrichten. Hoewel het vrijwel zeker is dat er meer burgerhulp is geweest tijdens de stroomstoring in Haaksbergen, is het niet gelukt meer praktijkvoorbeelden te achterhalen.

### 3.9 Nijmeegse Vierdaagse 2006

De Vierdaagse van Nijmegen is een jaarlijks terugkerend evenement met wereldwijde bekendheid. De Nijmeegse Vierdaagse wordt georganiseerd door Stichting De 4DAAGSE (St4D). Aan de Vierdaagse doen ieder jaar deelnemers uit vele landen en duizenden militairen mee. Iedere wandeldag wordt er een andere route afgelegd die afhankelijk van de leeftijd en het geslacht van de deelnemer 30, 40 of 50 km lang is. In het jaar 2006 zijn door de weersomstandigheden tijdens de Vierdaagse circa 300 mensen onwel geworden. Er vielen twee dodelijke slachtoffers.

#### 3.9.1 Incidentbeschrijving

De Nijmeegse Vierdaagse van 2006 is de 90<sup>ste</sup> editie van het evenement. De Vierdaagse vindt plaats in de week van maandag 17 juli tot en met vrijdag 21 juli 2006. Op maandag de 17e wordt het evenement officieel geopend en vindt de inschrijving plaats. Er hebben zich 48.630 deelnemers ingeschreven. Op dinsdag starten er vervolgens 44.015 mensen ook daadwerkelijk aan de tocht.

De eerste dag van de Vierdaagse voert na vertrek uit Nijmegen door Lent, Bommel, Huissen, Arnhem, Elst, Valburg en Oosterhout voordat de deelnemers weer door Lent komen om via de Waalbrug richting de finish op de Wedren in het centrum van Nijmegen te lopen.

Op zondag 16 juli 2006 vindt een Veiligheidsoverleg plaats op het hoofdbureau van de politie in Nijmegen, ook de weersverwachting is een agendapunt van dit overleg. Uit het Evaluatierapport blijkt dat de conclusie van dit overleg als volgt luidde:

*"Er zijn voldoende rustlocaties, gemiddeld 1 à 2 per 5 kilometer: niet alleen de (3) grote militaire rusten, maar ook tal van rustpunten van bedrijven, van verenigingen en bij horeca-instellingen. Daarnaast leert de ervaring dat ook publiek / aanwonenden hun steentje bijdragen."*

(Eringa, 2006)

Het verwachte weer voor de eerste wandeldag is niet van dusdanige aard dat er extra maatregelen getroffen moeten worden, adviseert het Hoofd medische Zaken van de St4D aan de marsleider. De maximumtemperatuur zal rond 15.00 uur op 31°C liggen. Er zal een zwakke tot matige wind staan en er zal een luchtvochtigheidsgraad van 36% bereikt kunnen worden. Uiteindelijk is er die dag door het KNMI een maximale temperatuur van 34°C gemeten en is het vanaf het middaguur vrijwel windstil op de Oosterhoutsedijk. De Oosterhoutsedijk te Lent is een lang onbeschermt stuk in de wandelroute waar alle wandelaars overheen komen. De routes zijn voor de verschillende afstanden van de eerste dag niet allemaal gelijk maar komen voor de Oosterhoutsedijk samen voor het laatste stuk naar de finishplaats op de Wedren in Nijmegen. Kort voor de dijk is de laatste grote rustpost van de St4D en volgens hen was het langste stuk zonder watervoorziening op de dijk 1,6 km. Op deze dijk zijn de problemen van de wandelaars met de weersomstandigheden het zwaarst tot uiting gekomen.

Om 4.00 uur vertrekken de eerste deelnemers die dag. Om 10.17 uur is er contact tussen de meldkamer en de Ovd-G, waarbij de situatie stabiel is en vergelijkbaar met eerdere jaren. Drie kwartier later is er weer contact. Het is redelijk druk op de medische posten, maar het is goed af te handelen.

Om 11.45 uur wordt besloten het hittedraaiboek in werking te stellen voor de tweede dag. Om 12.00 uur is er opnieuw contact tussen de Ovd-G en de

meldkamer. De meldkamer geeft aan dat het druk wordt ter hoogte van Slijk-Ewijk. Mensen krijgen last van de hitte.

Centralisten van de meldkamer geven aan dat er meer meldingen dan normaal binnenkomen van deelnemers aan de Vierdaagse, en dat de meeste klachten hittegerelateerd zijn. Er wordt extra ambulancecapaciteit gevraagd door de meldkamer ambulance. Er worden extra motorambulances ingezet. Het blijft ondertussen druk op de posten.

Tussen 14.45 en 15.30 uur verandert het beeld in de meldkamer. Het aantal meldingen neemt toe. Het KLPD en de 112-centrale in Driebergen kunnen de 112-meldingen niet meer kwijt. Een motoragent meldt dat 'mensen bij bosjes neervallen'. De directeur van de Regionale Ambulance Voorziening (RAV) meldt dat de situatie op de meldkamer uit de hand loopt. Het SIGMA-team en een geneeskundige combinatie worden opgeroepen.

Even na 15.00 uur wordt GRIP-1 afgekondigd door de Ovd-G. Om 15.20 uur neemt de brandweer zelf het initiatief voor een nevelgordijn.

Er wordt een COPI en meerdere gewondennesten ingericht. Op het wandelparcours zijn twee ambulances en drie ambulancemotoren actief. Met piketauto's worden hulpverleners en infuusvloeistof vervoerd. Om 15.45 uur wordt een aanvraag gedaan voor militaire ambulances.

Even na 16.00 uur rijden ambulances af en aan. Het Rode Kruis meldt dat men 'met bossen omvalt' op de Waalbrug.

Om 16.18 uur wordt GRIP-2 afgekondigd door de HOvD-B. Dit vanwege het gebrek aan overzicht, de impact van de gebeurtenissen en de media-aandacht. Rond 16.35 uur wordt een tweede nevelgordijn aangelegd, ditmaal op de Oosterhoutsedijk. Vanwege gebrek aan capaciteit wachten 15 slachtoffers op vervoer. Hun situatie is stabiel.

Rond 16.45 uur neemt het aantal wandelaars af. Motorrijders van de politie rijden de route af op zoek naar achtergebleven slachtoffers. Achtergebleven slachtoffers worden onder andere door de politie en het Rode Kruis naar de gewondennesten en ziekenhuizen gebracht. De twee Nijmeegse ziekenhuizen raken vol. Rond 17.00 uur wordt een derde nevelscherm opgezet door de brandweer.

Om 17.10 uur komt het Regionaal Operationeel Team (ROT) voor het eerst in kernbezetting bijeen. Ook het managementteam van de St4D komt in crisioverleg bijeen. Er komt een melding van een dodelijk slachtoffer onder de wandelaars.

Rond 17.30 uur zijn er geen wandelaars meer op de route, en wordt het eerste gewondennest opgeheven. Ook het COPI en het tweede gewondennest worden kort daarna opgeheven.

Rond 19.30 uur wordt de stand van zaken besproken in het GBT. Er blijken ongeveer 250 mensen onwel geworden te zijn en twee mensen te zijn overleden. Er zijn 54 mensen opgenomen in ziekenhuizen, waarvan 30 'heatstrokes'. Dan wordt, gezien de omstandigheden en de voorspellingen voor de volgende dag, door de St4D besloten de Vierdaagse af te gelasten. Deze beslissing wordt ondersteund door het GBT.

### 3.9.2 *Praktijkvoorbeelden van burgerhulp*

De Nijmeegse Vierdaagse is een jaarlijks terugkerend evenement, waarbij burgers van oudsher betrokken zijn als supporter van de vele wandelaars. Ook is bekend dat omwonenden van de route vaak voor watervoorziening voor de wandelaars



zorgen. Sommige stukken van de route lenen zich niet voor het opstellen van posten van de organisatie en de Oosterhoutsedijk is één van die stukken. Volgens Wim Janssen van de ST4D vangen de EHBO-ers op dergelijke stukken deelnemers op die niet meer verder kunnen en zorgen omwonenden traditiegetrouw voor water (De Hoog, 2006). Dit is ook in de planvorming opgenomen. Zo wordt in het evaluatierapport genoemd dat men de ervaring heeft dat burgers ook zorgen voor water en eventueel voor rustpunten voor de wandelaars.

*"Volgens de St4D is er dankzij de omvang van de burgerhulp in de lange geschiedenis van de Vierdaagse nooit een te kort aan drinkwater geweest."*

(Eringa, 2006)

Hieronder is een aantal voorbeelden van burgerhulp benoemd die gevonden zijn in de literatuur of volgen uit de interviews. De voorbeelden zijn geordend naar rampenbestrijdingsproces.

### **Geneeskundige hulpverlening - somatisch**

Burgers hielpen bij de geneeskundige hulpverlening. Dit gebeurde onder andere op het gebied van reanimatie. Zo was bij de rustpost tussen Oosterhout en Lent het een geïnterviewde getuige van het onwel worden van twee mensen.

*"Meteen waren hier tientallen mensen omheen. Ze werden dan ook zo snel mogelijk geholpen. Na een paar minuten kwamen ze weer bij."*

(Geïnterviewde Oosterhoutsedijk)

Bij één van de twee slachtoffers die later zijn overleden is door omstanders een reanimatie uitgevoerd voordat ambulancepersoneel aanwezig was. Toen er medische assistentie was, heeft het ambulancepersoneel de reanimatie overgenomen (Saanen et al., 2007).

Ook ondersteunden burgers de hulpverlening. Zo heeft een ambulanceverpleegkundige aan burgers op de Wedren, en later op een camping, gevraagd of ze infusen omhoog wilden houden. Dat verzoek werd opgevolgd.

Burgers hielpen ook bij het slachtoffervervoer. Een burger heeft met zijn auto slachtoffers naar het noodhospitaal aan de kruising tussen de Oosterhoutsedijk en Zaligestraat vervoerd. Een motoragent heeft burgers gezien bij de spoorbrug die auto's regelden om slachtoffers naar het noodhospitaal te vervoeren. Op de Waalbrug is door het KLPD een bus tegengehouden. De agenten hebben vervolgens de passagiers gevraagd uit te stappen en mensen de bus in te helpen die op de brug onwel waren geworden. Deze bus is vervolgens met de slachtoffers naar het ziekenhuis gereden.

### **Preventieve openbare gezondheidszorg**

De hulp van burgers op het gebied van preventieve gezondheidszorg richtte zich voornamelijk op het preventief koelen van deelnemers. In een artikel van de bewuste 18 juli worden burgers opgeroepen om water te geven aan de wandelaars. In een recensie van een wandelaar werd dit nog eens benadrukt, volgens hem waren omwonenden door de organisatie opgeroepen om deelnemers met tuinslangen van water te voorzien. Dat verzoek werd goed opgevolgd volgens deze deelnemer en er waren ook mensen die nevelschermen gemaakt hadden waar deelnemers eventueel doorheen konden lopen.

Een van de geïnterviewde burgers heeft doeken natgemaakt met koud water en aan wandelaars meegegeven om hen tijdens het laatste stuk van de tocht nog van wat koeling te kunnen voorzien.

Een motoragent heeft tijdens zijn inzet vele burgers gezien die slachtoffers water gaven.

Een burger heeft met zijn gezin en bezoek een tafel aan de dijk neergezet waar met een tuinslang en een teil de flesjes van de deelnemers met water gevuld werden.

Een andere burger heeft zijn tuinslang tot voor in de tuin uitgerold toen hij merkte dat zijn tuin vol uitgeputte mensen lag. Weer een andere burger heeft haar tuinslang ook over de oprit naar de dijk afgerold om mensen op die manier van water te kunnen voorzien.

De tuinderij langs de Oosterhoutsedijk heeft water verstrekt en er waren minimaal twee door burgers opgezette locaties waar deelnemers water konden krijgen (Eringa, 2006).

### **Geneeskundige hulpverlening - psychosociaal**

Burgers zorgen voor mentale ondersteuning. Een van de geïnterviewde burgers hield de mensen die op zijn erf zaten en lagen in de gaten en vroeg regelmatig hoe het met ze ging en hoe ze zich voelden.

Een motoragent heeft burgers op de dijk gezien die bij mensen bleven en tegen hen praatten.

### **Afzetten en afschermen**

Burgers zorgden ervoor dat slachtoffers die hulp nodig hadden een beetje de ruimte kregen. Een burger heeft de deelnemers om een onwel geworden man heen geleid en nieuwsgierigen op afstand gehouden om de man een beetje de ruimte geven tot er hulpverleners bij waren. Een ambulanceverpleegkundige heeft burgers gevraagd wat vrije ruimte om slachtoffers te creëren zodat er ruimte voor de hulpverleners was. Dit hebben de burgers vervolgens ook goed uitgevoerd.

Verder zorgden burgers ervoor dat de doorstroming goed verliep. Een van de geïnterviewde burgers zag in dat de mensen die zich om de onwel geworden man verzamelden de doorstroom van de deelnemers belemmerden. Hij heeft de mensen gesommeerd het slachtoffer de ruimte te geven, de deelnemers er langs te laten en om rustig te blijven.

### **Opvang en verzorging**

Deelnemers kregen een rustplaats en schaduw aangeboden door burgers.

Verschillende burgers hebben mensen in hun tuin opgevangen. Een burger heeft veel mensen opgevangen op zijn erf. Het erf was de eerste begaanbare plaats met schaduw sinds Oosterhout en kort na het middaguur zat zijn hele tuin vol met mensen. Ook zochten mensen verkoeling in zijn huis.

De burgers bij de feesttent hebben verschillende mensen even laten uitrusten op stoelen die daar in de schaduw stonden.

Ook werden sanitaire voorzieningen ter beschikking gesteld. Verschillende burgers hebben meerdere malen hun toilet ter beschikking gesteld aan deelnemers en aan de mensen die in de tuin de schaduw opzochten.

### **Voorzien in primaire levensbehoeften**

Een ambulanceverpleegkundige heeft op de Wedren burgers water laten halen voor de slachtoffers waar hij mee bezig was.



**Overig**

Burgers ondersteunden hulpverleners op facilitair gebied. De OVD-B geeft aan dat burgers bij zijn aankomst op de dijk direct koffie en water verzorgden voor de hulpverleners.

### 3.10 Stroomstoring Bommeler- en Tielerwaard

Op 12 december 2007 raakt een Apache gevechtshelikopter van de Koninklijke Luchtmacht hoogspanningskabels in de Bommeler- en Tielerwaard. Het gevolg is een grootschalige stroomuitval, die ruim 50 uur aanhoudt.

#### 3.10.1 Incidentbeschrijving

Op 12 december 2007 stijgt een Apache gevechtshelikopter op van de militaire vliegbasis Gilze-Rijen voor een oefening, onder andere in het laagvlieggebied Maas en Waal. Drie kilometer ten oosten van Rossum zet de piloot een daalvlucht in richting de rivier de Waal. Tijdens deze daling komt de gevechtshelikopter in aanraking met de over de Waal gespannen hoogspanningskabels ter hoogte van Hurwenen. Door deze aanvaring, om even na 19.00 uur, knappen zes stroomdraden die het gebied Bommelerwaard en delen van Tielerwaard voorzien van stroom. Deze draden belanden op de bodem van de rivier en enkele mastarmen raken beschadigd. De stroom valt direct uit in de gemeenten Zaltbommel, Maasdriel, Geldermalsen, Lingewaal en Neerijnen waardoor het aardedonker is. Niet alleen huishoudens zitten zonder stroom, ook de verkeerslichten, de openbare verlichting en het mobiele netwerk vallen hierdoor uit (de Onderzoeksraad voor Veiligheid, 2009 en Scholtens en Helsloot, 2008).

De bemanning van de Apache weet een veilige noodlanding te maken in een zuidwaarts gelegen weiland. De masten en kabels die beschadigd zijn, voorzien een groot gebied van stroom. Bij ongeveer 50.000 huishoudens (110.000 inwoners) valt de stroom uit. De Bommeler- en Tielerwaard liggen (net als Haaksbergen, zie ook paragraaf 3.8) aan een uitloper van het elektriciteitsnetwerk. Hierdoor is het niet mogelijk om het gebied via de 'andere kant' van stroom te voorzien.

De stroomstoring betreft meerdere gemeenten in de regio Gelderland Zuid. De gemeenten die getroffen worden zijn Zaltbommel, Maasdriel, Geldermalsen, en een aantal dorpen in Lingewaal en Neerijnen. De gemeenschappelijke meldkamer (GMK) regio Gelderland Zuid krijgt vanaf 19:04 een groot aantal automatische brandmeldingen op het openbaar meldsysteem te verwerken. De verschillende posten rukken uit, maar bij aankomst blijkt dat het loos alarm is. De meldingen ontstaan door de massale stroomuitval, echter dat is op dat moment nog niet bekend (Scholtens en Helsloot, 2008). Een schipper meldt aan de verkeerspost Tiel van Rijkswaterstaat dat er 'iets' tegen de hoogspanningskabels gevlogen is, en dat er kabels in het water hangen. Rijkswaterstaat gaat ter plaatse. De netbeheerder Continuon merkt de uitval vrijwel direct op. De uitval wordt opgemerkt als een calamiteit waardoor de crisisorganisatie van Continuon wordt opgestart. Tevens wordt de dienstdoende storingsfunctionaris ter plaatse gestuurd (Scholtens en Helsloot, 2008).

Om 19.12 uur is bij de meldkamer bekend dat het een incident met een helikopter betreft en dat deze veilig is geland. Er wordt opgeschaald naar GRIP 1. In de loop van de avond wordt opgeschaald, uiteindelijk naar GRIP 4. Tijdens de bijeenkomst van het ROT merkt Continuon op dat er specialistisch materieel nodig is om de stroomvoorziening te repareren. De duur van de storing wordt dan geschat op acht uur. In de ROT-vergaderingen die volgen, blijkt telkens dat de storing langer gaat duren dan verwacht. Om 23.00 uur wordt in het ROT besloten dat noodstroomvoorzieningen in de vorm van aggregaten worden ingezet voor kwetsbare groepen. De hersteloperatie is complex en er wordt geïmproviseerd. Er wordt een tijdelijke hoogspanningsmast gemaakt van twee kranen. Op vrijdagavond wordt de

stroomvoorziening geleidelijk weer in werking gesteld. De stroomstoring duurt bij elkaar ruim 50 uur (Scholtens en Helsloot, 2008).

### 3.10.2 Praktijkvoorbeelden van burgerhulp

Voor de literatuurstudie is met name de informatie uit het onderzoek 'Stroomuitval in de Bommeler- en Tielerwaard' (Scholtens en Helsloot, 2008) gebruikt. Tevens zijn er praktijkvoorbeelden van burgerhulp uit de media, zoals kranten, beschreven. Aanvullend daarop is in de interviews naar praktijkvoorbeelden gevraagd. De praktijkvoorbeelden zijn geordend naar de rampenbestrijdingsprocessen.

### Redding en technische hulpverlening

Vele bedrijven die beschikten over een aggregaat leverden stroom aan burgers en/of zorginstellingen. Dankzij een aggregaat van een paprikakweker uit de buurt had het verzorgingstehuis de Wittenberg in Haaften om twee uur in de nacht weer volledig stroom. Tevens leverde deze kweker stroom aan zo'n 600 huishoudens.

*Haaften heeft het beter getroffen: daar zie je zelfs weer uitbundig verlichte kerstbomen en arrensleeën in voortuinen staan. Het dorp dankt dat aan de warmtekrachtcentrale van paprikakweker Jan Willem Klop: "Het heeft even geduurd, maar vannacht is het gelukt de extra stroom die ik opwek door te leveren aan het dorp. Zo "n zeshonderd huishoudens hier hebben nu licht. Ja, ze zijn blij met me, maar ik vind het normaal dat je elkaar helpt."*

(Scholtens en Helsloot, 2008 pag. 125)

Een elektricien hielp de brandweer met het aansluiten van aggregaten. Hij heeft zijn hulp aangeboden vanwege zijn technische achtergrond. Ook hielpen burgers de brandweer mee bij het tillen en sjouwen van goederen.

### Geneeskundige hulpverlening-psychosociaal

Een pastor van vijf kerken in het getroffen gebied zegt niet veel activiteiten te hebben ontplooid. Hij heeft wel huisbezoeken gehouden bij bekende hulpbehoevenden om te vragen of er hulp nodig was. Daarnaast heeft hij morele steun geboden aan hen die het nodig hadden.

### Afzetten en afschermen

Een ooggetuige had de weg afgezet waar de kabels op de weg lagen. De man heeft de auto stil gezet en zijn alarmlichten aangezet zodat er geen auto's meer voorbij konden komen. Enkele minuten later kwam de politie zijn taak overnemen (beelden van internetsite Brabantsdagblad 13 dec. 2007).

Een van de geïnterviewden bevestigt dit. Omdat zij in de gaten had dat er sprake was van gevaar door de stroomkabels die op de grond lagen, heeft zij andere mensen gewaarschuwd afstand te nemen.

### Verkeer regelen

Omdat een geïnterviewde voorzag dat er hulpdiensten naar de beschadigde mast moesten, heeft zij automobilisten gewaarschuwd de kruising en de weg vrij te houden. Ze heeft de automobilisten gezegd dat ze beter konden omkeren omdat ze niet verder konden.

### Voorlichten

Uit het onderzoek van Scholtens en Helsloot uit 2008 blijkt dat 45% van de 221 respondenten informatie over de oorzaak en aard via de burens heeft ontvangen. Daarnaast blijkt dat 38% van de respondenten informatie tijdens het incident heeft vergaard via de burens.

Burgers hielpen de gemeente ook mee om flyers te verspreiden waarop informatie stond over de stroomstoring.

### **Opvang en verzorging**

Uit de literatuurstudie en de interviews is gebleken dat burgers en zorginstellingen vaak zorgden voor het opvangen en verzorgen van medeburgers. Bij vier van de vijf geïnterviewde burgers heeft men mensen opgevangen. Dit wordt tevens bevestigd door vijf van de zes hulpverleners.

De burgermeester van Maasdriel riep op dondermorgen 09:00 uur op tot 'naoberschap'. Hiermee vroeg de burgermeester aan burgers om ook even bij de minder zelfredzame burger te kijken.

Uit het onderzoek van Scholtens en Helsloot blijkt dat 51% van de ondervraagde 221 respondenten hulp heeft verleend aan anderen. Voorbeelden van hulp aan anderen zijn onder andere: het verstrekken van koffie, warmte, stroom, eten, informatie en het aanbieden van de mogelijkheid tot douchen, overnachten of diepgevroren spullen bewaren.

Scholtens en Helsloot concluderen dat deze hulp aan anderen meestal uit eigen beweging gebeurde. Men concludeert dit omdat 57.5% van de respondenten aangaven dat zij de oproep(en) van de overheid niet hebben meegekregen.

Hierna zijn enkele voorbeelden van hulp op het gebied van opvang en verzorging genoemd.

Medewerkers en vrijwilligers kwamen spontaan bij verpleeghuizen werken. Eén van de geïnterviewde burgers heeft haar hulp aangeboden bij het verzorgingshuis van haar moeder. Omdat het verzorgingshuis alles zelf al op orde had, is men niet op het aanbod ingegaan. Bij een stichting die thuiszorg en maatschappelijk werk aanbiedt, boden vrijwilligers hun hulp aan. Zo brachten de vrijwilligers koffie rond aan hulpbehoevende mensen in verzorgingshuizen en ondersteunde men de stichting facilitair.

Bij verpleeghuis Zonneliëd en het verzorgingshuis de Lindenboom te Ammerzoden bieden buurtbewoners spontaan hun hulp aan. Ook medewerkers van de zorginstellingen die geen dienst hadden, kwamen uit eigen beweging naar de zorginstelling om hulp aan te bieden. Verpleeghuis Zonneliëd en verzorgingshuis Lindeboom vingende beide twee mensen op voor een tijdelijk verblijf.

Bij zorginstelling de Wittenberg in Haafden kwamen vrijwilligers spontaan zaklantaarns leveren. Zaklampen waren nodig omdat de noodverlichting bij stroomuitval tot maximaal één uur bleef branden.

Bij het gezinsvervangend huis voor verstandelijk gehandicapten Bommelstein in Zaltbommel beschikte men wel over zaklampen maar niet over de nodige batterijen. Hierop kwamen collega's kaarsen brengen.

Het Brabants Dagblad meldde op 14 december 2007 dat er in totaal ongeveer dertig bejaarde bewoners zijn opgevangen in de Bommeler- en Tielerwaard bij de verzorgingstehuizen. Tevens vermeldde de calamiteitencoördinator van Stichting Thuiszorg en Maatschappelijk Werk Rivierenland dat veel ouderen een beroep konden doen op mensen uit de omgeving, vrienden en familie.

Verder zijn hulpdiensten geïnformeerd over hulpbehoevende burgers. Drie van de zes geïnterviewde hulpverleners geven aan dat burgers in eerste instantie hulpbehoevende mensen opvingen maar zodra dit niet meer ging, de hulpverleningsinstanties hierover inlichtten. Hierdoor konden de hulpdiensten deze mensen hulp aanbieden.

Winkeliers en bedrijven (onder andere een bakker in Lingewaal en een pomphouder in Rossum) die beschikten over stroom boden aan burgers en hulpverleners koffie

aan in een warme omgeving (Scholtens en Helsloot, 2008 en Brabants Dagblad 13 dec. 2007).

Vele mensen werden opgevangen door familieleden. Zo werd een zieke 86-jarige man die zich vanwege de kou helemaal in de dekens heeft gewikkeld, opgehaald door zijn zoon omdat de stroomstoring voorlopig nog niet opgelost zou worden.

*Cees Bosch (82) loopt aan de arm van zijn dochter op de Achterweg. Dochter Bosch: „Ik heb hem opgehaald om bij mij even op te warmen. Wij hebben dankzij een aggregaat inmiddels weer stroom en verwarming. Hij is nogal eigenwijs en wil niet bij ons slapen. Maar in zijn huis is het nog steenkoud. Hij is met een warme kruik naar bed gegaan en we zijn elke twee uur even bij hem gaan kijken. Misschien dat we hem voor de komende nacht wel over kunnen halen, bij ons te slapen.”*

(Algemeen Dagblad, 14 december 2007)

### **Voorzien in primaire levensbehoeften**

Een organisatie die in het dagelijks leven maaltijden brengt bij cliënten die niet zelfstandig kunnen koken, heeft twee extra burgers voorzien van maaltijden. Burgers die wel maaltijden konden maken omdat men bijvoorbeeld op gas kookt, nodigden andere burgers uit om te komen eten.

Tuinders voorzagen huishoudens van stroom. Een paprikakweker die in het bezit is van een warmtekrachtkoppelinginstallatie en daarmee stroom opwekt, heeft heel Haaften voorzien van stroom. Ook andere tuinders boden de overcapaciteit aan opgewekte stroom aan om deze terug te laten vloeien in het net waardoor er voor vele burgers weer stroom zou zijn.

Burgers die over een noodaggregaat beschikten en een overcapaciteit aan stroom opwekten, deelden de stroom. Een respondente die een noodaggregaat bezit, heeft deze tijdens de stroomstoring mee gegeven aan haar zuster. Tevens deelden burgers aan elkaar benodigdheden uit. Zo werden kaarsen aan elkaar uitgedeeld waardoor men in de avond toch licht had als men niet over stroom beschikte.

### **Overig**

Burgers voorzagen de hulpdiensten en de werknemers van de netbeheerder van eten en drinken.

### 3.11 Koninginnedag 2009

In Nederland is het een traditie dat de koninklijke familie op 30 april Koninginnedag viert in één of meerdere gemeenten. Hierbij wordt ieder jaar een andere provincie bezocht. In 2009 werd Koninginnedag in Apeldoorn gevierd.

Koninginnedag 2009 begon erg feestelijk en er was sprake van een zeer ongedwongen sfeer. Rond 11.50 uur maakte een dramatisch incident een einde aan de feestelijkheden toen een zwarte Suzuki Swift door het publiek reed en tot stilstand kwam tegen het monument De Naald op de kruising Amersfoortseweg/Loolaan. Bij dit incident verloren acht mensen, waaronder de bestuurder van de Suzuki Swift, het leven. Tien personen raakten gewond.

#### 3.11.1 Incidentbeschrijving

De koninklijke familie rijdt in een open bus over de Loolaan, langs een vier kilometer lange stoet van 35 rijtuigen en koetsen, 125 paarden, auto's uit de Koninklijke Stallen, 13 muziekkorpsen en 1400 vrijwilligers (NOS, 2009)<sup>11</sup>.

Om 11.45 uur zien vier mannen een zwarte Suzuki Swift geparkeerd staan langs de Bosweg, tussen de Jachtlaan en de Vonderlaan. Zij zien een man in deze auto stappen en richting de Jachtlaan rijden. De mannen geven aan dat de auto flink accelereert en linksaf de Jachtlaan op rijdt. De man in de auto rijdt met hoge snelheid over de Jachtlaan, negeert tweemaal een stopteken van verkeersregelaars, en rijdt recht op het afgezette kruispunt bij de Naald af. Ongeveer 100 meter voor het kruispunt waar het drama plaatsvindt, staan verkeershekken met vlak daarachter dranghekken (achter de dranghekken staan de toeschouwers). De Suzuki rijdt met een snelheid van ongeveer 110 kilometer per uur<sup>12</sup> tegen het verkeershek aan en direct daarna tegen de dranghekken. Tussen de vluchtheuvel op de Jachtlaan en de dranghekken staan tientallen<sup>13</sup> mensen te kijken. De zwarte Suzuki rijdt vervolgens met een vaart van ongeveer 70 kilometer per uur tegen deze mensen aan. De auto rijdt vervolgens zwaar beschadigd over de kruising met de Loolaan/Amersfoortseweg en komt op de linkerrijbaan terecht. De cabriobus met de koninklijke familie erin, bevindt zich op dat moment op de rechterrijbaan. De Suzuki mist de cabriobus en komt tot stilstand tegen het monument De Naald. Het incident blijkt een aanslag te zijn. De bestuurder van de Suzuki verklaart in zijn laatste woorden dat hij als doel had de koninklijke bus te raken.

Direct na het incident rijdt de koninklijke bus in de richting van Paleis Het Loo waar de familie in veiligheid wordt gebracht. Bij dit incident worden 17 mensen aangereden waarvan er zeven overlijden. Ook de verdachte overlijdt later aan zijn verwondingen.

Om 11.51 uur belt de burgemeester van Apeldoorn, die in de cabriobus zat, de locoburgemeester op. De burgemeester meldt dat er een vreselijk ongeluk is gebeurd. Hij wil dat de locoburgemeester naar het gemeentelijk beleidsteam (GBT) gaat. Maar op het moment dat hij dit wil vragen, valt de verbinding weg. De locoburgemeester belt vervolgens de korpschef en die bevestigt dat er een ernstig ongeval heeft plaatsgevonden. Direct komt de incidentenbestrijding op gang. Een chronologisch overzicht is weergegeven in tabel 6.

<sup>11</sup> <http://koningshuis.nos.nl/nieuws/artikel/id/tcm:44-502487/title/koninginnedag-met-defil-in-apeldoorn>

<sup>12</sup> Door middel van een reconstructie zijn de snelheden vastgesteld, in opdracht van de Dienst Nationale Recherche.

<sup>13</sup> Geconcludeerd uit de opgenomen getuigenverklaringen door de Dienst Nationale Recherche.



**Tabel 6. Eerste activiteiten vanuit de hulpverleningsinstanties**

Tijd	Activiteit
11.51 uur	De meldkamer politie voert in: 'een aanrijding met letsel'. De meldkamer brandweer voert in: 'een ongeval met beknelling'.
11.53 uur	De meldkamer ambulancezorg alarmeert twee ambulances (arriveerden om 11.56 uur) en een minuut later de derde ambulance (arriveerde om 11.57 uur).
11.57 uur	Nog een ambulance wordt gealarmeerd evenals een traumahelikopter.
12.02 uur	Een tweede traumahelikopter wordt gealarmeerd.
Tussen 12.00 uur en 12.30 uur	Nog een vijftal ambulances wordt gealarmeerd.

Er wordt direct eerste hulp verleend door burgers en aanwezige hulpdiensten (er is een Rode Kruispost aanwezig direct tegenover De Naald). Vervolgens worden de slachtoffers naar verschillende ziekenhuizen gebracht door de ambulancediensten. Deze ziekenhuizen bevinden zich in Apeldoorn, Deventer, Zwolle en Utrecht. De verdachte wordt uit de auto gehaald door de brandweer en overgebracht naar het ziekenhuis in Deventer.

Direct na het incident vinden er meerdere 'motorkapoverleggen' plaats. Een gecoördineerde aanpak van het incident is noodzakelijk omdat verschillende hulpdiensten ingezet moeten worden en samen moeten werken (multidisciplinaire samenwerking). Omdat de effecten van het incident lokaal zijn, wordt er opgeschaald naar GRIP 3.

Er ontstaat een samenwerkingverband tussen het Commando Rampterrein, het Regionaal Operationeel Team en het Gemeentelijk Beleidsteam. Er wordt getwijfeld om naar GRIP 4 op te schalen. Uiteindelijk is de gezamenlijke conclusie dat de directe gevolgen van het incident binnen de gemeentegrenzen van Apeldoorn vallen en er niet verder opgeschaald hoeft te worden. Het gevaar voor een vervolgaanslag blijft uit en in de loop van de middag wordt er geleidelijk afgeschaald naar GRIP 0.

De slachtoffers worden direct geholpen, door burgers en hulpdiensten, op de plek waar het incident heeft plaatsgevonden. De zwaargewonden worden afgevoerd naar de eerder genoemde ziekenhuizen en de slachtoffers die ter plaatse zijn overleden worden overgedragen aan de uitvaartverzorging Monuta.

Door de hulpdiensten wordt snel en krachtig opgetreden. Er zijn al hulpdiensten aanwezig bij het incident en van buitenaf zijn er ook spoedig ambulances en traumahelikopters aanwezig.

Na de aanslag zijn er verschillende onderzoeken gestart door de Dienst Nationale Recherche, de Coördinator Terrorismebestrijding en de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid. Uit het onderzoek van de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid blijkt dat de hulpverleningsinstanties tijdens dit incident adequaat hebben opgetreden.

Er ontstaan in de dagen na de aanslag ontmoetingsplekken waar mensen hun medeleven kunnen betuigen en waar men steun kan zoeken bij elkaar.

Op hetzelfde kruispunt waar het incident plaatsvond bevindt zich ook het oorlogsmonument. Bij dit monument is in de dagen na het incident een bloemenzee ontstaan ter nagedachtenis van de slachtoffers en nabestaanden. Mensen uit alle delen van Nederland komen hier om hun medeleven te betuigen. Ook gaat men met elkaar in gesprek en zoekt men steun bij elkaar.

Voor de slachtoffers en nabestaanden vindt er op 8 mei 2009 een besloten herdenking plaats in theater Orpheus. Hier zijn onder andere slachtoffers en nabestaanden aanwezig en een deel van de koninklijke familie. Deze herdenking is ook op de televisie en op het Marktpllein in Apeldoorn live te volgen.

Na het incident is in het stadhuis een condoleanceregister geopend waar mensen hun medeleven kunnen betuigen.

### 3.11.2 *Praktijkvoorbeelden van burgerhulp*

Direct na het incident waren er vele burgers die op verschillende wijzen geholpen hebben. Het was een ramp waar burgers direct ooggetuige van waren. De burgers waren dus al ter plaatse en konden snel eerste hulp verlenen.

*'Er gebeurde op het moment vlak na het incident van alles. Een groot aantal mensen (politie, KMar, GHOR, brandweer, burgers) was instinctief op eigen initiatief en vanuit de eigen professie druk bezig met de hulpverlening. Er was nog niet echt sprake van bewuste coördinatie maar dit werd vlak na het incident zeker niet gemist'.*

(IOOV, 2009)

Uit het onderzoek van de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid komen, naast de bovenstaande beschrijving van een politieambtenaar, de volgende conclusies naar voren met betrekking tot burgerhulp:

1. *'Professionals en spontane burgers hebben zich volledig ingezet om, waar mogelijk, het leed te beperken.'*
2. *'Vrijwel direct komt de hulpverlening op gang, van zowel professionals als vanuit de toeschouwers.'*
3. *'Ook omstanders en medewerkers van het Rode Kruis verlenen hulp. Doordat ook een groot aantal 'niet georganiseerde hulpverleners' aan de hulpverlening deelneemt, raakt de voorraad geneeskundige goederen, voornamelijk infuusmateriaal en zuurstof uit de ambulances, snel uitgeput.'*
4. *'Omstanders, medewerkers van de regiopolitie NOG en medewerkers van het Nederlandse Rode Kruis verrichten direct na het incident de eerste medische hulp'.*

(IOOV, 2009)

Hieronder zijn de verschillende praktijkvoorbeelden van burgerhulp geordend naar de rampenbestrijdingsprocessen.

### **Toegankelijk maken en opruimen**

Naast eerste hulpverlening heeft men ook andere werkzaamheden verricht, zoals het toegankelijk maken van het getroffen gebied voor de hulpdiensten en het creëren van werkruimte door dranghekken naar achteren te plaatsen. Een motoragent heeft in samenwerking met burgers dranghekken naar achteren geplaatst om zo meer werkruimte te creëren voor de helpende burgers en de professionele hulpverleners.

*'De politieagenten reageerden snel. Marije Buijs kwam zelf ook gelijk in actie. "Ik heb nog meegeholpen de hekken aan de kant te zetten zodat de ambulance erdoor kon." Ze is behoorlijk geschrokken. "Ik hoorde al allemaal mensen gillen, maar wist niet wat er gebeurde. Opeens kwam die auto voorbij, vijf meter van me vandaan. Ik voelde gewoon de wind."*

(BN de Stem, 2009)

### **Geneeskundige hulpverlening - somatisch**

In ieder interview, met zowel helpende burgers als professionele hulpverleners, gaf men aan dat burgers direct medische hulp hebben geboden aan de slachtoffers van dit incident. De geïnterviewde burgers hadden een medische achtergrond ((huis) artsen, oud-ambulancepersoneel, burgers met een EHBO-diploma en artsen in opleiding). De handelingen die door deze burgers onder andere werden verricht waren: beademen, reanimeren, infusen aanbrengen, uitwendige bloedingen stelpen en verbanden aanleggen.

Een burger had een tas met EHBO materiaal bij zich omdat deze persoon later op de dag dienst zou hebben bij het Rode Kruis. De spullen uit deze tas werden direct gebruikt door helpende burgers. Ook hebben burgers materialen uit de eerste ambulance gebruikt om slachtoffers op het kruispunt te behandelen, zoals zuurstof- en infuusmateriaal. Door een GHOR medewerker werd aangegeven dat zij op een gegeven moment bewust haar ambulance open heeft laten staan zodat hieruit spullen gehaald konden worden.

De GHOR medewerkers waren wel van mening dat de materiaalvoorziening in de toekomst moet worden verbeterd. Er moeten bijvoorbeeld meer materialen aanwezig zijn in de auto van een OVD of meerdere materialen op bijvoorbeeld Rode Kruis posten, waar ook geneeskundige hulpverlening mee kan worden uitgevoerd. Alleen verbandmateriaal is niet voldoende.

Een verpleegkundige uit het ziekenhuis die als burger en toeschouwer op Koninginnedag aanwezig was startte in samenwerking met een arts in opleiding met de hartmassage en de beademing van een vrouw. Na 15 minuten stopten deze personen hiermee nadat werd geconcludeerd dat deze persoon was overleden (Uitzending Netwerk, 1 mei 2009).

Twee van de geïnterviewde burgers hebben een slachtoffer gereanimeerd. Een andere burger heeft beademd en geïntubeerd. Weer een andere burger heeft wonden verzorgd en een infuus aangebracht. En nog een andere burger heeft op diverse wijzen eerste hulp verleend aan een slachtoffer.

De verplegers van de eerst aanwezige ambulances hebben burgers instructies gegeven om hen te helpen.

*"Er worden instructies gegeven aan speciaal voor de dag ingezette hulpverleners, toevallig aanwezige professionals en andere behulpzame aanwezigen gericht op een adequate, acute verzorging van de slachtoffers."*

(IOOV, 2009)

Daarnaast zijn er mensen die zelf spontaan hulp verleenden, zoals persfotograaf Paul Groeneveld. In de uitzending van Pauw en Witteman op Koninginnedag 2009 motiveert hij zijn keuze om eerste hulp te gaan verlenen.

*“Toen ik het zag gebeuren heb ik in eerste instantie doorgeknipt en zes plaatjes later zag ik de omvang van het gebeuren. Dat was voor mij reden om mijn camera aan de kant te gooien en de mensen de eerste hulp te verlenen die zij nodig hadden. In mijn opinie gaan levens van mensen voor mijn plaatje’.*

(Uitzending Pauw en Witteman, 30 april 2009)

Door hulpverleners werd een klein aantal burgers geïnstrueerd om bij slachtoffers te blijven die nog aanspreekbaar waren. Deze personen hadden niet direct medische hulp nodig maar moesten in eerste instantie wel in de gaten en bij kennis worden gehouden.

Naast het verlenen van eerste hulp hielpen burgers ook om de lichtgewonde slachtoffers naar de bussen van de Marechaussee te brengen. Met deze bussen werden de slachtoffers vervolgens naar het ziekenhuis vervoerd.

Burgers gaven informatie over de gebeurtenis aan de hulpdiensten die later arriveerden. Een aantal ambulances kwam bijvoorbeeld uit andere steden en hadden een incompleet beeld over het incident. Omstanders en burgers die hulp verleenden legden aan de hulpverleners uit wat er precies was gebeurd, zodat de aard en de omvang van het incident duidelijker werden.

### **Geneeskundige hulpverlening - psychosociaal**

Zowel (helpende) burgers als professionele hulpverleners werden direct na het incident gedeeltelijk opgevangen in Hotel Het Loo. Dit hotel is gevestigd naast het kruispunt waar het incident zich voltrok. In dit hotel kreeg men eten en drinken en de gelegenheid om met elkaar in gesprek te gaan.

Ook heeft een dominee (in samenwerking met zijn familieleden en vrijwilligers van de kerk) opvang in de Grote Kerk geregeld en burgers daar direct opgevangen. De dominee sprak direct met hulpverleners die werden afgelost, om hen een luisterend oor te bieden. Ook fotograaf Paul Groeneveld werd opgevangen door de dominee.<sup>14</sup> De dominee en zijn vrouw openden hun kerk voor mensen die ontredderd waren. Zij boden een luisterend oor voor de ooggetuigen (Pauw en Witteman, 30 april 2009). In deze kerk kon men hun medeleven betuigen en burgers vingen elkaar op door bijvoorbeeld met elkaar in gesprek te gaan.

Veel omstanders van het incident hadden de behoefte om 'iets gelovigs te doen', zoals een kaars aansteken.

Daarnaast heeft de dominee heeft direct naast het kruispunt een drietal professionele hulpverleners opgevangen. Daarmee was hij in gesprek gegaan om hen enigszins tot bezinning te laten komen. Ook heeft hij een persfotograaf mee naar zijn huis genomen omdat deze persoon overstuur was. De persfotograaf had een vrouw gereanimeerd, waarvan de kans erg klein was dat ze het zou overleven. Tenslotte heeft de dominee in samenwerking met vrijwilligers van de kerk, de GHOR en slachtofferhulp, een kinderbijeenkomst georganiseerd.

Hij heeft tot op de dag van vandaag nog contact met ooggetuigen, nabestaanden van de slachtoffers en familie van de veroorzaker van het incident.

<sup>14</sup> Fotograaf Paul Groeneveld verleende eerste hulp aan de slachtoffers.

### **Kinderbijeenkomst in Apeldoorn**

*In de Grote Kerk in Apeldoorn is vanochtend een herdenkingsdienst voor kinderen gehouden naar aanleiding van de gebeurtenissen op Koninginnedag. Tientallen kinderen, hun ouders en de leerkrachten van de 65 basisscholen in Apeldoorn woonden de dienst bij.*

*Eén van die scholen, de Julianaschool, stond bij de Naald in Apeldoorn klaar voor het defilé toen Karst Tate met zijn auto door de menigte reed.*

*De herdenking had als thema 'Ik heb iets gezien'. Tijdens de bijeenkomst werd er gezongen en maakten de kinderen een tekening. De dienst stond onder leiding van dominee Rob Visser, een wijkpredikant en een kindertherapeute.*

*De kerk had gerekend op zo'n 500 kinderen, maar uiteindelijk kwamen er slechts tientallen*

(NOS, zaterdag 9 mei 2009, 12.57 uur)

Door een chirurg in het ziekenhuis is een bijeenkomst georganiseerd voor zijn collega's die (als burger) hulp hebben geboden ten tijde van Koninginnedag 2009.

### **Ontruimen en evacueren**

Burgers in de directe omgeving van het kruispunt verlieten erg snel en zelfstandig het kruispunt. Een aantal burgers spoorde elkaar ook aan om weg te gaan.

### **Afzetten en afschermen**

Burgers hielpen bij het afschermen van de slachtoffers door in samenwerking met hulpverleners witte lakens omhoog te houden naast de slachtoffers.

### **Identificeren van slachtoffers**

Burgers hebben geholpen bij het identificeren van slachtoffers. Ze hebben identiteitsbewijzen en persoonlijke spullen van de slachtoffers verzameld zodat sneller duidelijk werd, wie deze slachtoffers waren. Dit werd voornamelijk gedaan door burgers die al bij de slachtoffers eerste hulp verleenden maar ook in een enkel geval door burgers die op het kruispunt rondliepen.

De Marechaussee gaf instructie aan een burger om het identificatiebewijs van een slachtoffer te zoeken. Zo kon er worden geregistreerd wie het slachtoffer was.

### **Strafrechtelijk onderzoek**

Burgers stelden de persoonlijke spullen van de slachtoffers veilig voor het sporenonderzoek van de recherche.

### 3.12 Duinbranden Schoorl en Bergen

In 2009 en 2010 breekt er tot vijf keer toe een duinbrand uit in de gemeente Bergen (Noord-Holland). Deze duinen liggen tussen de plaatsen Schoorl en Bergen. In 2009 is er vier keer sprake van een duinbrand en in april 2010 één keer. De branden zijn dusdanig groot dat er veel brandweerlieden en materieel moeten worden ingezet om de branden te bestrijden.

#### 3.12.1 Incidentbeschrijving

In 2009 wordt Noord-Holland tot vier keer opgeschrikt door een duinbrand in de buurt bij Schoorl en Bergen.

##### *Eerste duinbrand 2009*

De eerste duinbrand van 2009 breekt uit in de middag van 28 augustus waarop de brandweer om 12.58 uur wordt gealarmeerd. Eenmaal ter plaatse blijkt dat er sprake is van meerdere vuurhaarden waarop de eerste bevelvoerder besluit op te schalen naar 'grote brand'. Al snel wordt besloten op te schalen naar 'zeer grote brand' en naar GRIP 2<sup>15</sup>. Door de harde wind is er sprake van vliegvuur en ontstaan er honderden meters verder nieuwe vuurhaarden. De brandweerlieden worden bijna ingesloten door het vuur.

*"Het vuur slaat circa veertig meter bos over, links en rechts zien we kleine vuurhaarden ontstaan. We worden bijna ingesloten door het vuur; een beangstigende situatie. Normaal gesproken zie je het vuur op je af komen maar nu ontstaan er spontaan allerlei brandhaarden. We hebben de slangen laten liggen en zijn met twee busploegen in het 4X4 TS voertuig gesprongen en weggereden. We wilden geen onnodige risico's nemen. De veiligheid van je manschappen staat op dat moment voorop."*

(Haven, 2009)

Het ontstaan van verschillende brandhaarden komt volgens de postcommandant van de brandweer Schoorl waarschijnlijk doordat brandende dennennaalden zich door de wind over het bos verspreid hebben, waardoor allerlei vuurhaarden zijn veroorzaakt (Haven, 2009).

Op deze vuurhaarden wordt een brandweerpeloton ingezet. Hierdoor wordt de duinbrand via twee kanten bestreden. Om de brand te stoppen wordt er een stoplijn gecreëerd op de Muizerweg, maar deze houdt de uitbreiding niet tegen. Het vuur blijft zich verspreiden waardoor de brand zich blijft uitbreiden. Om te voorkomen dat de brand zich verder uitbreidt wordt er een nieuwe stoplijn gecreëerd op de Nieuweweg. Ook deze stoplijn houdt de uitbreiding niet tegen.

Omdat de rook en het vuur verder richting Schoorl trekt, moeten ongeveer 550<sup>16</sup> bewoners worden geëvacueerd. Tevens heeft de gemeente besloten om rond 19.00 uur een noodverordening in het getroffen gebied van kracht te laten worden. Om de brand verder tegen te houden wordt er een nieuwe stoplijn gecreëerd op de Oorsprongweg (deze weg ligt circa 50 meter van het dorp af).

Rond 17.00 uur is er een sprake van een forse regenbui die ervoor zorgt dat op veel plaatsen de hitte, warmte en rook afnemen. Tevens wordt duidelijk dat de

<sup>15</sup> Een afkortingen- en begrippenlijst is opgenomen in bijlage 1.

<sup>16</sup> <http://nos.nl/artikel/150683-overzicht-duinbranden-bergen.html>

stoplijn op de Oorsprongweg het vuur tegenhoudt waardoor verdere uitbreiding naar het dorp wordt voorkomen. Op 29 augustus wordt om 12:45 uur het sein 'brandmeester' gegeven. De brandweer is tot woensdagavond 2 september bezig met nablussen. Ongeveer 150 hectare van de natuur is in vlammen opgegaan. In totaal zijn ongeveer 1000 personen betrokken bij de bestrijding van dit incident en hebben zeven regio's uit het gehele land bijstand verleend (Van den Dikkenberg e.a., 2009). Ook heeft het ministerie van Defensie twee blushelikopters<sup>17</sup> ingezet en onbemande vliegtuigjes van het type RQ-11 Raven in, om met de infraroodcamera aan boord, ondergrondse smelhaarden te zoeken<sup>18</sup>.

#### *Tweede duinbrand 2009*

Op 16 september breekt er rond 16.45 uur weer brand uit in het duingebied bij Bergen. Ditmaal gaat het om een kleiner gebied en gaat ongeveer 25 hectare in vlammen op. Voor de brandbestrijding worden ongeveer 200 brandweerlieden ingezet. Ook bij deze brand moeten bewoners en omwonenden hun huis verlaten. Rond 22.00 uur wordt het sein 'brandmeester' gegeven. Wel moet er nog enige uren worden nageblust<sup>19</sup>.

#### *Derde duinbrand 2009*

Een maand na de tweede duinbrand, breekt er op 16 oktober voor de derde keer brand uit. Dit maal is er brand in de Schoorlse duinen. De brand tast ongeveer één hectare natuurgebied aan. Deze brand is snel onder controle<sup>16</sup>.

#### *Vierde duinbrand 2009*

Op 21 oktober breekt er opnieuw een grote brand uit in de Schoorlse duinen. Omstreeks 17.30 uur wordt een duinbrand gemeld bij de Kerf. Rond 21.30 uur geeft de brandweer aan de brand onder controle te hebben. Uiteindelijk blijkt dat in totaal 10 hectare aan duingebied in vlammen is opgegaan<sup>16; 20</sup>.

#### *Duinbrand 2010*

Na deze branden in 2009 wordt op woensdagmiddag 14 april 2010 de brandweer van Bergen omstreeks 16:54 wederom gealarmeerd voor een duinbrand. Al snel wordt duidelijk dat sprake is van een 'zeer grote brand' tussen Bergen aan Zee en Schoorl. Korpsen uit de gehele omgeving worden opgeroepen om de brand te bestrijden en er wordt opgeschaald naar GRIP 3. De brand is dusdanig groot dat de bewoners en toeristen geëvacueerd moesten worden. Ook besluit de gemeente een noodverordening van kracht te laten worden in Bergen aan Zee.

Op 15 april is de noodverordening alleen nog van kracht voor het duingebied ten noorden van de kustplaats. Deze noodverordening blijft van kracht tot 19 april. Uiteindelijk wordt even na middernacht de situatie zodanig veilig bevonden dat de bewoners en toeristen terug naar hun huis of hotel mogen en wordt er afgeschaald.

Donderdagmiddag laait het vuur echter onverwachts weer op. Het vuur woedt ondergronds door waardoor het snel weer aanwakkert. De brandweer is op dat moment nog aanwezig in het gebied, waardoor men adequaat kan reageren. Al snel wordt er opgeschaald tot 'zeer grote brand' en naar GRIP 3. Bij deze brand hoeven de bewoners en de toeristen niet te worden geëvacueerd. Uiteindelijk zijn er

<sup>17</sup> <http://www.nu.nl/algemeen/2070697/gevaar-voor-bebouwing-schoorl-geweken.html>, gedownload op 20 april 2010

<sup>18</sup> [http://www.defensie.nl/actueel/nieuws/2010/04/16/46155009/Onbemande\\_observatievliegtuigjes\\_boven\\_duinbrand\\_video](http://www.defensie.nl/actueel/nieuws/2010/04/16/46155009/Onbemande_observatievliegtuigjes_boven_duinbrand_video), gedownload op 21 april 2010

<sup>19</sup> <http://nos.nl/artikel/94869-duinbrand-in-bergen-onder-controle.html>

<sup>20</sup> <http://www.noordhollandsdagblad.nl/nieuws/stadstreek/alkmaar/article5286661.ece/Opnieuw-duinbrand-bij-Schoorl>

verschillende brandweercompagnieën van verschillende regio's ingezet om de brand te bestrijden. Zaterdagavond is de brand officieel uit en blijkt dat ongeveer 100 hectare in vlammen is opgegaan.<sup>21</sup>

De branden uit 2009 en 2010 vinden plaats in het duingebied tussen de plaatsen Bergen en Schoorl in Noord-Holland (Schoorlse duinen). Het bos en duingebied behoort tot de breedste en hoogste duinenrij van Nederland. Het is een heuvelachtig gebied met hoogteverschillen tot dertig meter. Het kustgebied bestaat uit naaldbossen, jong gemengd bos, smalle stroken helmgras, open heide en duindoorn. Het bosgebied loopt door tot aan de bebouwde omgeving van Schoorl en Bergen. Het grondwaterpeil is de laagste jaren gedaald in de omgeving (Van den Dikkenberg e.a., 2009).

Naast de brandweer, die eindverantwoordelijk is voor het blussen van de branden in het duingebied, zijn er ook andere instanties actief geweest in de incidentbestrijding.

Zo heeft in 2010 de dierenbescherming zich ontfermd over de dieren in het Parnasiapark<sup>22</sup>.

De ME is zowel in 2009 als in 2010 verantwoordelijk voor de bewaking van het verlaten gebied. De ME moet voorkomen dat burgers plunderen of inbraken plegen. Tevens is de ME aanwezig om de hulpdiensten bij te staan<sup>23</sup>.

De politie is verantwoordelijk voor het regelen van het verkeer bij de evacuatie, de afzetting van het gebied en het voorkomen van het betreden van onbevoegden bij het afgezette gebied. Aangezien het vermoeden bestaat dat de brand is aangestoken, is de politie tevens op zoek naar de oorzaak van de bosbrand<sup>24</sup>.

De Schoorlse Reddingsbrigade (SRB) is ingezet bij de hulpverlening. De reddingsbrigade beschikt onder meer over zogenoemde 4x4-voertuigen die goed over het zand kunnen rijden. Tevens kennen ze het duingebied goed<sup>25</sup>. De hoofdtaak bestaat uit het verkennen van het getroffen gebied op zoek naar oploeiende vuurhaarden. Daarnaast worden er regelmatig voertuigen losgetrokken en wordt er logistieke ondersteuning geleverd. Op zondagmiddag 6 september 2009 wordt duidelijk dat de situatie zodanig onder controle is, dat verdere assistentie niet meer nodig is, waarna het rooster wordt ontbonden<sup>26</sup>. De reddingbrigade helpt ook bij de begidsing van de (inter) regionale bijstandseenheden (Van den Dikkenberg e.a., 2009).

De medewerkers van Staatsbosbeheer helpen bij de begidsing van de (inter)regionale bijstandseenheden (Van den Dikkenberg e.a., 2009).

---

<sup>21</sup> <http://www.depers.nl/binnenland/471922/Duinbrand-officieel-uit.html>  
<http://www.elsevier.nl/web/Nieuws/Nederland/263082/Opgelaaide-duinbrand-Bergen-aan-Zee-ondercontrole.htm>.

[http://www.bergen-nh.nl/index.php?page=Brand\\_14\\_04\\_2010](http://www.bergen-nh.nl/index.php?page=Brand_14_04_2010)  
[http://www.trouw.nl/nieuws/nederland/article3041710.ece/Grote\\_duinbrand\\_Bergen\\_aan\\_Zee.html](http://www.trouw.nl/nieuws/nederland/article3041710.ece/Grote_duinbrand_Bergen_aan_Zee.html)  
[http://www.telegraaf.nl/binnenland/6542594/\\_\\_\\_Duinbrand\\_Bergen\\_slecht\\_te\\_blussen\\_.html](http://www.telegraaf.nl/binnenland/6542594/___Duinbrand_Bergen_slecht_te_blussen_.html)

<sup>22</sup> <http://www.rtvnh.nl/nieuws/index.asp?newsid=108151>, gedownload op 21 april 2010

<sup>23</sup> <http://www.debeurs.nl/binnenland/471021/Burgemeester-hoopvol-over-brand.html>, gedownload op 21 april 2010

<sup>24</sup> <http://www.webregio.nl/noordkop/regionaal-nieuws/artikel/493459/politie-zoekt-getuigen-oorzaak-bosbrand-schoorl.aspx>, gedownload op 21 april 2010

<sup>25</sup> Idem

<sup>26</sup> <http://www.schoorlse-reddingsbrigade.nl/>, gedownload op 26 april 2010



Het Rode Kruis levert geneeskundige teams, organiseert de opvang en verzorging en levert het computersysteem waardoor geëvacueerden door familieleden zijn te traceren. Zestien getrainde vrijwilligers assisteren de ambulancediensten. Tien vrijwilligers helpen bij opvanglocatie De Beeck. Geëvacueerden die geen medische behandeling nodig hebben, worden naar dit opvangcentrum gestuurd. Aad Steenhorst, ter plekke als coördinator noodhulp van het Rode Kruis, vertelt dat er een groep vrijwilligers van tien mensen snel ter plaatse is omdat ze op cursus zijn in de buurt. Bij de brand in 2010 zijn 100 bedden aangevraagd<sup>27</sup>.

### 3.12.2 Praktijkvoorbeelden van burgerhulp

In het literatuuronderzoek is een aantal praktijkvoorbeelden gevonden van burgerhulp. Aanvullend daarop zijn praktijkvoorbeelden voortgekomen uit de interviews. Deze zijn hieronder weergegeven per rampenbestrijdingsproces.

#### **Bestrijden van brand en emissie van gevaarlijke stoffen**

Burgers hielpen de brandweer bij het uitrollen van brandslangen. Verder hielp men met de brandbestrijding door met vuurzwepen, schoppen en takken het vuur waar mogelijk te doven of uitbreiding te voorkomen.

Loonwerkers werden opgeroepen om de brandweer te ondersteunen bij de watervoorziening. Door middel van tractoren met daarachter een watertank zorgde men per rit voor 10.000 liter extra water. Een loonbedrijf coördineerde andere loonbedrijven die hulp boden tijdens de duinbrand. Loonwerkers hebben geholpen bij het nablussen van de duinbrand.

Loonwerkers trokken plaggen hei uit om zo de bovenlaag eraf te halen. Daarmee moest worden voorkomen dat het vuur ondergronds bleef doorsmeulen.

*“Uit het hele land wordt bijstand verleend met het blussen van de 150 hectare natuurgebied. Naast bijstand van korpsen uit het land helpen ook inwoners en boeren massaal mee. Er worden broodjes, soep en drinken naar het gebied gebracht. Boeren spuiten met hun giertank water en bewoners slaan met zwepen en vuurscheppen. We waren erg blij met alle hulp.”*

(Haven, 2009)

#### **Redding en technische hulpverlening**

Loonwerkers hielpen hulpverleners om hun voertuigen los te trekken. De interregionale hulpdiensten maakten in sommige gevallen inschattingfouten met betrekking tot de paden waarover ze konden rijden. Hierdoor kwamen hun voertuigen vast te zitten in de mulle ondergrond.

#### **Waarnemen en meten**

Burgers zijn later ingezet om te controleren of op de heidevelden de brand niet verder oprukte of oplaaide. Wanneer burgers een brand ontdekten waarschuwden zij de brandweer.

#### **Geneeskundige hulpverlening - somatisch**

Een dokter meldde zich aan bij het opvangcentrum en bood zijn hulp aan. Van deze aangeboden hulp werd geen gebruik gemaakt aangezien er al een arts van de GHOR aanwezig was.

<sup>27</sup> <http://www.depers.nl/binnenland/471114/Rode-Kruis-helpt-bij-duinbrand.html>, gedownload op 26 april 2010

### **Ontruimen en evacueren**

Twee oud-werknemers van de gemeente hebben zichzelf bij de gemeente Bergen aangemeld om de dieren uit het Parnasiapark te evacueren.

### **Begidsen**

Burgers hielpen bij het begidsen van professionele hulpverleners. Ook stelden burgers vervoermiddelen ter beschikking (zoals een quad) waarmee hulpverleners zich konden verplaatsen. Jongeren verplaatsten brandweerlieden ook met hun brommer.

### **Opvang en verzorging**

Een medewerkster van opvangcentrum De Beeck regelde overnachtingen voor de geëvacueerde burgers in vakantiewoningen.

### **Voorzien in primaire levensbehoeften**

Een burger zorgde bij de plaatselijke supermarkt voor gratis eten en drinken. Deze werden vervolgens in de opvangplaats uitgedeeld. Koks die zelf ook gebruik maakten van de opvang gingen helpen in de keuken bij opvangplaats De Beeck. Een burger heeft de reddingsbrigade gebeld met de vraag of ze drinkwater konden brengen naar de helpende burgers.

### **Overig**

Een organisatie voorzag de brandweer van soep en broodjes.

Per ramp of incident is in de vorige paragrafen weergegeven welke handelingen verricht zijn. In het volgende hoofdstuk wordt een nadere analyse uitgevoerd over de rampen en incidenten als geheel, en wordt nader ingegaan op onder andere de mate van samenwerking, de selectie van burgers, gebruikte materialen en knelpunten en meningsverschillen.

## 4 Analyse burgerhulp

In dit hoofdstuk wordt de burgerhulp tijdens de onderzochte incidenten integraal geanalyseerd. In de eerste twee paragrafen worden de handelingen, beschreven in de praktijkvoorbeelden in hoofdstuk 3, nader geanalyseerd. Vervolgens wordt ingegaan op de verschillende kenmerken van de burgerhulp, zoals de achtergrond van de helpende burgers, de reactie van hulpverleners, de mate van selectie en samenwerking en op verbeterpunten.

De analyse in dit hoofdstuk betreft dus alle incidenten/rampen gezamenlijk; het gaat om de informatie die uit de literatuurstudies en de interviews verkregen is. Hierbij moet bedacht worden dat deze informatie niet uitputtend is. Het is heel goed mogelijk dat meer burgerhulp, ook bij niet genoemde rampenbestrijdingsprocessen heeft plaatsgevonden.

### 4.1 Handelingen per proces

In deze paragraaf worden de handelingen die burgers hebben verricht bij de rampenbestrijding onderverdeeld naar de verschillende rampenbestrijdingsprocessen conform het Handboek Voorbereiding Rampenbestrijding. Een volledig overzicht van alle rampenbestrijdingsprocessen is opgenomen in bijlage 5.

#### 4.1.1 Brandweerprocessen

Opvallend is dat er, in verhouding tot de andere processen, bij relatief weinig incidenten werkzaamheden door burgers zijn uitgevoerd die geschaard kunnen worden onder de brandweerprocessen. Een overzicht is opgenomen in tabel 7. Mogelijke redenen hiervoor zijn de risico's van de werkzaamheden en de gespecialiseerde kennis en materialen die men nodig heeft om brandweertaken te kunnen verrichten.

**Tabel 7. Burgerhulp bij brandweerprocessen**

Proces	Incident/ramp
Bestrijden van brand en emissie gevaarlijke stoffen	Duinbranden Schoorl / Bergen
Redding en technische hulpverlening	Bijlmer, Hoogwater, Vuurwerkcramp, Volendam, Wilnis, Stroomstoringsincidenten, Duinbranden Schoorl/Bergen
Ontsmetten van mens en dier	Geen
Ontsmetten van voertuigen en infrastructuur	Geen
Waarnemen en meten	Hoogwater, Duinbranden Schoorl/Bergen

Incidenten waar wel veel burgerhulp bij brandweerprocessen heeft plaatsgevonden, zijn de duinbranden in Schoorl en Bergen. Bij deze incidenten hebben burgers daadwerkelijk geholpen de brand te bestrijden.

Redding en technische hulpverlening is een proces waar meer burgerhulp bij heeft plaatsgevonden. Dit varieerde van het redden van mensen uit brandende panden, bijvoorbeeld bij de Bijlmerramp, de Vuurwerkcramp en de Nieuwjaarsbrand in Volendam, tot het helpen bij het construeren van nooddijken (hoogwater) of stoplijnen (natuurbrand).

Waarnemen en meten heeft alleen plaatsgevonden bij hoogwater en de duinbranden. Het ging dan voornamelijk om het controleren van de dijk en de waterstand bij het hoogwater, en het waarnemen van de voortgang van de branden bij de duinbranden.

Er zijn geen activiteiten gevonden waarbij burgers hebben geholpen bij het ontsmetten van mensen, dieren, goederen of infrastructuur.

#### 4.1.2 GHOR-processen

Op het gebied van de GHOR-processen heeft er bij veel incidenten burgerhulp plaatsgevonden, met name op het gebied van geneeskundige hulpverlening, zowel somatisch als psychosociaal. Een overzicht is opgenomen in tabel 8.

**Tabel 8. Burgerhulp bij GHOR-processen**

Proces	Incident/ramp
Geneeskundige hulpverlening – somatisch	Bijlmer, Vuurwerkcramp, Volendam, Vierdaagse, Koninginnedag <sup>28</sup>
Preventieve gezondheidszorg	Vierdaagse
Geneeskundige hulpverlening – psychosociaal	Bijlmer, Hoogwater, Vuurwerkcramp, Volendam, Vierdaagse, Stroomstoringsincidenten, Koninginnedag

Het ging dan bijvoorbeeld om het verlenen van eerste hulp en het bieden van geestelijke ondersteuning. Bij één incident is bekend dat er preventieve gezondheidszorg heeft plaatsgevonden: bij de Vierdaagse gaven burgers water en verkoeling aan deelnemers om oververhitting te voorkomen.

#### 4.1.3 Politieprocessen

Bij een aantal specifieke politieprocessen, zoals strafrechtelijk onderzoek en het identificeren van slachtoffers vond slechts bij enkele incidenten burgerhulp plaats. Net als bij de brandweerprocessen geldt, dat hiervoor specifieke kennis en/of middelen noodzakelijk zijn.

Werkzaamheden die vallen onder de meer algemene politieprocessen, zoals het verkeer regelen en afzetten worden bij meerdere incidenten uitgevoerd of ondersteund door burgers. Een overzicht is opgenomen in tabel 9.

**Tabel 9. Burgerhulp bij politieprocessen**

Proces	Incident/ramp
Afzetten en afschermen	Bijlmer, Hoogwater, Vuurwerkcramp, Volendam, Wilnis, Stroomstoringsincidenten, Vierdaagse, Koninginnedag
Verkeer regelen	Hoogwater, Vuurwerkcramp, Volendam, Stroomstoringsincidenten
Handhaven van de rechtsorde	Bijlmer, Vierdaagse, Vuurwerkcramp, Wilnis

<sup>28</sup> Bij de duinbranden is door een burger ook geneeskundige hulp aangeboden. Deze was echter niet noodzakelijk, waardoor er uiteindelijk geen gebruik gemaakt is van deze hulp.

Proces	Incident/ramp
Identificeren van slachtoffers	Volendam, Koninginnedag
Begidsen	Bijlmer, Hoogwater
Strafrechtelijk onderzoek	Koninginnedag

Opvallend is dat 'afzetten en afschermen' bij vrijwel alle onderzochte incidenten heeft plaatsgevonden met hulp van burgers. Samen met 'opvang en verzorging' is dit het meest genoemde proces waarbij burgers hulp hebben verleend.

#### 4.1.4 Gemeentelijke processen

De drie gemeentelijke processen uitvaartverzorging en registratie van schade zijn niet genoemd als processen waar burgers in hebben geparticipeerd, in de interviews. Het registreren van slachtoffers is genoemd, namelijk bij de Bijlmerramp, de Vuurwerkcramp en de brand in Volendam. Van de andere twee processen zijn bij de onderzochte incidenten geen voorbeelden bekend.

#### 4.1.5 Multidisciplinaire processen

Bij de meeste incidenten blijkt dat burgers de meeste werkzaamheden hebben uitgevoerd binnen de multidisciplinaire processen. Een mogelijke oorzaak is dat deze processen vrij algemeen zijn, waardoor ook burgers zonder een specifieke opleiding of achtergrond werkzaamheden kunnen uitvoeren die vallen onder deze processen. Daarnaast zijn dit processen die bij vrijwel elk incidenttype van toepassing waren. In tabel 10 is een overzicht weergegeven van de multidisciplinaire processen waarbij burgers werkzaamheden hebben uitgevoerd bij de verschillende incidenten.

**Tabel 10. Burgerhulp bij multidisciplinaire processen**

Proces	Incident/ramp
Waarschuwen bevolking	Bijlmer
Toegankelijk maken en opruimen	Hoogwater, Volendam, Wilnis, Koninginnedag
Ontruimen en evacueren	Bijlmer, Hoogwater, Vuurwerkcramp, Volendam, Wilnis, Koninginnedag, Duinbranden
Voorlichten	Bijlmer, Hoogwater, Volendam, Wilnis, Stroomstoringsincidenten
Opvang en verzorging	Bijlmer, Hoogwater, Vuurwerkcramp, Volendam, Wilnis, Stroomstoringsincidenten, Vierdaagse, Duinbranden
Voorzien in primaire levensbehoeften	Bijlmer, Stroomstoringsincidenten, Vierdaagse, Duinbranden, Vuurwerkcramp

Het proces 'opvang en verzorging' is bij ieder onderzocht incident mede door burgers uitgevoerd. Uitzondering hierbij is het Koninginnedagdrama, aangezien het beperkt aantal slachtoffers daar gelijk naar ziekenhuizen kon worden vervoerd en er geen opvang van slachtoffers (anders dan psychosociale nazorg) nodig was. Ook de processen 'voorlichting' en 'ontruimen en evacueren' en 'voorzien in primaire levensbehoeften' zijn bij veel incidenten ondersteund door burgers.

#### 4.1.6 Samenvatting burgerhulp per proces

Geconcludeerd kan worden dat burgers betrokken waren bij bijna alle rampenbestrijdingsprocessen. Werkzaamheden binnen heel specifieke processen, zoals brandbestrijding en strafrechtelijk onderzoek, werden minder vaak door burgers uitgevoerd. Er zijn geen voorbeelden gevonden van burgerhulp bij de brandweerprocessen: ontsmetten van mensen, dieren, voertuigen en infrastructuur of bij de gemeentelijke processen uitvaartverzorging en het registreren van schade. Algemener processen, zoals opvang en verzorging, afzetten en afschermen, zorgen voor primaire levensbehoeften en ontruimen en evacueren werden vaker door burgers uitgevoerd.

Als gekeken wordt naar de clusters van rampenbestrijdingsprocessen, voerden burgers vooral werkzaamheden uit die passen binnen de multidisciplinaire processen. Ook werkzaamheden binnen geneeskundige processen werden regelmatig door burgers uitgevoerd, evenals werkzaamheden binnen politieprocessen zoals verkeer regelen en afzetten en afschermen. Brandweer- en gemeenteprocessen werden minder vaak door burgers uitgevoerd, vermoedelijk door specifieke kennis en materialen die hiervoor nodig zijn, en, in het geval van de brandweerprocessen, de risico's die men hierbij loopt.

## 4.2 Handelingen per ramptype

Naast de analyse per rampenbestrijdingsproces, zoals in de vorige paragraaf is beschreven, is ook beschouwd of de mate en vorm van burgerhulp varieert per type ramp. Omdat per ramptype slechts één of hooguit twee incidenten zijn onderzocht, kunnen geen duidelijke verschillen op ramptype-niveau aangegeven worden. De resultaten hangen *mogelijk* sterk van het incident zelf af en minder van het ramptype.

Daarom is besloten onderzochte incidenten in twee typen incidenten op te delen, namelijk de incidenten die zich zonder aankondiging ineens voordoen (flitsrampen/-incidenten) en de incidenten die langzamer verliepen, vaak langer duurden en (soms) eerder waren te zien aankomen (geleidelijke rampen en incidenten).

In tabel 11 zijn de onderzochte incidenten en rampen ingedeeld naar flitsramp/incident of geleidelijke ramp/incident.

**Tabel 11. Indeling van onderzochte rampen naar aard van de ramp**

Flitsrampen en -incidenten	Geleidelijke rampen en incidenten
Bijlmerramp	Hoogwater
Vuurwerkrampe	Vierdaagse
Volendam	Stroomstoringsincidenten
Wilnis	Duinbranden
Koninginnedag	

Uit het onderzoek is gebleken dat bij de flitsrampen en -incidenten er meestal burgers ter plaatse of direct in de buurt waren op het moment dat het incident plaatsvond. Hierdoor werd ook vrij snel gestart met de burgerhulp. Het ging dan veelal om het redden van mensen, het verlenen van eerste hulp en het afzetten en afschermen.

Bij de geleidelijke incidenten werd vaak gebruik gemaakt van de specifieke capaciteiten en materialen van burgers.

### 4.3 Paniek, apathisch gedrag en asociaal gedrag

Op basis van eerder internationaal literatuuronderzoek (o.a. Helsloot en Ruitenbergh, 2004, Starmans en Oberijé, 2006, Oberijé en Tonnaer, 2008 en Kobes, 2008) is geconstateerd dat paniek, asociaal gedrag, zoals plunderen, en apathisch gedrag bij rampen en grote incidenten veel minder voorkomen dan wordt verondersteld. Om te toetsen in hoeverre dit ook bij rampen en grote incidenten in Nederland geldt is de betrokken burgers en hulpverleners gevraagd in hoeverre zij paniek, asociaal en apathisch gedrag hebben waargenomen, zowel onder slachtoffers en omstanders, als onder helpende burgers.

#### 4.3.1 Paniek

Onder paniek wordt in dit verband verstaan een plotselinge, algemene, hevige schrik of angst veroorzaakt door een reëel of verondersteld gevaar, die leidt tot *buitensporige* of *onoordeelkundige* pogingen zich daarvoor te beveiligen. Met name het tweede deel van de definitie is hierbij van belang: het gaat er niet alleen om dat mensen bang zijn, maar dat zij buitensporige of onoordeelkundige dingen doen om zich hiertegen te beveiligen. In tabel 12 zijn de resultaten wat betreft paniek opgenomen.

**Tabel 12. Paniek bij de verschillende rampen en incidenten**

Rampen en incidenten	Paniek
Bijlmerramp	Er is sprake van paniek onder slachtoffers en bekenden van de slachtoffers en vermisten. Er is geen paniek onder helpende burgers.
Hoogwater	Er zijn enkele meldingen van paniek, bijvoorbeeld van mensen die door de massale evacuatie in de file terechtkwamen. Van massale paniek was volgens de geïnterviewden geen sprake.
Vuurwerkcramp	Er is sprake van paniek onder bewoners van de getroffen wijk. Onder helpende burgers wordt geen paniek gesignaleerd.
Volendam	Paniek was er met name onder directe familie en vrienden van de slachtoffers. Eén helpende burger, die zijn vriend hielp met een medische handeling, is ook in paniek geraakt.
Wilnis	Er wordt een enkele melding van paniek gemaakt. Door de meeste geïnterviewden is echter geen paniek waargenomen.
Stroomstoringincidenten	Er is geen paniek waargenomen.
Vierdaagse	Paniek is niet waargenomen. Even is er een paniekerige situatie onder omstanders na een onwelwording, maar na het geruststellen door een helpende burger was dit snel over. Helpende burgers zijn niet in paniek geraakt. Hulpverleners hebben helemaal geen paniek gesignaleerd.

Rampen en incidenten	Paniek
Koninginnedag	Naast de schrik van het eerste moment, is er vooral paniek onder mensen die één of meerdere slachtoffers kennen. Onder de helpende burgers is geen paniek waargenomen.
Duinbranden	Door enkele geïnterviewden, uitsluitend hulpverleners, wordt gemeld dat er incidenteel een paniekerige sfeer was, met name toen de bebouwing bedreigd werd. Tijdens de laatste duinbrand was dit minder.

Als er bij de incidenten sprake was van paniek, dan kwam dit meestal onder slachtoffers en bekenden/familieleden van de slachtoffers voor, of onder mensen die (dachten dat ze) niet weg konden of bedreigd werden door het incident. Paniek lijkt voornamelijk voor te komen bij plotselinge incidenten en rampen, zoals de 'flitsrampen' genoemd in paragraaf 4.2 met veel slachtoffers. Onder helpende burgers is geen paniek gesignaleerd.

#### 4.3.2 Apathisch gedrag

In tabel 13 zijn de resultaten wat betreft apathisch gedrag opgenomen. Apathisch gedrag bleek op beperkte schaal voor te komen.

**Tabel 13. Apathisch gedrag bij verschillende rampen en incidenten**

Rampen en incidenten	Apathisch gedrag
Bijlmerramp	Onder slachtoffers en getuigen kwam apathisch gedrag voor. Onder helpende burgers wordt dit niet gemeld.
Hoogwater	Er is geen apathisch gedrag waargenomen.
Vuurwerkcramp	Door diverse helpende burgers is apathisch gedrag gesignaleerd onder bewoners van de getroffen wijk.
Volendam	Er was apathisch gedrag onder met name slachtoffers en direct getroffen.
Wilnis	Er is geen apathisch gedrag waargenomen.
Stroomstorings-incidenten	Er is geen apathisch gedrag waargenomen.
Vierdaagse	Veel wandelaars reageren apathisch, maar dit werd veroorzaakt door de hitte, en niet door het incident op zich.
Koninginnedag	Over het algemeen was er geen sprake van apathisch gedrag, op een enkele uitzondering na.
Duinbranden	Er is geen apathisch gedrag waargenomen.

Voornamelijk bij de Bijlmerramp, de Vuurwerkcramp en de Nieuwjaarsbrand in Volendam was er sprake van apathisch gedrag. Dit deed zich met name voor bij directe slachtoffers en hun familieleden. Onder helpende burgers is geen apathisch gedrag gesignaleerd.



#### 4.3.3 Asociaal gedrag

In tabel 14 zijn de resultaten van het onderzoek naar asociaal gedrag opgenomen.

**Tabel 14. Asociaal gedrag bij verschillende rampen en incidenten**

Rampen en -incidenten	Asociaal gedrag
Bijlmerramp	Enkele geïnterviewden maken melding van plunderingen, maar dit wordt door anderen tegengesproken. Dit is dus niet met zekerheid vast te stellen.
Hoogwater	Een hulpverlener heeft gezien dat stropers gingen jagen op wild dat zich verzameld had op hoger gelegen gebieden. Verder is er geen asociaal gedrag waargenomen. De criminaliteit in het geëvacueerde gebied was lager dan normaal.
Vuurwerkramp	Een enkel geval van asociaal gedrag zoals plundering wordt genoemd. In de chaotische uren na de explosie werd er op kleine schaal gestolen uit woningen (Eindrapport Commissie Onderzoek Vuurwerkramp, 2001). Voor een deel is dit gedrag door burgers zelf tegen gegaan.
Volendam	Ambulancebroeders werden door ouders uit hun auto getrokken om hun kinderen te helpen. Volgens de betrokkenen ging dit meer om overlevingsinstinct dan om puur asociaal gedrag.
Wilnis	Er is geen asociaal gedrag waargenomen.
Stroomstorings-incidenten	Echt asociaal gedrag is niet waargenomen. Wel wordt door een burger het verkeerd parkeren en het tegenspreken van de hulpdiensten als asociaal gedrag benoemd. Opvallend is dat de criminaliteit in de Bommelerwaard tijdens het incident lager was dan normaal.
Vierdaagse	Mensen gedroegen zich over het algemeen sociaal. Bij de watertappunten was de sfeer soms wel grimmig en drong men voor.
Koninginnedag	Er is geen asociaal gedrag waargenomen.
Duinbranden	De meeste geïnterviewden geven aan dat er geen sprake was van asociaal gedrag. Eén hulpverlener typeerde het niet opvolgen van waarschuwingen door de hulpverleners als asociaal gedrag.

Bij de Bijlmerramp en de Vuurwerkramp zijn er meldingen van plunderingen. Deze werden deels ook voorkomen door burgers. Over het algemeen kan gesteld worden dat asociaal gedrag soms voorkwam, maar niet in de mate waar men in de huidige praktijk van crisisbeheersing soms van uit gaat.

#### 4.3.4 Conclusie

Concluderend kan gesteld worden dat paniek bij flitsrampen en -incidenten met veel slachtoffers soms voorkwam onder slachtoffers en hun vrienden en familie. Voor apathisch gedrag geldt hetzelfde, maar dan in mindere mate. Asociaal gedrag kwam bij enkele rampen voor, maar zeker niet in de mate waar men in de huidige

praktijk van crisisbeheersing van uit gaat. Onder helpende burgers is geen paniek, apathisch of asociaal gedrag aangetroffen.

#### 4.4 Achtergrond van de helpende burgers

Geanalyseerd is wat de achtergrond van de 69 geïnterviewde helpende burgers was. Zo is in de interviews gevraagd of men over een EHBO- of BHV-diploma beschikte.

Van de geïnterviewden heeft 27% een bedrijfshulpverlenersdiploma en 34% een EHBO-diploma. Van de geïnterviewden is van 36% bekend dat zij eerdere ervaringen met incidenten hebben.

Iets minder dan de helft van de respondenten had een relevante functie of nevenfunctie, zoals een lidmaatschap van de reddingsbrigade, een EHBO-vereniging, een functie bij de Nationale Reserve en dergelijke.

Opvallend is dat de helpende burgers vrijwel allemaal of over een specifieke achtergrond of relevante nevenfunctie beschikken, zoals hierboven geschetst, en/of dat zij vanuit hun aanwezigheid in de directe omgeving van het incident betrokken zijn geraakt.

Enkele voorbeelden van burgers die vanuit hun professionele achtergrond als burger hielpen bij incidenten zijn de volgende. Bij Koninginnedag 2009 had een groot deel van de helpende burgers een achtergrond als arts of verpleegkundige. Veel mensen die hielpen bij het bestrijden van het hoogwater woonden zelf in het gebied of beschikten over specifieke middelen zoals machines, aggregaten of boten.

Voorbeelden van burgers die op de plek van het incident waren en daarom gingen helpen zijn te vinden bij de Vuurwerkcramp, de Bijlmerramp en de Nieuwjaarsbrand. Deze mensen zagen of hoorden de ramp gebeuren, waarna ze veelal direct hulp gingen verlenen. De helpende burgers bij de Nijmegen Vierdaagse waren mensen die al langs de route woonden.

In de nazorgfases van de Vuurwerkcramp en de Nieuwjaarsbrand waren voornamelijk burgers actief die toch al een actieve rol speelden in hun omgeving, bijvoorbeeld in het bestuur van een wijkvereniging.

#### *Conclusie achtergrond*

Geconcludeerd kan worden dat een groot deel van de helpende burgers ofwel over een opleiding in de vorm van een BHV- of EHBO-diploma ofwel over een relevante nevenfunctie beschikte. Een ander deel van de helpende burgers was toevallig aanwezig op de plek van het incident, en is daarom gaan helpen.

#### 4.5 Reactie op de burgerhulp

Over het algemeen was de reactie van omstanders, slachtoffers en hulpverleners op de burgerhulp bij de verschillende rampen en incidenten positief.

De slachtoffers van de Bijlmerramp reageerden positief op de helpende burgers. Hoewel sommigen zochten naar iemand met autoriteit, zoals een professionele hulpverlener, accepteerde men de situatie al snel toen men ontdekte dat daar een tekort aan was. De hulpverleners bij de Bijlmerramp daarentegen reageerden in eerste instantie nauwelijks op de helpende burgers die aanwezig waren, omdat zij druk waren met hun eigen taken. De geïnterviewde OVD-B gaf aan geen gebruik te hebben gemaakt van hulp van burgers omdat hij hun veiligheid niet kon garanderen. Enige tijd later werd het gehele gebied ontruimd, inclusief de helpende

burgers. De burgers die buiten het rampterrein hielpen, hadden nauwelijks contact met de hulpverleners.

Heel anders was dit bij de Vuurwerkcramp en bij Koninginnedag 2009. Hier hebben hulpverleners de burgers actief betrokken bij de hulpverlening. Bij de Vuurwerkcramp was de belangrijkste reden hiervoor het gebrek aan capaciteit en de beperkte communicatiemogelijkheden met de eigen hulpverleningsorganisatie. Alle hulp was welkom. Eenmaal zijn ook burgers gevraagd te helpen, om daarmee te bewerkstelligen dat zij niet langer tot last waren met hun werkzaamheden. De commandant van de brandweer Enschede zegt erover: *'Je moet in gang gezette hulpverlening door burgers niet opeisen'*. Ook geeft hij aan dat er onder de helpende groepen burgers vaak al een leider aanwezig is, die je aan je kunt binden. Bij Koninginnedag 2009 was de belangrijkste reden dat de meeste burgers al hulp aan het verlenen waren, toen de professionele hulpverleners aankwamen. Hulpverleners vroegen aan de helpende burgers of ze de situatie aankonden. Omdat het allemaal medisch geschoolde burgers betrof, was dit in veel gevallen zo. De hulpverleners konden daardoor verder kijken of er bij andere slachtoffers hulp nodig was. Ook werkten veel burgers in ad-hoc gevormde teams van burgers en hulpverleners samen.

Ook in Volendam waren de burgers al aan het helpen toen de hulpverleners aankwamen. De hulpverleners gaven aan onder de indruk te zijn van deze burgerhulp. Door de onoverzichtelijkheid van de situatie en de hectiek hebben hulpverleners de helpende burgers eerst genegeerd, maar al snel reageerden de hulpverleners positief op de burgerhulp. Over de nazorgfase is het beeld wisselend. Op sommige initiatieven reageerden de hulpverleners positief, anderen werden volgens burgers genegeerd.

Ook bij het hoogwater en de dijkdoorbraak bij Wilnis stonden de hulpverleners positief tegenover de aangeboden hulp. Bij het hoogwater kregen de burgers complimenten en werd burgerhulp, indien zinvol geacht, gestimuleerd. De helpende burgers bij de dijkdoorbraak in Wilnis voelden zich gewaardeerd en geaccepteerd door de hulpverleners.

Bij de Nijmeegse Vierdaagse stond een aantal hulpverleners positief tegenover de hulp. Een andere hulpverlener was echter van mening dat de burgers vooral in de weg stonden.

Bij de stroomstoringincidenten werd er door de hulpdiensten van uitgegaan dat burgers elkaar zouden helpen en voor elkaar zouden zorgen. Dit gebeurde in de praktijk ook. Bij de stroomstoring in de Bommelerwaard werd één van de helpende burgers in eerste instantie weggestuurd in verband met de risico's van de liggende hoogspanningskabels. Hiervoor had hij begrip.

Bij de duinbranden in Schoorl en Bergen zijn de burgers tevreden over de reactie van de hulpverleners. De gesproken hulpverleners waren blij met de hulp die de burgers boden. Eén geïnterviewde burger geeft aan in eerste instantie te zijn weggestuurd van de plaats van het incident. Hoewel de hulpverleners positief stonden tegenover de burgerhulp, geven enkelen ook aan dat sommige bluswerkzaamheden van burgers door de harde wind weinig zin hadden. Maar met de meeste werkzaamheden uitgevoerd door burgers waren de hulpverleners erg blij.

### *Conclusie reactie*

Geconcludeerd kan worden dat bij alle onderzochte rampen en incidenten de hulpdiensten in het algemeen blij waren met de aangeboden hulp van burgers. Veelal waren burgers al aan het helpen voordat de hulpdiensten aankwamen. In de meeste gevallen hebben de hulpdiensten de burgers ook na hun aankomst laten helpen. Dit is in veruit de meeste gevallen wederzijds goed bevallen. In de loop van de tijd (naarmate de hulpdiensten meer op sterkte kwamen) hebben hulpdiensten steeds meer werkzaamheden van de burgers overgenomen. Er zijn slechts enkele voorbeelden gevonden waarbij helpende burgers werden weggestuurd. Wanneer burgers werden weggestuurd was dat in het kader van de veiligheid of de handhaving van de openbare orde.

De minst positieve voorbeelden komen naar voren bij de Bijlmerramp en de meest positieve voorbeelden bij Koninginnedag 2009. Het lijkt erop dat er door de jaren heen een positievere houding te herkennen is van hulpverleners ten opzichte van hulp door burgers bij rampen en grote incidenten. Het beeld dat hulpverleners het liefst alle burgers van het incidentterrein wegsturen om vervolgens zelf de rampenbestrijding op zich te nemen wordt uit de incidenten vanaf 1995 niet bevestigd. Hulp van burgers wordt als zeer waardevol ervaren hoewel men nog niet altijd een goede modus heeft gevonden om hier mee om te gaan. Het Koninginnedagincident is daarbij een schoolvoorbeeld van hoe het ook zou kunnen.

## **4.6 Samenwerking tussen burgers en hulpverleners**

Of er wel of geen samenwerking tussen burgers onderling en tussen burgers en hulpverleners heeft plaatsgevonden is erg afhankelijk van de incidenten.

Bij de Bijlmerramp was er samenwerking tussen hulpverleners en burgers, zo gidsten burgers de brandweer. Er was samenwerking tussen de EHBO-ers en de leden van het SIGMA-team. Deze samenwerking tussen hulpverleners en burgers verliep over het algemeen goed. De EHBO-ers werden in eerste instantie gevraagd te wachten tot hun inzet door het SIGMA-team gewenst was. Enkele EHBO-ers vonden dit te lang duren en zijn zelfstandig begonnen met hulp verlenen. Wel was er vanuit de burgers af en toe behoefte aan een check door de hulpdiensten. Ook hier werkten veel burgers onderling samen.

Veel samenwerking tussen burgers en hulpverleners was er bij de Vuurwerkcramp. Zo transporteerden burgers briefjes met boodschappen van de politie tussen het rampgebied en het hoofdbureau. Ook werden woningen doorzocht door teams van burgers en hulpverleners. De samenwerking verliep goed, aldus alle gesproken hulpverleners.

Een ander goed voorbeeld van prima samenwerking tussen burgers en hulpverleners is Koninginnedag 2009. Burgers en hulpverleners vormden ad hoc teams, die zich samen op de verzorging en behandeling van een slachtoffer richtten.

Ook in Volendam werd samengewerkt, en verliep de samenwerking goed.

Bij de dijkdoorbraak in Wilnis werd eveneens samengewerkt tussen hulpverleners en burgers, zo was er overleg hoe het gat het beste gedicht kon worden.

Hulpverleners gaven burgers complimenten, en zowel hulpverleners als burgers zijn tevreden over de samenwerking.

Hetzelfde geldt voor het hoogwater. Zo werd het leggen van zandzakken door een samenwerking van professionele hulpverleners en burgerhulpverleners samen uitgevoerd. Op enkele meningsverschillen na is men tevreden over de samenwerking.

Minder samenwerking tussen burgers en hulpverleners was er bij de vierdaagse, de stroomstoringincidenten en de duinbranden. Bij de duinbranden werden veel werkzaamheden door burgers zelfstandig uitgevoerd, maar waar er werd samengewerkt verliep dit goed.

Bij de stroomstoringincidenten was er in eerste instantie geen samenwerking tussen burgers en hulpverleners. In een later stadium nam de samenwerking wel toe. Ook hebben burgers onderling veel samengewerkt. Door een AOV-er zijn samen met burgers flyers verspreid. Een agent geeft aan dat er geen samenwerking was, omdat vertrouwd werd op de zelfredzaamheid van burgers. Een elektricien heeft samengewerkt met de brandweer bij de aansluiting van noodstroomaggregaten.

Bij de Vierdaagse heeft er weinig samenwerking plaatsgevonden tussen hulpverleners en burgers. Wel informeerden burgers de politie over situaties waarbij hulp nodig was in het getroffen gebied. Tussen burgers is onderling wel samenwerking geweest.

#### *Conclusie samenwerking*

Geconcludeerd kan worden dat er bij veel incidenten wel samenwerking geweest is tussen burgers en hulpverleners, hoewel dit sterk af hangt van de werkzaamheden die men uitvoerde en de fase van het incident. Het lijkt erop dat er bij de grotere incidenten en levensbedreigende situaties meer samenwerking is geweest. Bij enkele incidenten nam de samenwerking in de loop van het incident toe. Daar waar is samengewerkt, zijn de ondervraagden (zeer) te spreken over de samenwerking.

#### **4.7 Bereidwilligheid van burgers**

Over het algemeen was de bereidwilligheid om te gaan helpen groot.

Bij de Bijlmerramp waren er mensen die naar de rampplek gingen met het doel om te helpen. Anderen kwamen in eerste instantie uit nieuwsgierigheid, maar toen ze zagen wat er aan de hand was boden ze ook hun hulp aan. Vrijwel iedere geïnterviewde burger bood zijn hulp zelf aan. Wat opviel was dat veel helpende burgers al een actieve rol in de wijk speelden, voordat het incident plaatsvond.

Omdat het hoogwater van 1995 was te zien aankomen, hadden zowel burgers als hulpverleners meer tijd om zich voor te bereiden. Burgers handelden meestal uit eigen initiatief en waren in een aantal gevallen al voor de hulpdiensten ter plaatse kwamen aan het helpen.

Ook in Enschede kwam een deel van de mensen naar het rampgebied met als doel om te kijken of ze hulp konden verlenen. Anderen gingen na de explosie vooral naar het gebied om bijvoorbeeld foto's te maken, maar gingen vervolgens op eigen initiatief (in de meeste gevallen) of op de vraag van de hulpdiensten (in enkele gevallen) hulp verlenen.

Bij de Nieuwjaarsbrand waren helpende burgers of al op de incidentlocatie aanwezig, of zij hoorden van anderen wat er aan de hand was en wilden gaan helpen. Door de grote gemeenschapszin in Volendam was het voor veel helpende burgers vanzelfsprekend dat zij gingen helpen. De meesten boden dan ook spontaan hun hulp aan. In een enkel geval werd iemand expliciet gevraagd om te helpen.

De dijkdoorbraak in Wilnis werd door de helpende burgers zelf opgemerkt of men hoorde het van anderen. Vrijwel iedereen ging helpen op eigen initiatief, men werd niet door de hulpdiensten gevraagd. Burgers waren ook al bezig met helpen toen de hulpdiensten arriveerden.

Bij Koninginnedag 2009 waren de meeste mensen al aanwezig toen het incident plaatsvond. Zij gingen op eigen initiatief helpen en eerste hulp verlenen.

Bij de stroomstoringincidenten merkten burgers vaak zelf dat er iets aan de hand was en namen zelf initiatief. Werknemers kwamen spontaan naar een verpleeghuis. Veel mensen werden door mensen uit hun omgeving opgevangen, waardoor van de officiële opvang weinig gebruik werd gemaakt. De mensen die hulp aanboden deden dit voornamelijk aan familie en bekenden. Incidenteel werd aan vreemden hulp geboden.

In Nijmegen helpen mensen al elk jaar door het geven van water aan de deelnemers van de Vierdaagse. Zij zien dit als sociale plicht en vinden het leuk om te doen. De bereidwilligheid om te helpen was in het jaar van het incident dan ook net zo hoog als andere jaren.

Bij de duinbranden in Schoorl en Bergen werd een deel van de burgers verzocht om te helpen, zoals loonwerkers, en anderen hielpen spontaan.

#### *Conclusie bereidwilligheid*

Op het gebied van bereidwilligheid kan geconcludeerd worden dat burgers over het algemeen zeer bereid waren te helpen. Mensen gingen met de bedoeling om hulp te verlenen naar het incident of gingen in eerste instantie uit nieuwsgierigheid kijken, maar besloten daarna te helpen. Mensen die door hulpverleners of andere burgers gevraagd werden te helpen, hebben hier zonder uitzondering gehoor aan gegeven.

## **4.8 Motivatie om te gaan helpen**

De geïnterviewde burgers is gevraagd waarom zij zijn gaan helpen.

Een veel gehoorde motivatie was dat men graag wilde helpen en zich nuttig wilde maken (onder andere bij het hoogwater). Vaak werd dit gekoppeld aan een persoonlijke eigenschap. Zo gaven een aantal EHBO-ers en Rode Kruishulpverleners aan dat het 'in hun aard' zit.

Daarnaast zagen mensen het als hun morele plicht om te gaan helpen. Zo vond men het tijdens de stroomstoringincidenten niet meer dan normaal om mensen in de omgeving te helpen. Ook bij het hoogwater en de dijkdoorbraak in Wilnis zagen burgers het als hun morele plicht. Een helpende burger bij de Nijmeegse Vierdaagse gaf aan:

*"Ik ben automatisch gaan helpen omdat al deze mensen in mijn tuin lagen en zaten. Op zo'n moment doe je dat gewoon."*

Bij Koninginnedag 2009 hadden de helpende burgers bijna allemaal een medische achtergrond. Naast dat zij zich moreel verplicht voelden, gaf de wetenschap dat zij iets konden doen ook handelingsperspectief.

Ook de sociale verbondenheid met de gemeenschap werd genoemd als motivatie om te gaan helpen. Dit was onder andere zeer sterk bij de Bijlmerramp en de Nieuwjaarsbrand in Volendam. Veel mensen in Volendam waren direct betrokken bij het incident, door de kleine, hechte gemeenschap. Opvallend is dat sommige moeders, terwijl zij hun eigen kind nog kwijt waren, andermans kinderen gingen helpen en verzorgen. Zij vertrouwden erop dat hun eigen kind ook door anderen goed verzorgd zou worden.

Bij de duinbranden handelden burgers, naast dat zij het hun morele plicht vonden, ook uit verbondenheid met het duingebied.

Tenslotte gingen sommige mensen, bijvoorbeeld bij de Bijlmerramp en de Vuurwerkrampe, in eerste instantie naar het rampgebied toe uit nieuwsgierigheid om vervolgens te gaan helpen vanwege de aanblik van alle ellende en het gevoel te hebben 'iets te moeten doen'.

#### *Conclusie motivatie*

Geconcludeerd kan worden dat burgers veelal *wilden* helpen, om zich nuttig te maken, of vanwege hun morele plicht of sociale verbondenheid met de gemeenschap. Daarnaast vergrootte het *kunnen* helpen, dus het hebben van handelingsperspectief, bijvoorbeeld door bekendheid met de omgeving of een specifieke opleiding of vaardigheden, de kans dat iemand daadwerkelijk ging helpen bij een incident.

#### **4.9 Selectie van burgers**

Bij de meeste rampen en incidenten was er geen sprake van selectie van helpende burgers door hulpdiensten. Burgers deden gewoon naar eigen inzicht wat ze konden.

Veel hulpverleners bij verschillende incidenten geven aan dat er meestal ook geen selectie nodig was, aangezien burgers zich vaak aanboden voor taken die ze aankonden. Deze zelfselectie vond, onder andere, plaats bij Koninginnedag 2009. Alle geïnterviewde helpende burgers bij dit incident hadden een medische achtergrond. Een andere reden waarom vaak geen selectie plaatsvond was dat hulpverleningsdiensten vaak niet op de hoogte waren van de achtergronden van burgers. Onder andere bij de Vuurwerkrampe gaven hulpverleners aan te weinig tijd te hebben voor selectie.

Als er selectie van burgers heeft plaatsgevonden, is dit voornamelijk gebeurd op basis van kennis en vaardigheden. Zo zijn EHBO-ers bij de Bijlmerramp geselecteerd voor eerste hulpverlening en zijn er bergingsbedrijven gevraagd om te helpen met bergingswerkzaamheden. Artsen en verpleegkundigen boden zich ook aan. Toch is hier door de hulpdiensten geen gebruik van gemaakt, omdat men het lastig vond de capaciteiten en het waarheidsgehalte in te schatten. Ook bij Koninginnedag 2009 zijn burgers met een medische achtergrond hulp gaan verlenen, waaronder intuberen en het aanbrengen van infusen. Deze hulpverlening is goed verlopen. Burgers gaven hierbij hun achtergrond vaak aan. Voor zover bekend zijn er geen burgers geweest die hierover onjuiste informatie hebben verstrekt. Bij Koninginnedag 2009 zijn de capaciteiten van de burgers optimaal ingezet, aldus de betrokkenen.

In Volendam kenden veel bewoners elkaars kwaliteiten. Ook hier zijn, ook door natuurlijke selectie waarbij mensen zich vooral aanboden voor taken die ze konden uitvoeren, kwaliteiten goed benut.

Bij de dijkdoorbraak in Wilnis en het hoogwater is gebruik gemaakt van zijn mensen met specifieke, veelal technische, kennis, zoals aannemers. Bij de stroomstoringincidenten is iemand die van beroep elektricien was gevraagd om te helpen met het aansluiten van aggregaten.

Ook in de nazorgfasen in Volendam en Enschede zijn helpende burgers geselecteerd op basis van kennis en vaardigheden.

Bij een aantal incidenten zijn mensen op basis van fysieke eigenschappen geselecteerd. Zo zijn voor taken bij de Bijlmerramp waar veel kracht voor nodig was, mensen uitgezocht die er sterk uitzagen. Bij de duinbranden zijn mensen die wilden helpen blussen geselecteerd op basis van de inschatting of ze een goede gezondheid hadden. Bij de dijkdoorbraak in Wilnis is voor het regelen van het verkeer gezocht naar stevige mannen die genoeg overwicht uitstraalden.

Burgers zijn ook door hulpverleners geselecteerd op basis van hun gedrag op de plaats incident, onder andere bij de Vuurwerkcramp. Hierbij werd niet gelet op hun achtergrond, maar werd ingeschat of ze rustig en beheerst genoeg waren om hun taken uit te voeren. Bij het hoogwater zijn dijkwachters geselecteerd op basis van ambitie en bereidwilligheid.

Ook zijn burgers geselecteerd op wat genoemd wordt 'gevoel' of 'mensenkennis' van de hulpverleners. Het gaat vaak om een onbewuste selectie, aldus betrokken hulpverleners. Bij de duinbranden werd in enkele gevallen een inschatting gemaakt of de mensen het aankonden om te helpen.

Ten slotte zijn burgers soms geselecteerd (naast hun kwaliteiten) om de middelen die zij meebrachten. Zo geeft de Chef van Dienst van de politie tijdens de Vuurwerkcramp aan:

*"Ik kan dat vervoermiddel gebruiken, toevallig zit er een burger bij."*

Bij de duinbranden zijn enkele burgers, zoals loonwerkers geselecteerd op basis van hun kwaliteiten en middelen. Bij het hoogwater zijn mensen geselecteerd die bijvoorbeeld beschikten over boten, kranen of pompen.

#### *Conclusie selectie*

Samengevat blijkt dat er in de meeste gevallen geen selectie van burgerhulp door hulpverleners heeft plaatsgevonden. Enerzijds was hier simpelweg de tijd niet voor, anderzijds was het ook niet nodig, bijvoorbeeld doordat er uit zichzelf al een selectie had plaatsgevonden, er geen tijd voor was of hulpverleners geen inzicht hadden in de kwaliteiten van de helpende burgers.

Daar waar wel selectie heeft plaatsgevonden, gebeurde dit op basis van kennis en vaardigheden, fysieke eigenschappen, het gedrag op de plaats van het incident, op gevoel of op basis van mensenkennis, en op basis van de middelen die de burgers meebrachten.

Bij algemene, eenvoudige werkzaamheden vond minder vaak selectie plaats dan voor complexe werkzaamheden waarvoor specifieke kennis of vaardigheden nodig zijn. Ook werd bij een snelle, chaotische ramp minder geselecteerd dan bij incidenten die minder snel verlopen en soms zelfs zijn te zien aankomen.

#### **4.10 Instructie en coördinatie van de burgerhulp**

In deze paragraaf wordt ingegaan op de instructies die burgers kregen, en de eventuele coördinatie van de burgerhulp door hulpverleners of andere burgers. Onder coördinatie wordt verstaan het afstemmen van activiteiten en zorgen dat dingen in samenhang worden geregeld. Coördinatie kan centraal plaatsvinden, bijvoorbeeld in het Copi, GBT of ROT, maar ook decentraal op de plaats van het incident. Denk bijvoorbeeld aan een politieagent die ter plaatse de hulp van burgers over verschillende slachtoffers coördineert.

Er zijn geen voorbeelden bekend waarbij burgerhulp centraal gecoördineerd is. Bij een aantal incidenten heeft er bijna geen coördinatie plaatsgevonden. Vaak was er bij deze incidenten ook weinig samenwerking tussen burgers en hulpverleners. Waar meer werd samengewerkt, werd vaak ook meer gecoördineerd.

Weinig coördinatie was er bijvoorbeeld bij de stroomstoringincidenten. Zo was er volgens een geïnterviewde AOV-er geen contact geweest met helpende burgers.



In een verpleeghuis werd de burgerhulp onderling wel gecoördineerd, door het personeel. Zo kregen helpende burgers instructies (waaronder de instructie dat zij geen medische handelingen mochten uitvoeren). Tussen burgers onderling was er dus wel overleg, maar tussen helpende burgers en overheid was er weinig coördinatie. Dit werd door veel geïnterviewden ook niet noodzakelijk geacht, met uitzondering van de coördinatie van de opvangplaatsen.

In eerste instantie werd de hulp van EHBO-ers in de Bijlmerramp niet gecoördineerd. Later werden ze wel door iemand van het SIGMA-team bij elkaar geroepen en werd er een leider aangewezen. Vervolgens zijn EHBO-ers aan leden van het SIGMA-team gekoppeld. Bij bepaalde delen van de burgerhulp was er wel coördinatie, bij andere delen niet. De geïnterviewde burgers geven aan geen instructies te hebben ontvangen. Wel gaven deze burgers elkaar onderling instructies. Verder wordt aangegeven dat helpende burgers geen feedback kregen van de professionele hulpverleners, terwijl dit soms wel gewenst was. De geïnterviewde hulpverleners geven aan wel instructies te hebben gegeven, en dat deze over het algemeen werden opgevolgd. In het Bijlmer Sportcentrum vormden 4 burgers en 4 hulpverleners samen één team. Coördinatie vond bij de Bijlmerramp voornamelijk op een laag niveau plaats, dus ter plaatse en voor een klein gebied of een beperkte taak.

Ook bij de Vuurwerkcramp valt op dat de coördinatie van burgerhulp vooral kleinschalig is. Zo wordt een spontaan ingericht gewondennest door een ambulanceverpleegkundige gecoördineerd. Op andere plaatsen was er geen coördinatie, omdat dit niet nodig was of omdat de chaos te groot was, zoals aanvankelijk in de Diekmanhal. Waar werd samengewerkt met hulpverleners kregen burgers vaak instructies, meestal één op één. In de meeste gevallen werden de instructies opgevolgd. Als hulpverleners controleerden, verbeterde het opvolgen van de instructie. In de nazorgfase werden burgerinitiatieven gecoördineerd door burgers.

In Volendam werden eveneens instructies gegeven. Dit betrof voornamelijk medische adviezen. Deze werden goed opgevolgd. Van centrale coördinatie van de burgerhulp was geen sprake, wel werd de hulp van individuele burgers in de opvanglocaties gecoördineerd. EHBO-ers liepen, vergelijkbaar met werkwijze tijdens Koninginnedag 2009, rond om te kijken of de hulpverlening goed verliep. In de nazorgfase heeft er op een hoger niveau coördinatie plaatsgevonden.

Bij Wilnis zijn helpende burgers op een gegeven moment onder de structuur van het Rode Kruis gebracht. Er zijn instructies gegeven, maar er was geen controle op de opvolging ervan. Op de plaats van het incident was er coördinatie vanuit de overheid, maar bij de ontruiming van bijvoorbeeld het hospitium niet, terwijl dit volgens een betrokken burger wel gewenst was.

Ook bij Koninginnedag 2009 werd de coördinatie ter plaatse uitgevoerd. Hulpverleners boden hulp aan waar dat nodig was. Als teams van burgers goed functioneerden, gingen de hulpverleners verder naar een ander slachtoffer. Soms gaven hulpverleners instructies. Deze instructies werden goed opgevolgd. Op een gegeven moment werd er per slachtoffer één leidinggevende professionele hulpverlener benoemd die het aanspreekpunt werd. De professionele hulpverleners verzorgden de triage. De helpende burgers richtten zich op het uitvoeren van (medische) handelingen. Hulpverleners bleven rondlopen om te kijken of de teams, voor een deel bestaand uit burgers, de hulpverlening aankonden. Daarnaast coördineerde de Rode Kruispost vlak bij het incident ook een gedeelte van de burgerhulp.

In Schoorl hielpen de burgers terwijl hulpverleners een oogje in het zeil hielden. Een deel van de burgers kreeg instructies zoals waar men moest blussen en welke brandweerwagens bevoorradt moesten worden. Andere burgers kregen geen instructies. Instructies werden over het algemeen opgevolgd. Er is één voorbeeld waar dit niet zo was. Een helpende burger werd weggestuurd in verband met haar eigen veiligheid, maar is via een andere route alsnog het gebied in gegaan om te helpen. Hulpverleners geven aan dat burgers hun eigen verstand moeten gebruiken en dat daar ook op vertrouwd werd. De geïnterviewde burgers geven aan geen coördinatie te hebben ervaren. Wel was er coördinatie tussen burgers onderling. Hulpverleners merken op dat het te hectisch was om de burgerhulp te coördineren, hoewel dit met name bij de loonwerkers wel wenselijk was geweest.

Het incident waarbij nog het meeste sprake was van instructies en coördinatie is het hoogwater in 1995. Er werd advies en instructie gegeven hoe de zandzakken gestapeld moesten worden. Er was controle door de hulpverleners. Uit evaluaties blijkt echter dat hier de instructies niet altijd zijn opgevolgd, zo werd er ergens tegen het advies van de hulpverleners toch gepompt, wat tot extra schade leidde. Ook door de waterschappen vond er coördinatie burgers plaats. Het ging hierbij met name om de inzet van burgers als dijkwacht. Bij bepaalde zaken was er veel coördinatie, bijvoorbeeld bij het evacueren van vee. Soms was coördinatie niet noodzakelijk, aldus de geïnterviewden.

#### *Conclusie instructie en coördinatie*

Samengevat verschilt het sterk per ramp of er coördinatie heeft plaatsgevonden. Dit lijkt samen te hangen met de mate van samenwerking tussen burgers en hulpverleners. Daar waar er coördinatie was, was dit vooral op microniveau, bijvoorbeeld per slachtoffer, of een gedeelte van de incidentplaats. Opvallend is dat waar er geen coördinatie van de burgerhulp vanuit de hulpdiensten was, burgers vaak wel met andere burgers hebben overlegd over de inzet. In de nazorgfases van Volendam en Enschede was er meer tijd en ruimte om de burgerinitiatieven te coördineren en is dit ook in samenwerking tussen burgers en hulpverleners gebeurd.

#### **4.11 Materiaal voor de burgerhulp**

Met uitzondering van Koninginnedag 2009 hebben bij alle incidenten de helpende burgers voornamelijk zelf voor de materialen gezorgd die ze nodig hadden.

Bij de Bijlmerramp werden de materialen in eerste instantie geleverd door particulieren en bewonersverenigingen. In een later stadium leverden ook hulpdiensten materialen.

Bij het hoogwater werden zowel materialen van burgers als van hulpverleners gebruikt.

Hoewel bij de Vuurwerkcramp veel eigen materialen werden gebruikt, kregen burgers ook materialen van hulpdiensten, zoals hesjes voor helpende burgers die werden uitgedeeld door de politie en verbandtrommels uit politieauto's. Ook werden materialen geleverd door de EHBO-vereniging.

In de nazorgfase van de Vuurwerkcramp hebben burgers veel materiaal verzameld om aan te bieden aan de slachtoffers, zoals speelgoed en huisraad.

Ook in Volendam leverde de EHBO-vereniging materialen. Daarnaast zorgden burgers voornamelijk zelf voor de materialen. Zo stelde een pomphouder benzine

ter beschikking, werden gordijnen gebruikt voor het koelen van slachtoffers, werden mensen met eigen auto's vervoerd en leverden huisartsen verbandmiddelen.

Bij Wilnis en bij de Nijmeegse Vierdaagse werd er voornamelijk eigen materiaal gebruikt. Dit geldt ook voor de stroomstoringincidenten, met uitzondering van aggregaten, die geleend werden van onder andere de brandweer.

Bij Koninginnedag 2009 stonden mensen over het algemeen te kijken naar de optocht, waardoor ze zelf geen materialen bij zich hadden. Burgers haalden uit ambulances materialen zoals infuusmateriaal en zuurstof. Iets later werden ook EHBO-materialen en AED's uitgedeeld door het Rode Kruis en ambulanceverpleegkundigen.

Bij de duinbranden werden enkele scheppen en vuurwapen geleend van de brandweer. Verder werden veel materialen door burgers zelf georganiseerd.

#### *Conclusie materialen*

Geconcludeerd kan worden dat burgers veelal eigen materialen gebruiken. Soms worden ook materialen van hulpverleners gebruikt. Alleen bij Koninginnedag 2009 zijn voornamelijk materialen van hulpverleners gebruikt.

#### **4.12 Tijdsduur van de burgerhulp**

De tijdsduur die burgers geholpen hebben varieert sterk per incident en persoon. Ook de intensiteit, of men af en toe of continu hulp verleende, varieerde sterk per incident en per persoon.

Kortdurende burgerhulp was er voornamelijk bij de Nijmeegse Vierdaagse, Koninginnedag 2009 en de Nieuwjaarsbrand. Hier was veelal geen aflossing nodig, omdat de duur van het incident dit niet nodig maakte. Bij Koninginnedag 2009 hebben burgers gedurende een half tot anderhalf uur geholpen. In de loop van de tijd werden de werkzaamheden van de burgers overgenomen door de hulpverleners. Burgers stopten, zodra ze door hen werden afgelost of als er geen werk meer voor hen was.

Bij de vierdaagse varieert de tijd die mensen geholpen hebben van een half uur tot een dag.

Bij de Nieuwjaarsbrand hebben burgers in de repressieve fase van het begin tot het eind geholpen. Veelal stopten zij toen alle slachtoffers naar het ziekenhuis waren vervoerd en er geen werk meer voor hen was. Gemiddeld hebben zij rond de vier uur geholpen.

Bij de Bijlmerramp moesten burgers vaak stoppen met de hulpverlening omdat ze het mentaal en fysiek niet meer aan konden. Anderen stopten toen er voor hen niets meer te doen was. De reddings- en evacuatiwerkzaamheden duurden enkele uren, de bergingswerkzaamheden ongeveer een week. Het Leger des Heils hield bij de Bijlmerramp in de gaten of burgers hun inzet in het opvangcentrum nog aankonden.

Ook bij de Vuurwerkramp werd door hulpverleners in de gaten gehouden of burgers hun werk nog aankonden. Soms verzochten hulpverleners burgers te stoppen, als ze er te vermoeid uitzagen. Er zijn mensen die enkele uren hebben geholpen, maar ook mensen die enkele dagen bezig zijn geweest. Soms was er geen aflossing, in andere gevallen werd door burgers onderling aflossing geregeld.

In de nazorgfase werd gestopt als er niets meer te doen was of het werk was overgenomen door professionele hulpverleners. Bij Koninginnedag 2009 hebben burgers nog lang een rol gespeeld in de nazorgfase, zoals de eerder genoemde dominee. Sommige burgers zijn nog steeds betrokken bij de nazorgfase van de Nieuwjaarsbrand.

Bij de duinbrand in Schoorl hebben sommige burgers gedurende twee a drie dagen geholpen. Zij stopten omdat het te gevaarlijk was, omdat ze werden afgelost of omdat het vuur onder controle was. Ook waren er enkele burgers die geen tijd meer hadden, omdat ze in hun privéleven andere werkzaamheden moesten uitvoeren. Ook zijn burgers vertrokken omdat er een noodverordening gold waardoor zij niet meer in het gebied mochten verblijven.

Langduriger inzetten zijn er ook bij de dijkdoorbraak in Wilnis en het hoogwater. Bij Wilnis was de maximale duur van de hulp één tot twee weken. Een burger heeft een week lang 12 uur per dag geholpen. Er was geen aflossing, naar eigen zeggen in verband met het belang van het stoppen van het water.

De langste inzet van burgers was bij het hoogwater, tot drie weken. Hulpverleners geven aan dat dit erg lang is, en uiteindelijk de bereidheid om te helpen kan aantasten. Burgers stopten met helpen toen het water zakte of hun hulp niet meer nodig was. Er vond wel aflossing plaats, bijvoorbeeld bij het zandzakken leggen, dat erg zwaar werk is. Om de druk te beperken, is er op sommige plekken bijvoorbeeld afgesproken dat burgers in die specifieke situatie maximaal 8 uur per dag werkten of dat er ploegendiensten van 12 uur werden opgesteld. Een van de geïnterviewde burgers geeft aan dat hij een week lang 18 uur per dag hielp, omdat niemand anders met zijn boot kon varen.

#### *Conclusie tijdsduur*

Samengevat hing de tijdsduur van de hulp met name af van het type incident en het type hulp dat de burger geboden heeft. De hulp varieerde in tijdsduur van een half uur tot drie weken, en van af en toe een maaltijd brengen tot vele uren achter elkaar zwaar werk verrichten. Opvallend is dat burgers veelal pas stopten als het incident voorbij was of hun werkzaamheden overgenomen werden door de hulpdiensten, of als ze mentaal of fysiek uitgeput raakten. Aflossing vond alleen plaats bij de langdurige incidenten, en voornamelijk bij algemene werkzaamheden.

### **4.13 Impact en nazorg voor helpende burgers**

De betrokkenen is gevraagd naar de impact van het incident, en de behoefte aan nazorg.

De impact van het incident en daarmee samenhangend de behoefte aan nazorg lijkt samen te hangen met de aard en ernst van het incident. Bij de stroomstoringincidenten had het incident weinig invloed op het persoonlijk leven naderhand.

#### *Impact*

Zoals men ook zou verwachten, gelet op de ernst en omvang van de ramp, hebben enkele betrokkenen bij de Bijlmerramp bemerkt dat de ramp veel impact heeft gehad op hun leven. Dit geldt ook voor de betrokkenen bij Koninginnedag 2009, de Vuurwerkcramp en de Nieuwjaarsbrand. Met name door de kleine gemeenschap en het grote aantal bekenden van de helpende burgers in Volendam, heeft dit incident veel impact gehad op alle betrokkenen. Er is nog veel contact tussen de helpende burgers en de slachtoffers.

Daarentegen konden ook bij incidenten met minder slachtoffers zoals de Vierdaagse enkele helpende burgers het incident niet snel loslaten en ontwikkelden zij psychische klachten.

De helpende burgers uit Wilnis en het hoogwater geven ook aan dat het incident de nodige impact heeft gehad.

Vrijwel alle burgers geven aan zich nuttig gevoeld te hebben.

### *Nazorg*

Een deel van de helpende burgers bij de Bijlmerramp is nazorg aangeboden. Een aantal van de geïnterviewde burgers is echter niet tevreden over het nazorgtraject. Helpende burgers van dit incident hebben soms nog contact met (familie van) slachtoffers. Enkelen geven aan nog graag meer nazorg te hebben gehad, zoals hulpverleners dat krijgen.

Uit de analyse van de nazorg bij de Vuurwerkcramp blijkt dat burgers en hulpverleners verschillende verwachtingen hebben van de nazorgfase, waardoor er meningsverschillen en knelpunten in de verwachtingen kunnen ontstaan. Burgers hebben vooral behoefte aan geïntegreerde nazorg, waarbij instanties op het gebied van nazorg (op persoonsniveau) samenwerken.

Hoewel instanties vaak in het begin wel samen willen werken aan deze geïntegreerde nazorg, verdwijnt de bereidheid soms in de loop van de tijd.

Na de Nieuwjaarsbrand is Het Anker, een burgerinitiatief, opgericht om de nazorg aan slachtoffers en helpende burgers te coördineren. In Volendam is gebleken dat er vooral behoefte is aan nazorg in eigen kring.

Een goed voorbeeld van nazorg aan helpende burgers is gevonden bij het hoogwater. Hierbij financierde een gemeente een door een burgercomité georganiseerde bijeenkomst, de behoefte hieraan bleek hoog.

De geïnterviewde helpende burgers bij de duinbranden en de dijkdoorbraak in Wilnis hebben geen behoefte aan nazorg, hoewel deze in Wilnis wel aan sommige burgers aangeboden is. Bij de Vierdaagse geven de geïnterviewde burgers aan geen nazorg aangeboden te hebben gekregen. Hier was volgens een aantal burgers wel behoefte aan.

### *Erkenning en waardering*

Onafhankelijk van de behoefte aan (psychosociale) nazorg, blijken helpende burgers behoefte te hebben aan waardering, niet alleen van de slachtoffers en de gemeenschap, maar ook van de overheid.

Bij de stroomstoring in de Bommeler- en Tielerwaard voelden de geïnterviewde burgers zich nuttig en gewaardeerd. Zij waren blij met de dankbaarheid van andere burgers, maar merken op dat er meer waardering vanuit de overheid mag komen. Ook bij de Vierdaagse werden helpende burgers bedankt door omstanders, dit gaf een goed gevoel.

De helpende burgers van de Bijlmerramp geven aan zich wel gewaardeerd te voelen door de gemeenschap, maar minder door de overheid. Bij Wilnis voelden burgers zich nuttig en gewaardeerd, met name door andere burgers. Van de overheid hebben een aantal geïnterviewde burgers niets meer gehoord. Anderen zijn wel bedankt door de hulpverleners, dit werd zeer gewaardeerd.

Ook bij Koninginnedag voelden burgers zich nuttig en gewaardeerd. Wel hadden zij meer verwacht van de overheid en hebben zij behoefte aan feedback, bevestiging en een bedankje voor hun hulp.

Eenzelfde beeld komt voort uit de resultaten uit Volendam. Helpende burgers voelden zich zeer gewaardeerd door slachtoffers en nabestaanden, maar door de overheid niet. Ook hier is er behoefte aan erkenning en een bedankje.

De helpende burgers bij de duinbranden voelden zich meestal nuttig en gewaardeerd. Een geïnterviewde hulpverlener geeft aan dat hulpverleners burgers complimenten moeten maken voor hun hulp. Dit wordt beaamd door iemand die geholpen heeft in Wilnis.

Bij het hoogwater is na afloop een bijeenkomst door de gemeente Mook en Middelaar georganiseerd, waarbij helpende burgers bedankt zijn. Zij voelden zich nuttig en gewaardeerd door de dankbetuigingen. De behoefte aan een dergelijke bijeenkomst bleek hoog.

#### *Conclusie impact & nazorg*

Geconcludeerd kan worden dat de impact van het incident sterk afhangt van de aard van het incident en de persoon.

Soms is helpende burgers nazorg aangeboden, in andere gevallen is dit niet gebeurd. Veel burgers geven aan hier wel behoefte aan te hebben gehad. De verwachtingen van burgers en de overheid omtrent de nazorg lopen uiteen. Het is belangrijk om wat betreft nazorg aan te sluiten bij de behoeften van de burgers en deze zo geïntegreerd mogelijk aan te bieden.

Een algemeen beeld is dat helpende burgers behoefte hebben aan waardering en erkenning, tijdens het incident maar zeker ook daarna. Vaak voelden burgers zich wel gewaardeerd door slachtoffers en omstanders, maar niet door de overheid.

#### **4.14 Meningsverschillen en knelpunten**

De geïnterviewden is gevraagd of er meningsverschillen en knelpunten waren ten aanzien van de burgerhulp. Onder meningsverschillen wordt verstaan een verschil van inzicht over hoe een probleem of situatie moet worden opgelost of aangepakt. Een knelpunt is een omstandigheid die moeilijkheden veroorzaakt.

Bij alle rampen en incidenten geven zowel hulpverleners als burgers aan dat de burgerhulp meerwaarde had voor de incidentbestrijding en dat de hulpdiensten erdoor werden ontlast.

Bij de Bijlmerramp waren er enkele meningsverschillen en knelpunten. Zo werden slachtoffers met brandwonden door helpende burgers ingesmeerd met tandpasta, omdat men dacht dat dit hielp. Dit bleek echter vanuit medisch oogpunt zeker niet gewenst.

Ook gingen burgers door met hulpverleners nadat de professionele hulpverleners hen hadden afgeraden door te gaan wegens onvoldoende scholing. Dit belemmerde de hulpdiensten.

Daarnaast namen burgers bij dit incident risico's en letten onvoldoende op eigen veiligheid.

Door de versnipperde burgerhulp werd de situatie onoverzichtelijk. Burgers en hulpverleners werkten langs elkaar heen. Weggestuurde burgers voelden zich niet gewaardeerd.

Bij het hoogwater werd er tussen burgers en hulpverleners gediscussieerd over hoe het dichten van de dijken moest worden aangepakt, waar de zandzakken moesten komen en wie er geëvacueerd moest worden op welk moment. De oorzaak voor deze discussies lag veelal in verschillende belangen van de betrokkenen. De hulpverleners beslisten uiteindelijk, om zo niet de regie kwijt te raken.

Door de betrokkenen bij de Vuurwerkcramp zijn geen meningsverschillen genoemd. Er wordt wel melding gemaakt van onderlinge meningsverschillen tussen helpende burgers. Indien nodig grepen hulpverleners in en maakten duidelijk dat zij de leiding hadden.

In Volendam werd de informatievoorziening bemoeilijkt door de burgerhulp. Er was geen overzicht meer van de situatie omdat veel slachtoffers bij mensen thuis verzorgd werden. Ook werden slachtoffers door burgers naar ziekenhuizen gebracht waardoor er bij de leiding over het incident niet altijd een beeld was hoeveel mensen in welke ziekenhuizen lagen.

Er was een persoon die wilde blijven helpen bij het redden van mensen uit het brandende pand, maar door de brandweer werd gedwongen om te stoppen. In de nazorgfase waren er enkele meningsverschillen onder andere over de snelheid waarmee zaken geregeld konden worden en de procedures die daarbij gevolgd moesten worden.

Door een helpende burger uit Wilnis wordt genoemd dat hij een agent die langskwam vroeg om hem te helpen met zijn werkzaamheden. De betreffende agent gaf daarop aan dat zijn dienst erop zat. Dit vond de burger niet gepast. Verder gaf een burger aan dat hij bij de evacuatie van het hospitium graag coördinatie vanuit de overheid had gehad. Ook gingen burgers soms met hulpverleners in discussie over hoe het gat in de dijk het beste gedicht kon worden. De geïnterviewde hulpverlener geeft aan dat de hulpverleners dit hebben genegeerd.

Bij de stroomstoringincidenten zijn geen meningsverschillen gesignaleerd. Wel was er eenmaal een knelpunt ten aanzien van de veiligheid. Soms ontstonden er door de burgerhulp gevaarlijke situaties. Zo werd er een 'terrasheater' ingezet voor de verwarming van een verblijfsruimte in een seniorenappartementencomplex. De brandweer heeft de betrokkenen hierop aangesproken. Hier is naar geluisterd en de terrasheater is uitgedaan ook al was er geen alternatieve verwarmingsbron.

Bij de Vierdaagse gaf een burger aan het een knelpunt te vinden dat de hulpdiensten niet langskwamen om te kijken of hij de hulpverlening nog aankon. Er zaten 300 mensen in zijn tuin, en hij had behoefte aan ondersteuning.

Tijdens Koninginnedag 2009 probeerde een groepje burgers een slachtoffer om te draaien, om de voorkant te kunnen bekijken. Hier is door de hulpverleners op ingegrepen en dit werd geaccepteerd.

Wat soms tot een meningsverschil leidde, was dat sommige burgers, zoals artsen, soms meer medische kennis hadden (of dachten te hebben) dan bijvoorbeeld hulpverleners van het Rode Kruis. Dit leidde op kleine schaal tot meningsverschillen, maar deze werden snel beslecht.

Een ander aandachtspunt was dat burgers materialen uit de ambulances haalden voor het verlenen van hun hulp. Hoewel dit in het belang van de snelle hulpverlening was leidde dit tot een snelle uitputting van de capaciteit. Hier was door hulpverleners geen rekening mee gehouden.

Ook bij de duinbranden werd (net als in Volendam) een helpende burger door de brandweer weggestuurd omdat het te gevaarlijk was. Deze persoon ging echter via een andere weg het gebied weer in om verder te helpen. Enkele burgers liepen met name bij het bestrijden van de brand risico's. Tenminste één persoon kreeg last van haar keel door ingeademde rook. Ook liepen mensen brandwonden op. Het blijkt voor burgers soms lastig om de risico's in te schatten.

Daarnaast waren er ook bij de duinbranden discussies tussen de brandweer en burgers (loonwerkers) hoe de brand bestreden moest worden. Dit is in goed overleg wel opgelost.

Ook de aansturing van de loonwerkers verliep niet helemaal goed.

Een laatste knelpunt was dat veel burgers niet konden beschikken over de juiste materialen, zoals vuurwapens en in sommige gevallen drinkwater.

#### *Conclusie meningsverschillen en knelpunten*

Hoewel de burgerhulp over het algemeen goed verlopen is, zijn er op incidentele basis knelpunten en meningsverschillen geweest. Dit ging met name om de veiligheid, het verkeerd uitvoeren van handelingen, knelpunten in de informatievoorziening en het overzicht over het incident en discussies over wat de beste inzet was.

### **4.15 Positieve en negatieve punten**

De betrokkenen, zowel hulpverleners als burgers, is naar aanleiding van hun ervaringen gevraagd wat zij positieve en negatieve punten van burgerhulp vinden. Zowel de positieve als de negatieve punten kunnen als input gebruikt worden voor het verbeteren van (de omgang met) burgerhulp in de toekomst.

#### *4.15.1 Positieve punten van burgerhulp*

De genoemde voordelen zijn:

##### *1. Burgers zijn snel ter plaatse*

Bij vrijwel alle incidenten wordt dit als een van de grootste voordelen genoemd van burgerhulp. In bijna alle gevallen waren de burgers al aan het helpen toen de hulpdiensten aankwamen.

##### *2. Burgers zijn in grote aantallen aanwezig*

Burgers zijn vaak in grote getalen aanwezig op de plaats van een incident. Door de hulp van burgers wordt de totale hulpverleningscapaciteit, die met name in het begin van een incident vaak te klein is, vergroot. De hulp kan daardoor sneller op gang komen. Doordat burgers algemene werkzaamheden uitvoeren, zoals het opvangen van geëvacueerden, afzetten en afschermen en het regelen van het verkeer, kunnen hulpdiensten die taken uitvoeren waarvoor specialistische kennis, kunde, bevoegdheden en materialen nodig zijn. Doordat helpende burgers bijvoorbeeld eenvoudige eerste hulpwerkzaamheden verrichten, kunnen ambulanceverpleegkundigen en Rode Kruismedewerkers zich richten op de complexere handelingen.

##### *3. Burgers beschikken vaak over bijzondere kennis of specialistisch materieel*

Uit de incidenten blijkt dat burgers belangrijke lokale kennis van de omgeving kunnen hebben, maar ook specialistische kennis. Daarnaast hebben burgers vaak relevante contacten met bepaalde bedrijven of instellingen. Ook beschikken burgers over specialistisch materieel. Hierbij valt te denken aan machines van loonwerkers en aannemers bij duinbranden en overstromingen, maar ook aan een drinkwateraansluiting langs de route van de Vierdaagse.

##### *4. Burgers voorkomen of beperken letsel en schade*

Mede door de snelheid, maar ook door deskundigheid en omvang wordt door burgerhulp letsel, schade of bijvoorbeeld branduitbreiding beperkt of voorkomen.

##### *5. Burgers kunnen de informatievoorziening bevorderen*

Hoewel in een aantal gevallen burgers de informatievoorziening van hulpverleners belemmerd hebben, was er bij een aantal incidenten ook juist sprake van bevordering van de informatievoorziening.



*6. Helpende burgers bevorderen de verbondenheid tussen mensen*

Bij verschillende incidenten is gemeld dat door de burgerhulp de saamhorigheid binnen de gemeenschap verhoogd werd, onder andere bij de Bijlmerramp en het hoogwater. Ook zorgde de sociale controle ervoor dat er op mensen en goederen werd gelet.

*7. Helpen zorgt voor een goed gevoel en mogelijk betere verwerking bij burgers*

Bij veel incidenten werd ook een voordeel voor de helpende burgers zelf benoemd. Ze voelden zich na het incident nuttig en kijken met een goed gevoel terug op hun hulp. Volgens enkele geïnterviewden was het ook goed voor hun verwerking van het incident, dat men niet lijdzaam toe moest kijken maar echt iets kon doen.

*8. In het geval van opvang en nazorg zijn burgers toegankelijk*

De stap naar professionele opvang of nazorg kan soms groot zijn. Door onderlinge burgerhulp is de drempel om aan te kloppen voor hulp lager. Bij de Nieuwjaarsbrand stonden de helpende burgers sociaal gezien dicht bij de slachtoffers konden daardoor betere nazorg verlenen.

*4.15.2 Negatieve punten van burgerhulp*

Er worden ook nadelen van burgerhulp in de huidige vorm genoemd. De volgende nadelen zijn door geïnterviewde burgers en hulpverleners ondervonden.

*1. Burgerhulp verloopt vaak onoverzichtelijk*

Doordat helpende burgers meestal niet in een hiërarchische verhouding staan, zoals hulpverleners dat wel doen, en er vaak geen of weinig sprake is van coördinatie, kan burgerhulp onoverzichtelijk verlopen. Dit komt voornamelijk omdat burgers of burgerhulp niet georganiseerd zijn en dus moeilijk in te passen zijn in de structuren waarin hulpdiensten gewend zijn te werken. Ze kennen de procedures niet die in de incidentbestrijding gebruikelijk zijn en handelen naar eigen inzicht. Hun acties kunnen daardoor contraproductief zijn. Zo pompte een burger tegen het advies van de hulpdiensten het water na de dijkdoorbraak in een huis weg. Het gevolg was dat het huis verzakte. Bij de duinbranden kon de blushelikopter geen water droppen, omdat helpende burgers nog bezig waren de branden zelf te blussen. Enkele hulpverleners geven aan dat zij het een nadeel vinden dat hulpverleners het risico lopen om de controle over het incident (en de communicatie daarover naar de pers) te verliezen.

*2. De coördinatie of begeleiding van burgerhulp kost tijd of capaciteit*

Een met het vorige punt samenhangend nadeel, is dat de coördinatie of begeleiding van burgerhulp tijd en capaciteit vraagt van de hulpverleners. Uiteraard staat daar wel capaciteit en inzet van helpende burgers tegenover. Verder kost ook het letten op de veiligheid van de helpende burger tijd en capaciteit. Andere hulpverleners geven aan dat helpende burgers aandacht vragen.

*3. Helpende burgers kunnen de hulpverlening belemmeren*

Enkele hulpverleners geven aan dat burgers soms in de weg lopen of discussiëren over hoe het incident moet worden aangepakt.

*4. Door burgerhulp kan de informatievoorziening worden beperkt*

Doordat bij bepaalde incidenten slachtoffers op initiatief van burgers ergens werden opgevangen of naar het ziekenhuis werden vervoerd, buiten het zicht van de coördinerende hulpdiensten, was het soms lastig een goed beeld te krijgen van de situatie en de omvang van het incident.

*5. Er is op het moment van het incident geen inzicht in de capaciteiten van de helpende burgers*

Onder een aantal hulpverleners bestaat de angst dat burgers dingen doen die ze niet kunnen. Er is sprake van een wisselende kwaliteit en soms van overschatting van het eigen kunnen, zoals bij het helpen blussen van de natuurbranden. Een hulpverlener heeft geen garanties dat een helpende burger weet wat hij doet. Uit de interviews is echter niet of nauwelijks naar voren gekomen dat dit in de praktijk problemen oplevert.

*6. Burgers kunnen gevaren soms slecht inschatten en lopen risico's*

Burgers kunnen vaak slecht inschatten welke risico's nog verantwoord zijn en welke niet. Daarnaast beschikken hulpverleners over persoonlijke beschermingsmiddelen en burgers meestal niet. Door sommige hulpverleners wordt daarom voorgesteld burgers alleen te laten helpen bij ongevaarlijke werkzaamheden. Bij de duinbranden, de Nieuwjaarsbrand en de Bijlmerramp zijn helpende burgers in meer of mindere mate gewond zijn geraakt door het helpen van anderen.

*7. Helpende burgers zijn niet getraind op de emotionele impact*

Veel hulpverleners geven aan zich zorgen te maken over de emotionele impact van het incident voor de helpende burgers. Hulpverleners zijn geselecteerd en getraind in het omgaan met moeilijke situaties en beschikken over bedrijfsopvangteams na moeilijke situaties. Burgers worden niet op hun emotionele stabiliteit geselecteerd en worden na een incident niet altijd voldoende begeleid.

Twee andere punten die nog als nadelen werden genoemd zijn:

- De onduidelijkheid over de aansprakelijkheid bij schade en letsel veroorzaakt aan of door burgers;
- Geen garantie van kwaliteit en kwantiteit vooraf.

Over deze punten zijn in dit onderzoek echter geen concrete ervaringen gevonden, waardoor deze verder buiten beschouwing zijn gelaten.

#### *4.15.3 Conclusie positieve en negatieve punten*

Er zijn in deze paragraaf veel voor- en nadelen van burgerhulp genoemd. Alle hulpverleners geven echter aan dat de burgerhulp van meerwaarde is geweest en dat zij hierdoor ondersteund zijn in de hulpverlening. Ook geven zij aan bij een volgend groot incident burgers weer te laten helpen. Blijkbaar wegen de ervaren voordelen van de burgerhulp zwaarder dan de nadelen. Dit betekent dat het belangrijk is om oplossingen te zoeken om de nadelen zoveel mogelijk te verminderen. Het gaat hierbij vooral om de coördinatie van de burgerhulp en het voorkomen van traumatisering van helpende burgers (zowel fysiek als psychosociaal). Aanbevelingen hieromtrent zijn opgenomen in hoofdstuk 5.

### **4.16 Leerervaringen en verbetervoorstellen**

Tot slot is de geïnterviewden gevraagd wat zij bij een volgend incident anders zouden doen, en wat zij in het algemeen zouden voorstellen om de burgerhulp te verbeteren. Een aantal hulpverleners geeft aan niets te veranderen aan de wijze waarop zij met burgerhulp zouden omgaan, omdat het goed is gegaan. De overige voorstellen zijn weergegeven in paragraaf 4.16.1. In paragraaf 4.16.2 is een reflectie op deze voorstellen gegeven door de auteurs. In hoofdstuk 5 worden de aanbevelingen van de auteurs weergegeven.

#### 4.16.1 Leerervaringen en verbetervoorstellen van de geïnterviewden

##### *Vergroten kennis en vaardigheden burgers en hulpverleners*

- Vergroot het bewustzijn van de mogelijkheden van burgers. Een groot aantal hulpverleners geeft aan dat burgers bewust gemaakt moeten worden van de mogelijke werkzaamheden die zij tijdens een incident kunnen uitvoeren. Een van de mogelijkheden die wordt genoemd is het organiseren van een 'veiligheidsdag' waarbij burgers kennis kunnen maken met de hulpdiensten en hun taken.
- Vergroot de kennis en vaardigheden van burgers. Bijna alle burgers geven aan dat het goed zou zijn om de kennis en vaardigheden van burgers, bijvoorbeeld op het gebied van eerste hulpverlening, te vergroten. Ideeën die genoemd zijn, zijn het verplicht stellen van een EHBO-diploma, (bijvoorbeeld bij het verlengen van een rijbewijs) of het geven van lessen op scholen.
- Zorg dat omgaan met burgerhulp opgenomen wordt in de opleidingen van hulpverleners.
- Zorg dat bij grote oefeningen ook helpende burgers aanwezig zijn. Dit is leerzaam voor de burgers en stelt de hulpverleners in staat te oefenen in de omgang met helpende burgers.

##### *Selectie en benutting van kwaliteiten*

- Laat burgers helpen zo lang ze zich nuttig maken.
- Ramptoeristen kunnen nuttig gemaakt worden door ze een (eenvoudige) taak te geven.
- Maak gebruik van de lokale kennis waarover burgers beschikken. Zet burgers bijvoorbeeld in voor het begidsen, het verkrijgen van overzicht over de situatie en het tolken in bijvoorbeeld opvangcentra.
- Laat burgers werkzaamheden uitvoeren die ze aankunnen. Specifiek opgeleide burgers mogen complexe werkzaamheden uitvoeren, anderen alleen de algemene werkzaamheden. Door burgers eenvoudige werkzaamheden te laten uitvoeren, kunnen hulpdiensten zich op de complexere werkzaamheden richten.
- Roep bijvoorbeeld via de media of een sms-systeem burgers met bepaalde kwaliteiten of achtergronden op.
- Probeer een methode te ontwikkelen waardoor je snel de achtergrond van burgers weet bij een incident.

##### *Coördinatie en instructie*

- Zorg voor coördinatie. Dit voorkomt verlies van grip op het incident. Dit geldt zowel op de plaats incident als bijvoorbeeld in het COPI, GBT of RBT. Door een hulpverlener wordt geadviseerd iemand in het beleidsteam voor de coördinatie van burgerhulp vrij te maken.
- Verbeter de informatievoorziening en -uitwisseling tussen helpende burgers en hulpverleners.
- Zorg voor aansturing van burgers, en controle of zij hun werkzaamheden goed uitvoeren en het nog aankunnen.
- Sommige hulpverleners adviseren burgerhulp op te nemen in rampen(bestrijdings)plannen. Anderen adviseren dit niet te doen, omdat burgerhulp te onvoorspelbaar is.
- Registreer helpende burgers. Enkele hulpverleners geven aan dat het voor zowel de coördinatie tijdens het incident zelf als ook voor de latere afhandeling handig is om te registreren wie er bij het incident hebben geholpen. Een van de opties die genoemd was, was het inrichten van coördinatie- en registratiepunten voor helpende burgers.
- Haal de vrijblijvendheid van burgerhulp weg. Daardoor kun je er als hulpdiensten meer op vertrouwen dat burgers komen helpen. Denk bijvoorbeeld

aan het initiatief tot de ontwikkeling van een netwerk van Burgerhulpverleners en registratie van mensen met een reanimatiediploma voor alarmering bij hartstilstanden.

#### *Veiligheid en aansprakelijkheid*

- Laat burgers werkzaamheden uitvoeren die weinig risico's met zich meebrengen en laat hulpverleners de complexere en meer risicovolle werkzaamheden uitvoeren. Anderen adviseren te vertrouwen op het gezond verstand van burgers.
- Er moet eenduidigheid komen over de aansprakelijkheid van en voor helpende burgers. Zorg bijvoorbeeld voor een verzekering voor helpende burgers.
- Maak voor hulpverleners een protocol wanneer zij wel of niet burgers mogen inzetten.

#### *Materiaal en ondersteuning*

- Houd er bij de materiaalvoorziening van hulpdiensten rekening mee dat helpende burgers ook veel materiaal nodig hebben. Een mogelijk idee is om de auto van de Ovd-G te voorzien van extra verbandmiddelen en dergelijke. Ook de aanwezigheid of beschikbaarheid van bijvoorbeeld vuurwapens en scheppen in de buurt van duinbrandrisico's wordt geadviseerd.
- Regel niet alleen verzorging en logistiek, zoals eten en drinken, voor de hulpdiensten maar ook voor de helpende burgers.
- Maak indien mogelijk (ook) gebruik van de faciliteiten van burgers.
- Maak burgers herkenbaar als helpende burgers, bijvoorbeeld door het geven van hesjes.

#### *Nazorg en evaluatie*

- Zorg voor erkenning en waardering, zowel tijdens het incident als achteraf. Bedank betrokken burgers voor hun hulp.
- Compenseer burgers als zij schade of kosten gemaakt hebben door hun hulp.
- Bied helpende burgers nazorg aan. In veel gevallen is hier behoefte aan.
- Evalueer het optreden samen met burgers. Deel ervaringen van burgerhulp, zodat andere hulpverleners hiervan kunnen leren.
- Leer ten aanzien van de nazorg van organisaties die hier ervaring mee hebben.
- Zorg voor geïntegreerde nazorg aan (helpende) burgers.
- Waak in de nazorgfase voor secundaire traumatisering onder helpende burgers. Door het aanhoren van verhalen van getraumatiseerde slachtoffers, kunnen zij psychosociale klachten ontwikkelen. Dit verschijnsel wordt secundaire traumatisering genoemd.

#### *4.16.2 Reflectie op de leerervaringen en verbetervoorstellen*

In deze paragraaf is per thema waar de verbetervoorstellen betrekking op hebben een reflectie gegeven.

#### *Vergroten kennis en vaardigheden burgers en hulpverleners*

Een aantal voorstellen heeft betrekking op het vergroten van de mogelijkheden van burgers om te helpen bij rampen en zware ongevallen. Het gaat hierbij om het vergroten van de bewustwording van burgers dat zij bij een ramp iets kunnen doen enerzijds, en het vergroten van de kennis en vaardigheden van burgers om bij een ramp daadwerkelijk iets te doen anderzijds (bv. EHBO-diploma). Op zich is dit een goed punt. Hulp van burgers bij rampen kan altijd beter. Lastig hierbij is de vraag naar kosteneffectiviteit van maatregelen op dit gebied. Het gaat hierbij vaak om dure maatregelen (voorlichtingscampagnes, opleidingen, trainingen) voor een hele grote groep mensen, terwijl uit de ervaringen met burgerhulp blijkt dat er al heel veel burgers zijn die bij rampen hun deskundige hulp aanbieden.

Wellicht is het effectiever om meer energie te steken in de hulpdiensten, zoals ook door een aantal geïnterviewden is genoemd. Deze doelgroep is immers een stuk kleiner en gemakkelijker te bereiken via congressen, opleidingen, trainingen en oefeningen. Als hulpverleners weten wat ze van burgers kunnen verwachten kunnen zij beter omgaan met deze burgerhulp. Door in rampenoefeningen te oefenen met burgers kan dit nieuwe gedrag ingesleten worden.

#### *Selectie en benutting van kwaliteiten*

De strekking van de voorstellen die voor dit thema zijn gedaan is, dat het belangrijk is de door burgers geboden hulp zoveel mogelijk te benutten. Uit dit onderzoek is gebleken dat het heel nuttig is om deze hulp met beide handen te accepteren. Daarnaast wordt er een voorstel gedaan om burgers met specifieke capaciteiten via de media of bijvoorbeeld een SMS-systeem op te roepen. Op basis van dit onderzoek en de geconstateerde bereidwilligheid van mensen om te helpen is de verwachting dat dit zeer effectief kan werken. Een aandachtspunt hierbij is wel, dat de coördinatie van dergelijke extra hulptroepen geregeld moet worden (zie ook de volgende alinea).

Tenslotte wordt er een voorstel gedaan om een methode te ontwikkelen om snel de achtergrond van burgers bij een incident te weten. Uit het onderzoek is echter gebleken dat burgers over het algemeen zelf aangeven wat hun achtergrond en capaciteiten zijn. Hulpverleners kunnen er van uit gaan dat burgers daar oprecht in zijn. Er zijn geen voorbeelden gevonden waar dit tot problemen heeft geleid.

#### *Coördinatie en instructie*

Vele door de geïnterviewden geformuleerde voorstellen hadden betrekking op de coördinatie van de burgerhulp. Zowel door burgers als door hulpverleners is de behoefte aan coördinatie en instructie benoemd. Een mogelijkheid die genoemd wordt is het vrijmaken van iemand in het beleidsteam voor het coördineren van alle burgerhulp. Ook het opnemen van het onderwerp burgerhulp op de agenda van het CoPI is daarbij als suggestie gedaan. Op deze manier wordt in ieder geval besproken hoe met de hulp van burgers wordt omgegaan.

Sommigen pleiten voor een registratie van burgers tijdens het incident. Dit ten behoeve van een beter inzicht in de aanwezige burgers en de taken die zij uitvoeren tijdens de repressieve fase. Het is de vraag of deze maatregel niet meer administratieve lasten met zich meebrengt dan het op dat moment aan inzicht oplevert. Bij de grote plotselinge incidenten zal het erg moeilijk zijn om alle burgers die reeds aan het helpen zijn te registreren. Deze maatregel zal met name interessant zijn voor mensen hun hulp aanbieden op het moment dat de professionele rampenbestrijding al vorm heeft gekregen. Op zo'n moment is ook te bepalen waar nog hulp nodig is en in welke vorm. Er kunnen dan registratiepunten worden ingericht waar mensen die nog willen helpen zich kunnen aanmelden.

Door sommigen is aangegeven dat de hulp van burgers vooraf in de planvorming zou moeten worden opgenomen. De meningen zijn nog verdeeld over hoe dat dan zou moeten. Er zijn voorstellen gedaan over het formaliseren van burgerhulp, bijvoorbeeld door de ontwikkeling van een netwerk van burgerhulpverleners en registratie van mensen met een reanimatiediploma voor alarmering bij hartstilstanden. Coördinatie is immers makkelijker als burgerhulp is geformaliseerd. Anderen zijn van mening dat in plaats van formalisering juist flexibiliteit belangrijk is als het gaat om het omgaan met burgerhulp bij de rampenbestrijding. Zij zien problemen met de administratie en het actueel houden van al dat soort bestanden. Mensen die graag willen helpen komen toch wel, het is de kunst deze mensen op dat moment goed in te passen in de rampenbestrijding. Vanuit dit onderzoek zijn er geen aanknopingspunten gevonden als het gaat om het opnemen van burgerhulp in de planvorming, aangezien het onderzoek gericht was praktijkvoorbeelden in de

repressieve en nazorgfase van de ramp. Wat wel duidelijk is geworden uit de gevonden praktijkvoorbeelden, is dat deze heel divers zijn, zowel qua inhoud als qua omvang. Als gevolg hiervan is het zinvoller om bij de planvorming te focussen op het proces van burgerhulp (bijvoorbeeld het coördinatievraagstuk) dan op de inhoud van de burgerhulp (bijvoorbeeld het benodigde aantal mensen met een EHBO-diploma).

#### *Veiligheid en aansprakelijkheid*

Als het gaat om de voorstellen die betrekking hebben op veiligheid en aansprakelijkheid, dan is er een verschil in inzicht tussen de verschillende geïnterviewden. Sommigen formuleren voorstellen die zijn gericht op het regelen van de veiligheid voor helpende burgers vanuit een verantwoordelijkheid van de hulpdiensten. Anderen zijn van mening dat burgers zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen veiligheid. Uit dit onderzoek is gebleken dat burgers niet altijd hun eigen veiligheid in acht nemen bij het helpen van anderen. Het lijkt daarom goed daar in ieder geval aandacht aan te besteden. De vraag of dit dan tot de verantwoordelijkheid van de hulpverleningsdiensten moet worden gerekend en hoe het zit met de aansprakelijkheid van en voor helpende burgers was geen onderwerp binnen dit onderzoek.<sup>29</sup> Wel kan vermeld worden dat er in dit onderzoek geen voorbeelden zijn gevonden waarbij hulpverleners aansprakelijk zijn gesteld voor door burgers opgelopen (gezondheids)schade door of tijdens de hulp bij de rampen en incidenten.

#### *Materiaal en ondersteuning*

De voorstellen binnen dit thema gaan enerzijds over het regelen van materiaal en ondersteuning voor helpende burgers. Anderzijds gaan zij juist over het gebruiken van materiaal (en materieel) en ondersteuning geleverd door helpende burgers. Van beide voorstellen zijn in dit onderzoek vele voorbeelden gevonden. Het is dan ook aan te bevelen met deze voorstellen rekening te houden in de planvorming en tijdens de repressieve fase.

#### *Nazorg en evaluatie*

De voorstellen die gaan over nazorg en evaluatie hebben in hoofdzaak dezelfde strekking. Het gaat erom dat er aandacht is vanuit de overheid voor de mensen die geholpen hebben bij bestrijding van de rampen en incidenten. Hierbij gaat het in ieder geval om erkenning van en het uitspreken van waardering naar degenen die geholpen hebben. Daarnaast kan er (psychosociale of materiële) nazorg nodig zijn. Bij alle rampen en incidenten die in dit onderzoek zijn beschouwd is deze behoefte door degenen die geholpen hebben geformuleerd. Het is daarom aan te bevelen met deze voorstellen in rekening te houden in de planvorming en in de nazorgfase.

---

<sup>29</sup> Uitgebreide informatie hierover verschijnt binnenkort in een artikel van Ton Hol in de bundel *Zelfredzaamheid; Concepten, thema's en voorbeelden* nader beschouwd.

## 5 Conclusies en aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk worden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan, gebaseerd op alle gevonden praktijkvoorbeelden uit de geanalyseerde tien rampen en incidenten in Nederland waarbij burgerhulp heeft plaatsgevonden.

### 5.1 Conclusies

In deze paragraaf worden de onderzoeksvragen uit hoofdstuk 1 beantwoord.

De probleemstelling luidde:

*De hulpverleningsdiensten hebben op dit moment onvoldoende inzicht in het fenomeen burgerhulp om dit op een juiste manier te kunnen vertalen naar de praktijk van planvorming en rampenbestrijding. Er is behoefte aan inzicht in wat er van burgers verwacht kan worden als het gaat om participatie bij rampen en zware ongevallen.*

Dit onderzoek heeft inzicht gegeven in het fenomeen burgerhulp. Er is een overzicht gegeven van uitgevoerde handelingen en er is nader ingegaan op de wijze waarop de burgerhulp heeft plaatsgevonden.

In deze paragraaf worden de onderzoeksvragen beantwoord. In paragraaf 5.2 volgen aanbevelingen.

#### 5.1.1 Onderzoeksvraag 1; praktijkvoorbeelden

*Welke praktijkvoorbeelden zijn er met betrekking tot burgerhulp tijdens verschillende rampen en zware ongevallen in Nederland?*

Burgers hebben op zeer diverse vlakken hulp aangeboden. Het ging hierbij zowel om specialistische als algemene werkzaamheden, om kortdurende en langdurende burgerhulp, direct na de ramp of juist in de nazorgfase en om hulp samen met hulpverleners of juist uitsluitend met andere burgers.

De praktijkvoorbeelden zijn zeer divers en zijn uitputtend weergegeven in hoofdstuk 3.

#### 5.1.2 Onderzoeksvraag 2; ervaringen

*Welke ervaringen van burgers en hulpverleners zijn er bij de praktijkvoorbeelden opgedaan met betrekking tot de volgende onderwerpen:*

##### *Uitgevoerde handelingen*

Geconcludeerd kan worden dat burgers betrokken waren bij bijna alle rampenbestrijdingsprocessen. Werkzaamheden binnen heel specifieke processen, zoals brandbestrijding en strafrechtelijk onderzoek, werden minder vaak door burgers uitgevoerd. Er zijn geen voorbeelden gevonden van burgerhulp bij de brandweerprocessen: ontsmetten van mensen, dieren, voertuigen en infrastructuur of bij de gemeentelijke processen uitvaartverzorging en het registreren van schade. Algemener processen, zoals opvang en verzorging, afzetten en afschermen, zorgen voor primaire levensbehoeften en ontruimen en evacueren werden vaker door burgers uitgevoerd.

Als gekeken wordt naar de clusters van rampenbestrijdingsprocessen, voerden burgers vooral werkzaamheden uit die passen binnen de multidisciplinaire processen. Ook werkzaamheden binnen geneeskundige processen werden

regelmatig door burgers uitgevoerd, evenals werkzaamheden binnen politieprocessen zoals verkeer regelen en afzetten en afschermen. Brandweer- en gemeenteprocessen werden minder vaak door burgers uitgevoerd, vermoedelijk door specifieke kennis en materialen die hiervoor nodig zijn, en, in het geval van de brandweerprocessen, de risico's die men hierbij loopt.

#### *Mythes: paniek, asociaal gedrag en apathisch gedrag*

De geïnterviewden is gevraagd of zij paniek, asociaal en apathisch gedrag hebben waargenomen. Paniek blijkt bij snelle rampen en incidenten met veel slachtoffers soms voor te komen onder slachtoffers en hun vrienden en familie. Voor apathisch gedrag geldt hetzelfde, maar dan in mindere mate. Asociaal gedrag komt bij enkele rampen voor, maar zeker niet in de mate die in de praktijk van crisisbeheersing wordt aangenomen. Onder helpende burgers is geen paniek, apathisch of asociaal gedrag aangetroffen.

#### *Achtergrond van de helpende burgers*

Geconcludeerd kan worden dat een groot deel van de helpende burgers ofwel over een opleiding in de vorm van een BHV- of EHBO-diploma ofwel over een relevante nevenfunctie (zoals een lidmaatschap van de reddingsbrigade, een EHBO-vereniging, een functie bij de Nationale Reserve en dergelijke) beschikt. Een ander deel van de helpende burgers was toevallig aanwezig op de plek van het incident, en is daarom gaan helpen.

#### *Reactie op de burgerhulp*

Geconcludeerd kan worden dat bij alle onderzochte rampen en incidenten de hulpdiensten in het algemeen blij waren met de aangeboden hulp van burgers. Veelal waren burgers al aan het helpen voordat de hulpdiensten aankwamen. In de meeste gevallen hebben de hulpdiensten de burgers ook na hun aankomst laten helpen. Dit is in veruit de meeste gevallen wederzijds goed bevallen. In de loop van de tijd (naarmate de hulpdiensten meer op sterkte kwamen) hebben hulpdiensten steeds meer werkzaamheden van de burgers overgenomen. Er zijn slechts enkele voorbeelden gevonden waarbij helpende burgers werden weggestuurd. Wanneer burgers werden weggestuurd was dat in het kader van de veiligheid of de handhaving van de openbare orde.

De minst positieve voorbeelden komen naar voren bij de Bijlmerramp en de meest positieve voorbeelden bij Koninginnedag 2009. Het lijkt erop dat er door de jaren heen een positievere houding te herkennen is van hulpverleners ten opzichte van hulp door burgers bij rampen en grote incidenten. Het beeld dat hulpverleners het liefst alle burgers van het incidentterrein wegsturen om vervolgens zelf de rampenbestrijding op zich te nemen wordt uit de incidenten vanaf 1995 niet bevestigd. Hulp van burgers wordt als zeer waardevol ervaren hoewel men nog niet altijd een goede modus heeft gevonden om hier mee om te gaan. Het Koninginnedagincident is daarbij een schoolvoorbeeld van hoe het ook zou kunnen.

#### *Samenwerking tussen burgers en hulpverleners*

Geconcludeerd kan worden dat er bij veel incidenten wel samenwerking geweest is tussen burgers en hulpverleners, hoewel dit sterk af hangt van de werkzaamheden die men uitvoerde en de fase van het incident. Het lijkt erop dat er bij de grotere incidenten en levensbedreigende situaties meer samenwerking is geweest. Bij enkele incidenten nam de samenwerking in de loop van het incident toe. Daar waar is samengewerkt, zijn de ondervraagden (zeer) te spreken over de samenwerking.



### *Bereidwilligheid van burgers*

Op het gebied van bereidwilligheid kan geconcludeerd worden dat burgers over het algemeen zeer bereid waren te helpen. Mensen gingen met de bedoeling om hulp te verlenen naar het incident of gingen in eerste instantie uit nieuwsgierigheid kijken, maar besloten daarna te helpen. Mensen die door hulpverleners of andere burgers gevraagd werden te helpen, hebben hier zonder uitzondering gehoor aan gegeven.

### *Motivatie om te gaan helpen*

Geconcludeerd kan worden dat burgers veelal *willen* helpen, op basis van het zich nuttig willen maken, hun morele plicht of sociale verbondenheid met de gemeenschap. Daarnaast vergroot het *kunnen* helpen, dus het hebben van handelingsperspectief, bijvoorbeeld door bekendheid met de omgeving of een specifieke opleiding of vaardigheden, de kans dat iemand daadwerkelijk gaat helpen bij een incident.

### *Selectie van burgers*

Samengevat blijkt dat er in de meeste gevallen geen selectie van burgerhulp door hulpverleners heeft plaatsgevonden. Enerzijds was hier simpelweg de tijd niet voor, anderzijds was het ook niet nodig, bijvoorbeeld doordat er uit zichzelf al een selectie had plaatsgevonden, er geen tijd voor was of hulpverleners geen inzicht hadden in de kwaliteiten van de helpende burgers.

Daar waar wel selectie heeft plaatsgevonden, gebeurde dit op basis van kennis en vaardigheden, fysieke eigenschappen, het gedrag op de plaats van het incident, op gevoel of op basis van mensenkennis, en op basis van de middelen die de burgers meebrachten.

Bij algemene, eenvoudige werkzaamheden vond minder vaak selectie plaats dan voor complexe werkzaamheden waarvoor specifieke kennis of vaardigheden nodig zijn. Ook werd bij een snelle, chaotische ramp minder geselecteerd dan bij incidenten die minder snel verlopen en soms zelfs zijn te zien aankomen.

### *Instructie en coördinatie van de burgerhulp*

Samengevat verschilt het sterk per ramp of er coördinatie heeft plaatsgevonden. Dit lijkt samen te hangen met de mate van samenwerking tussen burgers en hulpverleners. Daar waar er coördinatie was, was dit vooral op microniveau, bijvoorbeeld per slachtoffer, of een gedeelte van de incidentplaats. Opvallend is dat waar er geen coördinatie van de burgerhulp vanuit de hulpdiensten was, burgers vaak wel met andere burgers hebben overlegd over de inzet. In de nazorgfasen van Volendam en Enschede was er meer tijd en ruimte om de burgerinitiatieven te coördineren en is dit ook in samenwerking tussen burgers en hulpverleners gebeurd.

### *Materiaal voor de burgerhulp*

Geconcludeerd kan worden dat burgers veelal eigen materialen gebruiken. Soms worden ook materialen van hulpverleners gebruikt. Alleen bij Koninginnedag 2009 zijn voornamelijk materialen van hulpverleners gebruikt.

### *Tijdsduur van de burgerhulp*

Samengevat hing de tijdsduur van de hulp met name af van het type incident en het type hulp dat de burger geboden heeft. De hulp varieerde in tijdsduur van een half uur tot drie weken, en van af en toe een maaltijd brengen tot vele uren achter elkaar zwaar werk verrichten. Opvallend is dat burgers veelal pas stopten als het incident voorbij was of hun werkzaamheden overgenomen werden door de hulpdiensten, of als ze mentaal of fysiek uitgeput raakten. Aflossing vond alleen plaats bij de langdurige incidenten, en voornamelijk bij algemene werkzaamheden.

### *Impact en nazorg voor helpende burgers*

Geconcludeerd kan worden dat de impact van het incident sterk afhangt van de aard van het incident en de persoon.

Soms is helpende burgers nazorg aangeboden, in andere gevallen is dit niet gebeurd. Veel burgers geven aan hier wel behoefte aan te hebben gehad. De verwachtingen van burgers en de overheid omtrent de nazorg lopen uiteen. Het is belangrijk om wat betreft nazorg aan te sluiten bij de behoeften van de burgers en deze zo geïntegreerd mogelijk aan te bieden.

Een algemeen beeld is dat helpende burgers behoefte hebben aan waardering en erkenning, tijdens het incident maar zeker ook daarna. Vaak voelden burgers zich wel gewaardeerd door slachtoffers en omstanders, maar niet door de overheid.

### *Meningsverschillen en knelpunten*

Hoewel de burgerhulp over het algemeen goed verlopen is, zijn er op incidentele basis meningsverschillen geweest. Dit ging met name om het uitsluiten van burgers door hulpverleners vanwege het niet kunnen waarborgen van hun veiligheid, het in de ogen van professionele hulpverleners verkeerd uitvoeren van handelingen door burgers en discussies tussen hulpverleners en burgers over wat de beste inzet was. Knelpunten die met name door hulpverleners genoemd zijn hebben betrekking op de informatievoorziening over activiteiten die burgers uitvoeren en de coördinatie van en het overzicht over het incident.

#### *5.1.3 Onderzoeksvraag 3; positieve en negatieve punten*

*Welke positieve en negatieve punten komen volgens burgers en hulpverleners voort uit de praktijkvoorbeelden van burgerhulp?*

Positieve punten zijn dat burgers zijn snel en in grote getale beschikbaar zijn. Hierdoor voorkomen of beperken zij schade en letsel en ontlasten ze de hulpdiensten, waardoor hulpverleners zich op specialistische werkzaamheden kunnen richten. Helpende burgers beschikken vaak over lokale of specialistische kennis, of over specialistische materialen. Burgers kunnen de informatievoorziening en de verbondenheid tussen mensen bevorderen. Burgerhulp zorgt ervoor dat opvang en nazorg laagdrempelig en goed toegankelijk zijn. De helpende burgers hebben een goed gevoel overgehouden aan hun bijdrage aan de afhandeling van het incident en mogelijk helpt dit bij de verwerking van het incident.

Negatieve punten zijn dat burgerhulp het incident onoverzichtelijk kan maken, de hulpverlening kan belemmeren en de informatievoorziening kan beperken. Daarnaast zijn hulpverleners bang om de grip of controle te verliezen en heeft men geen inzicht in de capaciteiten van de helpende burgers.

De coördinatie en begeleiding van burgerhulp kosten tijd of capaciteit.

In de voorbereidende fase rekening houden met burgerhulp is lastig omdat de kwaliteit en kwantiteit per incident varieert. Hierdoor is het ook lastig om burgers op te nemen in de normale rampenbestrijdingsstructuren.

Burgers kunnen soms gevaren slecht inschatten, en lopen soms risico's. Ook is de aansprakelijkheid onvoldoende duidelijk. Daarnaast zijn er soms onvoldoende middelen en is men bang voor de emotionele impact op helpende burgers.

Ondanks de hierboven genoemde negatieve punten geven alle hulpverleners echter aan dat de burgerhulp van meerwaarde is geweest en dat zij hierdoor ondersteund zijn in de hulpverlening. Ook geven zij aan bij een volgend groot incident burgers weer te laten helpen. Blijkbaar wegen de ervaren voordelen van de burgerhulp zwaarder dan de nadelen. Dit betekent dat het belangrijk is om oplossingen te zoeken om de nadelen zoveel mogelijk te verminderen.

#### 5.1.4 Onderzoeksvraag 4; verbeterpunten

*Wat zijn volgens burgers en hulpverleners de verbeterpunten uit de praktijkvoorbeelden en hoe kunnen deze worden uitgevoerd?*

Burgers en hulpverleners is gevraagd hoe de burgerhulp verbeterd kan worden. Een aantal burgers en hulpverleners gaf hierop aan geen verbeterpunten te kunnen noemen. Hoewel over het algemeen de geïnterviewden zeer te spreken waren over de wijze waarop de burgerhulp heeft plaatsgevonden, kon er toch een flink aantal verbeterpunten geformuleerd worden. Deze punten hadden betrekking op de kennis en vaardigheden van burgers en hulpverleners, de selectie en de inzet van kwaliteiten van burgers, de coördinatie en instructie van burgers, de veiligheid en aansprakelijkheid van burgers respectievelijk hulpverleners, materiaal en logistiek, alsmede nazorg en evaluatie. De verbeterpunten zijn integraal opgenomen in hoofdstuk 4. Ook is daar een reflectie van de auteurs op gegeven. De volgens de auteurs relevante verbeterpunten zijn omgezet naar aanbevelingen in de volgende paragraaf.

## 5.2 Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek worden de volgende aanbevelingen gedaan, die tevens als vuistregels kunnen worden gehanteerd bij de implementatie van zelfredzaamheid in beleid.

Aanbevelingen voor hulpverleners in de repressieve en nazorgfase zijn de volgende.

#### *Aanbeveling 1: Laat burgers helpen*

Laat burgers helpen als dat veilig kan. Zij zijn van meerwaarde voor de hulpverlening. Neem geen werkzaamheden over als dat niet nodig is. Geef burgers wel duidelijke instructies, geef burgers feedback en controleer regelmatig of de hulpverlening nog goed verloopt. Maak helpende burgers herkenbaar, bijvoorbeeld door het uitdelen van hesjes.

#### *Aanbeveling 2: Vertrouw op de capaciteiten van burgers*

Laat burgers werkzaamheden uitvoeren die ze aankunnen en vertrouw op de door hen opgegeven achtergrond. Laat specialistisch opgeleide burgers complexe werkzaamheden uitvoeren, en anderen de algemene werkzaamheden.

#### *Aanbeveling 3: Coördineer burgerhulp waar mogelijk*

Coördineer de burgerhulp ter plaatse. Neem burgerhulp als standaard agendapunt op in het CTPI, COPI en ROT. Adresseer de verantwoordelijkheid voor de coördinatie van helpende burgers. Stel eventueel een meldpunt in voor mensen die willen helpen.

#### *Aanbeveling 4: Geef helpende burgers erkenning en waardering*

Zorg voor erkenning en waardering, zowel tijdens het incident als achteraf. Bedank betrokken burgers voor hun hulp.

#### *Aanbeveling 5: Betrek burgers bij evaluatie en nazorg*

Betrek burgers bij evaluatie en nazorg. Hiervoor is het aan te bevelen zoveel mogelijk helpende burgers (vooraf of achteraf) te registreren. Vergeet niet de helpende burgers nazorg aan te bieden. Bied nazorg laagdrempelig en integraal aan. Hou er rekening mee dat nazorg een langdurig traject is en omarm burgerinitiatieven.

Verder zijn er nog drie aanbevelingen voor de preparatieve fase:

*Aanbeveling 6: Stimuleer de zelfredzaamheid van burgers*

Vergroot het bewustzijn van de burgers in de mogelijkheden die zij hebben om te helpen bij een incident. Vergroot de kennis en vaardigheden van burgers, bijvoorbeeld door EHBO voor iedere burger te stimuleren of eventueel te verplichten, via het rijbewijs, scholen, bedrijven of verenigingen.

*Aanbeveling 7: Neem burgerhulp op in opleidingen en oefeningen*

Zorg dat het omgaan met burgerhulp opgenomen wordt in de opleidingen van hulpverleners. Betrek burgers bij grote oefeningen. Neem burgerhulp procesmatig op in plannen, niet inhoudelijk omdat elke ramp anders is.

*Aanbeveling 8: Maak afspraken over veiligheid en aansprakelijkheid*

Zorg dat hulpverleners weten waar ze burgers wel en niet voor mogen inzetten. Zorg daarnaast voor eenduidigheid over de aansprakelijkheid van helpende burgers en hulpverleners die burgers laten helpen.

Bovengenoemde aanbevelingen kunnen gebruikt worden als uitgangspunten voor beleid. De verankering in beleid van de wijze waarop omgegaan wordt met burgerhulp is ons inziens een belangrijke stap naar het beter omgaan met de hulp van burgers bij rampen en incidenten. Uit dit onderzoek is gebleken, dat zowel bij burgers als bij hulpverleners de wil tot samenwerking aanwezig is. Door de hierboven genoemde aanbevelingen in lokaal beleid nader uit te werken kan ervoor gezorgd worden dat burgers en hulpverleners elkaar verder versterken bij de bestrijding van rampen en incidenten.

## 6 Lijst van geraadpleegde literatuur

### Algemene literatuur over burgerhulp

Auf der Heide, E., *Common misconceptions about disasters: Panic, the "Disaster Syndrome" and Looting*, in: O'Leary M., *The First 72 Hours: A Community Approach to Disaster Preparedness*, p. 340-380, 2004.

Auf der Heide, E., *The Importance of Evidence-Based Disaster Planning* in: *Annals of Emergency Medicine*, vol. 47 nr. 1, pp. 34-49, January 2006

Barsky, L, Trainor, J., Torres, M., *Disaster Realities in the Aftermath of Hurricane Katrina: Revisiting the Looting Myth*, in: Quick response Report, nr. 184, university of Delaware, 2006.

Barton, A.H., *Communities in Disaster: A Sociological Analysis of Collective Stress Situations*, New York, 1969.

Brand, R. van den., *Zelfredzaamheid en fysieke veiligheid van burgers*. Arnhem: Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid Nibra, 2005

Denkers, F.A.C.M., *Op eigen kracht onveiligheid de baas: De politie van pretentieuze probleemoplosser naar bescheiden ondersteuner*. Lelystad: Vermande, 1993.

Drabek, T.E., *Human System Responses to Disaster: An inventory of sociological findings*, New-York, 1986.

Kendra, J.M., Wachtendorf, T., *Rebel Food... Renegade Supplies: Convergence after the World Trade Center Attack*. Preliminary Paper 316, Disaster research Center, University of Delaware, Newark, DE, 2002.

Kobes, M., *Zelfredzaamheid bij brand. Kritische factoren voor het veilig vluchten uit gebouwen*. Boom Juridische uitgevers. Den Haag, 2008

Lepelaar, S., *De zelfredzame burger*. Amsterdam: brandweer Amsterdam – Amstelland, 2008.

Leunk, M. en In 't Veld, M., *Burgerparticipatie, praktijkvoorbeelden uit de Vuurwerkramp te Enschede van 13 mei 2000*. NIFV Nibra, Arnhem, 2009

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Integrale veiligheidsrapportages*. Den Haag: BZK, 1993

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Handboek Voorbereiding Rampenbestrijding (deel A,B,C)*. Den Haag, 2003

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Inhoud handboek*. Den Haag, 2009.

Oberijé, N. en C. Tonnaer, *Hulpverleners en burgerparticipatie*. Arnhem: Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid, 2008.

Perry, R.W. en Lindell, M.K., *Understanding Citizen Response to Disasters with Implications of terrorism*, in: *Journal of Contingencies and Crisis Management*, volume 11, nr. 2, pp. 49-60, 2003

Quarantelli, E.L., *The Norc Research on the Arkansas Tornado: A fountainhead study*, Preliminary Paper #136, Disaster Research Center, University of Delaware, 1989.

Ruitenbergh, A.G.W. en Helsloot, I., *Zelfredzaamheid van burgers bij rampen en zware ongevallen*, Kluwer, Den Haag, 2004.

Shaw, R., Goda, K., *From Disaster to Sustainable Civil Society: The Kobe Experience*, in: *Disasters*, 28 (1), pp. 16-40, 2004.

Starmans, I. en Oberijé, N., *Burgerparticipatie bij rampen en zware ongevallen*. NIFV Nibra, Arnhem, 2006

Ter Horst, G., *Betreft Zelfredzaamheid bij rampen en crises (2009-0000285982)*. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag, 4 juni 2009.

Vijver, C. D. van der., *Onveiligheid en zelfredzaamheid: enkele achtergronden*. MO Samenlevingsopbouw, 1995.

<http://www.minbzk.nl/asp/get.aspx?xdl=/views/bewindslieden/xdl/page&SitIdt=35&VarIdt=24&ItmIdt=355> [vrijdag 24 april 2009]

## De Bijlmerramp 1992

### Artikelen en rapporten

Klomp, Aranka, *Meneer, we zitten vol*, NRC Handelsblad (januari 1999)  
(<http://www.nrc.nl/W2/Lab/Profiel/Bijlmerramp/ooggetuige.html#prijt>)

Bos, A., *Slachtoffer... hoe bedoelt u?*, dinsdag 21 juli 1998, *Amsterdam*

Eggenkamp, H., *Bijlmermuseum*, De Bijlmerramp van 1992 (2009),  
<http://www.bijlmermuseum.nl/index.php/bijlmer-geschiedenis-/bijlmerramp->

De Wit, Bernadette, *De Groene Amsterdammer*, Herinneringen aan de  
slachtofferopvang na de ramp (februari 1999)

Heijboer, Pierre, *Getuige 4d. (telefonische mededeling anonieme medewerker van  
HBM – 04.10.1992)*, Getuigenverklaringen over de activiteiten van niet-  
geïdentificeerde 'bergers' na de Bijlmerramp  
(<http://www.mstsnl.net/bijlmerramp/getuige1.htm>)

Hoek, Sietse van der, *Zwarten zie je niet bij de enquête*, Volkskrant (06-03-1999)  
([http://www.volkskrant.nl/archief\\_gratis/article793962.ece/Zwarten\\_zie\\_je\\_niet\\_bi\\_j\\_de\\_enquecirc\\_te](http://www.volkskrant.nl/archief_gratis/article793962.ece/Zwarten_zie_je_niet_bi_j_de_enquecirc_te))

*'Ik zag mensen van de balkons af springen'*, Volkskrant, maandag 5 oktober 1992,  
71<sup>e</sup> jaargang NO 99732

*Pa Sem, de held van de Bijlmer*  
([http://www.zero-meridean.nl/c\\_amsterdam\\_041092.html#pasem](http://www.zero-meridean.nl/c_amsterdam_041092.html#pasem))

Stam, Niek, *'Droomoord' Bijlmer vooral verguisd*, Reformatorisch Dagblad (28-11-  
2006)  
(<http://www.refdag.nl/artikel/1283100/Droomoord+Bijlmer+vooral+verguisd.html>)

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, *Geschiedenis van de Bijlmermeer*, 20 december  
2005  
[http://www.zuidoost.amsterdam.nl/gedeelde\\_inhoud\\_en/losse\\_artikelen/geschiede  
nis\\_van\\_de](http://www.zuidoost.amsterdam.nl/gedeelde_inhoud_en/losse_artikelen/geschiedenis_van_de)

Trouw (04-10-2002) *Pa Sem heeft geen spijt*  
([http://www.trouw.nl/krantenarchief/2002/10/04/2149259/Pa\\_Sem\\_heeft\\_geen\\_s  
pijt.html](http://www.trouw.nl/krantenarchief/2002/10/04/2149259/Pa_Sem_heeft_geen_s_pijt.html))

*Vliegramp eist groot aantal levens*, Volkskrant, maandag 5 oktober 1992, 71<sup>e</sup>  
jaargang NO 99732

Dossier Bijlmerramp, Nationaal Brandweer Documentatie Centrum  
(<http://www.nbdc.nl/cms/show/id=438453>)

Dossier Bijlmerramp, NRC Handelsblad  
(<http://www.nrc.nl/W2/Lab/Enquete/inhoud.html>)

Eindrapport Parlementaire Enquêtecommissie Vliegramp Bijlmermeer – ISSN 0921  
– 7371 SDU, (1999)

Raad voor de Luchtvaart, *Aircraft Accident Report 92-11 (24 februari 1994)*,  
Hoofddorp

### **Beeldmateriaal**

'Die ramp heeft mij duizenden uren gekost' – Wij zijn de geschiedenis – KRO  
(<http://wijzijndegeschiedenis.kro.nl/herinnering.aspx?memid=21>)

'Ik zei tegen mijn kinderen: ga liggen!' – Wij zijn de geschiedenis – KRO  
(<http://wijzijndegeschiedenis.kro.nl/herinnering.aspx?memid=68>)

Lopende Zaken: De Lijst – VPRO (1993)  
(<http://geschiedenis.vpro.nl/dossiers/41687902/>)

Lopende Zaken: Het leven na 4 oktober 1992 – VPRO (1992)  
(<http://geschiedenis.vpro.nl/dossiers/41687902/>)

NOVA: TIEN JAAR NA DE BIJLMERRAMP NOG VOLOP VRAGEN EN KLACHTEN –  
NPS/Vara (2002)  
(<http://geschiedenis.vpro.nl/dossiers/41687902/>)

Plaats van Herinnering – Amsterdam, de Bijlmerramp – VPRO (2007)  
(<http://geschiedenis.vpro.nl/dossiers/41687902/>)

Pa Sem, held van de Bijlmer, overleden – AT5, donderdag 4 september 2008  
(<http://www.at5.nl/artikelen/10311/pa-sem-held-van-de-bijlmer-overleden>)

Toen het vliegtuig viel – Wilma Ligthart, VPRO, Villa Achterwerk (1996)  
(<http://geschiedenis.vpro.nl/dossiers/41687902/>)

Twee minuten stil voor slachtoffers – AT5, zondag 4 oktober 2009  
(<http://www.at5.nl/artikelen/24748/bijlmerramp>)

### **Youtube**

Bijlmermeer Disaster Tribute  
([http://www.youtube.com/watch?v=H\\_RACdZSGFU&feature=response\\_watch](http://www.youtube.com/watch?v=H_RACdZSGFU&feature=response_watch))

Bijlmer Ramp Exclusief Radioverkeer Hulpdiensten  
(<http://www.youtube.com/watch?v=kMH7ATu5zo4&feature=related>)

Bijlmerramp - 1<sup>e</sup> NOS Journaal – 04-10-1992 20:00 – 1/2  
(<http://www.youtube.com/watch?v=r4dhlQon-08&feature=related>)

De Bijlmerramp – Amsterdam (Plaats van Herinnering)  
(<http://www.youtube.com/watch?v=x62Zd1PJ9zY&feature=related>)

Extra Nieuwsuitzending Bijlmerramp RTL Nieuws  
(<http://www.youtube.com/watch?v=zoSYgCEU2S8&feature=related>)

Flight El Al 1862 (Amsterdam Air Crash) – 1/3  
(<http://www.youtube.com/watch?v=fYDcvDAgwB8&feature=related>)

Flight El Al 1862 (Amsterdam Air Crash) – 2/3



(<http://www.youtube.com/watch?v=htGV7MyRaJ8&feature=related>)

Flight El Al 1862 (Amsterdam Air Crash) – 3/3  
(<http://www.youtube.com/watch?v=zroLRfHBr74&feature=related>)

NOS Journaal Extra over de Bijlmerramp (1992)  
(<http://www.youtube.com/watch?v=1sUeTwYapVc&feature=related>)

Zembla – Raadsels rond e Bijlmerramp-1van4  
(<http://www.youtube.com/watch?v=b81q15W33rY&feature=related>)

Zembla – Raadsels rond e Bijlmerramp-2van4  
(<http://www.youtube.com/watch?v=-BmcWuM6GGE&feature=related>)

Zembla – Raadsels rond e Bijlmerramp-3van4  
(<http://www.youtube.com/watch?v=RVCVH-6rmNE&feature=related>)

Zembla – Raadsels rond e Bijlmerramp-4van4  
(<http://www.youtube.com/watch?v=ONTTXHSX6UE&feature=related>)

## Hoogwater 1995

### Artikelen en rapporten

De Gelderlander, 4 februari 1995.

Duin, van, M.J., Bezuyen, M.J., Rosenthal, U., *Evacuaties bij Hoog Water: zelfredzaamheid en overheidszorg*, Crisis Onderzoek Team, ISBN 90-74356-09-5, Leiden, December 1995.

Intergemeentelijke Rampenstaf Nijmegen E.O., *Evaluatie watersnoodramp December 1993*, mei 1994.

Magazine van Waterschap Rivierenland, *het hoogwater van 1995 –een terugblik- is het nu veilig?*, januari 2005

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Nationaal Responsplan, deel drie: Handreiking*, Driebergen, 14 februari 2007.

### Internet

<http://www.natuurlichtbij.nl/kennismaken/hoogwater/hoogwater3.htm>

<http://www.burgemeesters.nl/hoogwater>

<http://www.burgemeesters.nl/files/File/Crisisbeheersing/interviews/Bloemendaal.pdf>

## Vuurwerkcramp 2000

### Artikelen en rapporten

Bakker, B. (2004), *De Vuurwerkcramp van Enschede*, ISBN 10 9035126572.

Commissie Onderzoek Vuurwerkcramp (2001), *De Vuurwerkcramp, Rampbestrijding en gezondheidszorg* (onderzoeksrapport A,B en C), Enschede / Den Haag, februari 2001.

Commissie Onderzoek Vuurwerkcramp (2001 B). *Onderzoeksrapport B: De vuurwerkcramp: rampbestrijding en gezondheidszorg*. Enschede/Den Haag. B&A Groep.

Commissie Onderzoek Vuurwerkcramp (2001 C). *Onderzoeksrapport C: De vuurwerkcramp: Praktische hulpverlening*. Enschede/Den Haag: Organisatie en Adviesbureau Berenschot Utrecht.

Commissie Onderzoek Vuurwerkcramp (2001), *Eindrapport Commissie Onderzoek Vuurwerkcramp*, ISBN 90-71082-67-9.

De Lugt, F. (2000), *De ramp van Enschede: zaterdag 13 mei 2000*. De Twentsche Courant Tubantia: Enschede, augustus 2000.

Doorn, S.G.J. van der, P. van Zanten en N. Bolten (2001). *Onderzoek vuurwerkcramp Enschede: Algemene coördinatie van de bestrijding*. Den Haag: Ministerie van BZK. Inspectie Brandweezorg en Rampenbestrijding.

Jong, W. en M. van der Post (2008) *Een wereld van verschil*. Impact. Amsterdam.

BZK (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (2000). *Een diepe indruk, onderzoek naar het politieoptreden bij de Vuurwerkcramp in Enschede van 13 mei 2000 tot en met 24 mei 2000*, Inspectie voor de Politie, Den Haag, december 2000.

BZK (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (2001a). *Vuurwerkcramp Enschede, Algemene Coördinatie van de bestrijding*, Inspectie Brandweezorg en rampenbestrijding, Den Haag, januari 2001.

BZK (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (2001b). *Vuurwerkcramp Enschede, Onderzoek naar de bevolkingszorg, Opvangen en verzorgen, voorzien in primaire levensbehoeften*, Inspectie Brandweezorg en rampenbestrijding, Den Haag, januari 2001.

BZK (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (2001c). *Onderzoek vuurwerkcramp Enschede: De kaarten geschud en verdeeld: Onderzoek registratie slachtoffers en verwanteninformatie*. Den Haag: Inspectie Brandweezorg en Rampenbestrijding.

BZK (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (2001d). *Onderzoek vuurwerkcramp Enschede: Onderzoek naar de bron- en effectbestrijding*. Den Haag: Inspectie Brandweezorg en Rampenbestrijding.

BZK (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (2001e). *Onderzoek vuurwerkcramp Enschede: Onderzoek naar de bevolkingszorg, opvang en*

*verzorging, voorzien in primaire levensbehoeften.* Den Haag: Inspectie brandweezorg en rampenbestrijding.

### **Websites**

IAC Enschede, gemeente Enschede  
([iac.enschede.nl](http://iac.enschede.nl))

13 mei 2000: Explosie vuurwerkopslagplaats Enschede  
([Zwaailichten.org](http://Zwaailichten.org))

Contactpersonen Eigen Taal en Cultuur voorzien in behoefte, *13 mei 2000 Opnieuw Beginnen*, Uitgave 1, juni 2001  
(<https://www.loket.enschede.nl/images/p1490/Maandblad%20nummer%201.pdf>)

De ramp in Enschede  
(<http://www.13mei2000.nl/>)

Twentse Courant Tubantia  
(<http://www.tctubantia.nl>)

Mediant Geestelijke Gezondheidszorg  
([www.mediant.nl](http://www.mediant.nl))

Sociaal Maatschappelijke Dienstverlening Enschede Haaksbergen  
([www.smd-eh.nl](http://www.smd-eh.nl))

RTV Oost  
([www.rtvooost.nl](http://www.rtvooost.nl))  
Karmel International  
([www.karmel-international.nl](http://www.karmel-international.nl))

Startpagina Vuurwerkkramp  
(<http://Vuurwerkkramp.startpagina.nl/>)

### **Dossiers**

Vuurwerkkramp.Enschede.nl, onderdeel van de website van de gemeente Enschede  
(<http://www.Vuurwerkkramp.enschede.nl/>)

Dossier Ramp Enschede, NRC Handelsblad  
(<http://retro.nrc.nl/W2/Lab/Enschede/>)

Vuurwerkkramp Enschede 2000, Nederlands Dagblad  
(<http://www.nd.nl/dossiers/binnenland/Vuurwerkkramp-enschede>)

### **Beeldmateriaal**

Waar was u toen? *Vuurwerkkramp Enschede*, 17 juli 2007

Zembla, *Officieren van justitie in de fout*, 31 januari 2010

Door de wereld, *Tien jaar na de Vuurwerkkramp*, 8 mei 2010

Holland doc, *Mijn Enschede*, 15 mei 2010

Nova, *Enschede, 10 jaar na de Vuurwerkrampp*, 13 mei 2010

## Youtube

Vuurwerkrampp Enschede Beelden Explosie  
<http://www.youtube.com/watch?v=8HerYposZac>

EXTRA RTL NIEUWS Vuurwerk rampp Enschede  
<http://www.youtube.com/watch?v=grFD7CC8UVY>

Vuurwerkrampp Enschede  
<http://www.youtube.com/watch?v=mF3UpInCyhM>

Na de Vuurwerkrampp 13 Mei 2000 Enschede  
[http://www.youtube.com/watch?v=nqe2CijV\\_JQ](http://www.youtube.com/watch?v=nqe2CijV_JQ)

Enschede Fireworks Disaster Tribute  
<http://www.youtube.com/watch?v=MVqCWErj2Pc>

Vuurwerkrampp Enschede  
<http://www.youtube.com/watch?v=jhuj0eIM-ts>

Fireworks disaster Enschede  
[http://www.youtube.com/watch?v=Ks5X0N8M\\_o8](http://www.youtube.com/watch?v=Ks5X0N8M_o8)

Vuurwerkrampp - 2e NOS Journaal - 13-05-2000 18:00 1/2  
[http://www.youtube.com/watch?v=SrFY\\_KqCu6U](http://www.youtube.com/watch?v=SrFY_KqCu6U)

Vuurwerkrampp - 2e NOS Journaal - 13-05-2000 18:00 2/2  
<http://www.youtube.com/watch?v=pxLTQ-nrxvM&feature=related>

## Nieuwjaarbrand 2001

### Artikelen en rapporten

Commissie Onderzoek Cafébrand (2001). *Cafébrand Nieuwjaarsnacht Eindrapport*. Phoenix & den Oudsten bv, Rotterdam.

Klein Beernink, M. (2006) *Support in Volendam*. Bohn Stafleu van Loghum, Houten.

Leunk, M. en In 't Veld, M. (2009). *Burgerhulp, praktijkvoorbeelden uit de Vuurwerkcramp te Enschede van 13 mei 2000*. NIFV Arnhem.

Nieuwe Revu (2001), 10-17 januari 2001.

Nieuwsblad van het Noorden (2001) Artikel 2 januari 2001 blz. 15, *Interview met Jan Tuyp, eigenaar Café de Molen*.

Nuijen, M. in opdracht van CRN Het Anker (2006). *Nieuwjaarsbrand Volendam 2001, Lessen voor later*. Ca[t]'s huis voor communicatie bv.

Reformatorisch Dagblad (2001), Artikel 2 januari 2001, *Interview met Wim Keizer en Leo Spooren*.

Telegraaf (2001), artikel 21 april 2001. *Interview met Cisca Reurs, Esther Binken, Cisca Reurs en Marijke Koning*.

### Internet

NRC (2001), 'Volendam rouwt om slachtoffers cafébrand'  
<http://www.nrc.nl/W2/Lab/Volendam/010102f.html>

Trouw (2001), 'We hoorden een knal en het licht ging uit'  
[http://www.trouw.nl/krantenarchief/2001/01/02/2358774/\\_We\\_hoorden\\_een\\_knal\\_en\\_het\\_licht\\_ging\\_uit\\_.html](http://www.trouw.nl/krantenarchief/2001/01/02/2358774/_We_hoorden_een_knal_en_het_licht_ging_uit_.html)

Volkskrant (2001), 'Bid maar een Weesgegroetje'  
[http://www.volkskrant.nl/archief\\_gratis/article872701.ece/Bid\\_maar\\_een\\_weesgegroetje\\_-\\_9\\_december\\_2009](http://www.volkskrant.nl/archief_gratis/article872701.ece/Bid_maar_een_weesgegroetje_-_9_december_2009)

### Beeldmateriaal

Evangelische Omroep (2005). *DVD Door het vuur, Brand in het Volendamse 'Hemeltje'*.

## Wilnis 2003

### Artikelen en rapporten

Bruyn, de, T.H.J., *Kadeverschuiving Wilnis – onderzoek naar de oorzaak van de kadeverschuiving*, GEO Delft, januari 2004.

Gemeente de Ronde Venen, *Evaluatie dijkdoorbraak Wilnis*, 3 juni 2004.

Lieshout van, M., *De Volkskrant, Bewoners van Wilnis naar rechter*, 3 februari 2005.

### Internet

<http://www.nbdc.nl/cms/show/id=571615/contentid=53492>

<http://www.nu.nl/algemeen/195187/dijkdoorbraak-in-wilnis.html>

<http://www.strubbe.nl/common/images/wilnis-doorbraak.jpg>

<http://www.burgemeesters.nl/hoogwater>

## Stroomstoring Haaksbergen 2005

### Artikelen en rapporten

Brinkhorst, L.J. en Remkes, J.W. (2006). *Stroomstoring Haaksbergen: aanbieding onderzoeksrapporten en beleidsvisie*. Tweede Kamer, 's-Gravenhage.

Büchner, J., de Jong, H., Meeuwssen, J., en Vrolijk, R. (2006). *Onderzoek Stroomstoring Haaksbergen, constatering en aanbevelingen*. Nederlandse Mededingingsautoriteit Directie Toezicht Energie, Den Haag.

Dorst, A.W., Spapen, S.J.J.C. en Van der Doorn, S.G.J. (2006). *Stroomstoring Haaksbergen 25-28 november 2005*. Inspectie Openbare Orde en Veiligheid, Den Haag.

Essent, Present, nieuwsbrief van Essent. (2005). *Gure tijden, Haaksbergen: lang zonder stroom*.

Gemeente Haaksbergen (vastgesteld op 15 februari 2006). *Evaluatie stroomstoring 2005*. Haaksbergen.

Jong, W. en Johannink, R. (2007). Interviewverslag met Karel Loohuis, burgemeester van Haaksbergen. 'de stroomstoring leidde tot een enorme sociale verbondenheid'. In *Als het dan tóch gebeurt, bestuurlijke ervaringen met crises*. P84-92, Hooiberg, Epe.

Landa, I. en Temme, B. (2006). *Beleidsvisie EZ en BZK over de casus Haaksbergen*. Nieuwsbrief Crisisbeheersing. P26-27 Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag.

Peters, J.C.F.M. (2006). *Stroomstoring Haaksbergen – een drieluik*. Nieuwsbrief Crisisbeheersing. P22-23 Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag.

Smolders, B.P. en Kooiman, A.G. (2006). *Kort verslag 'verkennend' onderzoek Stroomstoring Haaksbergen in het weekend van 25 – 27 november 2005*. Onderzoeksraad voor Veiligheid, Den Haag.

### Internet

NRC Handelsblad. (2005). 'Na 24 uur moet er toch weer stroom zijn'.  
[http://www.nrc.nl/dossiers/elektriciteit/stroomstoringen/article1642011.ece/Na\\_24\\_uur\\_moet\\_er\\_toch\\_weer\\_stroom\\_zijn](http://www.nrc.nl/dossiers/elektriciteit/stroomstoringen/article1642011.ece/Na_24_uur_moet_er_toch_weer_stroom_zijn)

Reformatorisch Dagblad. (2005). 'Lijndansen' oorzaak stroomstoring.  
<http://www.refdag.nl/artikel/1239598/Lijndansen+oorzaak+stroomstoring.html>

### Beeldmateriaal

Houtman, I. en Otten, H. (2006) *VPRO-programma de Toekomst, warme verhalen voor bij de centrale verwarming*. VPRO, Hilversum



## Vierdaagse 2006

### Artikelen en rapporten

De Hoog, M, *Geloei van ambulances is bij Vierdaagse niet ongewoon*, Volkskrant, 20-07-2006.

Eringa, P (2006) *Evaluatie Vierdaagse 2006 3 oktober 2006*, gemeente Nijmegen.

Saanen, J., Van Vugt, A.B., Van Deuren, M., Van Grunsven, P.M. & Vroegop, M.P. (2007) *Wandelen in de zon: hitteberoerte en hitte-uitputting tijdens de Nijmeegse Vierdaagse 2006*, Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde 151.

### Internet

<http://binnenland.nieuws.nl/258133>

<http://www.wsvecht.nl/INFO%20OKTOBER2006.pdf>

[http://nl.wikipedia.org/wiki/Nijmeegse\\_Vierdaagse\\_2006](http://nl.wikipedia.org/wiki/Nijmeegse_Vierdaagse_2006)

[http://www.tweevoeter.nl/nieuws/20070716\\_doden\\_vierdaagse\\_2006\\_niet\\_door\\_hitte.php](http://www.tweevoeter.nl/nieuws/20070716_doden_vierdaagse_2006_niet_door_hitte.php)

<http://www.wandel-abc.nl/media/nijmeegsevierdaagse2006.htm>

<http://www.wandel-abc.nl/column/denijmeegsevierdaagse2006.htm>

<http://www.ntvg.nl/node/313139/print>

[http://www.nrc.nl/binnenland/article1703561.ece/Twee\\_doden\\_bij\\_Vierdaagse](http://www.nrc.nl/binnenland/article1703561.ece/Twee_doden_bij_Vierdaagse)

[http://www.volkskrant.nl/binnenland/article332127.ece/Geloei\\_van\\_ambulances\\_is\\_bij\\_Vierdaagse\\_niet\\_ongewoon](http://www.volkskrant.nl/binnenland/article332127.ece/Geloei_van_ambulances_is_bij_Vierdaagse_niet_ongewoon)

## Stroomstoring Tieler- en Bommelerwaard 2007

### Artikelen en rapporten

Scholtens, A. en Helsloot, I. (2008). *Stroomuitval in de Bommeler- en Tielerwaard in december 2007*. NIFV Nibra, politieacademie en Vrije Universiteit Amsterdam. Drukkerij Roos, Arnhem.

Van der Borgt, C. (2008). *Korte lijnen, weinig misverstanden*. Magazine nationale veiligheid en crisisbeheersing. P4-7 Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Den Haag.

### Internet

Algemeen Dagblad (2007). *Weer stroom: massaal de straat op*.  
<http://www.ad.nl/ad/nl/1012/Binnenland/article/detail/235490/2007/12/14/Weer-stroom-massaal-de-straat-op.dhtml>.

Brabants Dagblad. (2007). *Leger ingezet in Bommelerwaard; einde stroomstoring nog lang niet in zicht*.  
<http://www.brabantsdagblad.nl/regios/bommelerwaard/Apache/2310990/Leger-ingezet-in-Bommelerwaard-einde-stroomstoring-nog-niet-in-zicht.ece>

Brabants Dagblad. (2007). *Pomphouder 'verkoopt' warmte en koffie*.  
<http://www.brabantsdagblad.nl/regios/bommelerwaard/Apache/2312467/Pomphouder-verkoopt-warmte-en-koffie.ece>

Brabants Dagblad (2007). *Tijdelijke opvang voor dertig ouderen*.  
<http://www.brabantsdagblad.nl/regios/bommelerwaard/Apache/2320996/Tijdelijke-opvang-voor-dertig-ouderen.ece>

Brabants Dagblad. (2007). *Zorgcentra vangen mensen tijdelijk op*.  
<http://www.brabantsdagblad.nl/laatstenieuws/2314361/Zorgcentra-vangen-mensen-tijdelijk-op.ece>

### Beeldmateriaal

Netwerk (13-12-2007). Tv-uitzending NRCV en EO. *Stroomstoring regio Tiel na helikopterongeluk*. Hilversum.

NOVA, Jan Reiff en Marij Janssen. (2007). Tv-uitzending, *Hurwenen brengt dag zonder stroom door*. Hilversum.

Verkuil, H. en Versteeg, A. (2007). DVD, *Grote stroomstoring in de Bommelerwaard*. Versteeg Videoproductions, Rossum.

## Koninginnedagdrama 2009

### Artikelen en rapporten

Bik R.G.C. (2009). *Onderzoeksrapportage Koninginnedag 2009. Bevindingen van het Recherche onderzoek*. Korps Landelijke Politiediensten.

De Rooij, H.J.I.M. (2009). *Koninginnedag 2009 Apeldoorn*. Inspectie Openbare Orde en Veiligheid, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

### Internet

[http://www.apeldoorn.nl/sites/e-forum/forum\\_posts.asp?TID=608](http://www.apeldoorn.nl/sites/e-forum/forum_posts.asp?TID=608)

[http://www.apeldoorn.nl/sites/e-forum/forum\\_posts.asp?TID=608&PN=1](http://www.apeldoorn.nl/sites/e-forum/forum_posts.asp?TID=608&PN=1)

<http://www.bndestem.nl/algemeen/binnenland/4903641/Dit-wil-ik-niet-zien.ece>

<http://www.kennisinbeeld.nl/GRIP.html>

<http://www.medicalfacts.nl/wp-content/uploads/2009/05/aanslag-apeldoorn-eerste-hulp-ambulance.jpg>

<http://www.netwerk.tv/dossier/6572?page=1>

<http://nos.nl/video/26401-persconferentie-apeldoorn-1930-uur-2009.html>

[http://pauwenwitteman.vara.nl/Archiefdetail.113.0.html?&tx\\_ttnews\[tt\\_news\]=6377&tx\\_ttnews\[backPid\]=97&cHash=85840bd92e](http://pauwenwitteman.vara.nl/Archiefdetail.113.0.html?&tx_ttnews[tt_news]=6377&tx_ttnews[backPid]=97&cHash=85840bd92e)

[http://pauwenwitteman.vara.nl/Archief-detail.113.0.html?&no\\_cache=1&tx\\_ttnews%5Btt\\_news%5D=6377&tx\\_ttnews%5BbackPid%5D=116&cHash=8895a81395](http://pauwenwitteman.vara.nl/Archief-detail.113.0.html?&no_cache=1&tx_ttnews%5Btt_news%5D=6377&tx_ttnews%5BbackPid%5D=116&cHash=8895a81395)

## Duinbranden Schoorl en Bergen 2009 en 2010

### Artikelen en rapporten

Haven, J. (2009). *Bosbrand Schoorl duurt dagen*. In Brand en brandweer, oktober 2009, p476-479, Sdu Uitgevers, Den Haag.

Van den Dikkenberg, R.L.P.F.M. Ceelen, E. Stalenhoef-Willemsen, K. van Groenewegen-ter Morsche (2009). *Evaluatie brandweerinzet natuurgebied de Schoorlse duinen*. Arnhem: Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid.

### Internet

Algemeen Dagblad (2010). *Burgemeester Bergen: Dit is een natuurramp*.  
<http://www.ad.nl/ad/nl/1012/Binnenland/article/detail/476615/2010/04/14/Bergen-aan-Zee-ontruimd-wegens-duinbrand.dhtml>

Dagblad Trouw. (2010) *Grote duinbrand Bergen aan Zee*.  
[http://www.trouw.nl/nieuws/nederland/article3041710.ece/Grote\\_duinbrand\\_Bergen\\_aan\\_Zee.html](http://www.trouw.nl/nieuws/nederland/article3041710.ece/Grote_duinbrand_Bergen_aan_Zee.html)

De Beurs (2010). *Burgemeester hoopvol over brand*.  
<http://www.debeurs.nl/binnenland/471021/Burgemeester-hoopvol-over-brand.html>

De Elsevier. (2010). *Opgelaaide duinbrand Bergen aan Zee onder controle*.  
<http://www.elsevier.nl/web/Nieuws/Nederland/263082/Opgelaaide-duinbrand-Bergen-aan-Zee-onder-controle.htm>

Defensie (2010). *Onbemande observatievliegtuigjes boven duinbrand*.  
[http://www.defensie.nl/actueel/nieuws/2010/04/16/46155009/Onbemande\\_observatievliegtuigjes\\_boven\\_duinbrand\\_video](http://www.defensie.nl/actueel/nieuws/2010/04/16/46155009/Onbemande_observatievliegtuigjes_boven_duinbrand_video)

De Pers.(2010). *Duinbrand officieel uit*.  
<http://www.depers.nl/binnenland/471922/Duinbrand-officieel-uit.html>

De Pers (2010). *Rode Kruis helpt bij de duinbrand*.  
<http://www.depers.nl/binnenland/471114/Rode-Kruis-helpt-bij-duinbrand.html>

De Telegraaf. (2010). *Duinbrand Bergen nauwelijks te blussen*.  
[http://www.telegraaf.nl/binnenland/6542594/\\_\\_\\_Duinbrand\\_Bergen\\_slecht\\_te\\_blussen\\_\\_\\_html](http://www.telegraaf.nl/binnenland/6542594/___Duinbrand_Bergen_slecht_te_blussen___html)

De Volkskrant. (2010). *Nieuwe duinbrand Bergen onder controle*.  
[http://www.volkskrant.nl/binnenland/article1370044.ece/nieuwe\\_duinbrand\\_bergen\\_ouder\\_controle](http://www.volkskrant.nl/binnenland/article1370044.ece/nieuwe_duinbrand_bergen_ouder_controle)

Echo.nl (2010). *Valentijnstaart voor Staatsbosbeheer Schoorl*.  
<http://www.echo.nl/dddd/verkiezingen/redactie/988153/vvd.valentijnstaart.voor.staatsbosbeheer.schoorl/>

Gemeente Bergen. (2010).  
[http://www.bergen-nh.nl/index.php?page=Brand\\_14\\_04\\_2010](http://www.bergen-nh.nl/index.php?page=Brand_14_04_2010)

Geolution.nl (2010). *Bos en heidebranden Schoorl*.

[http://www.geolution.nl/natuur/bosbrand/Bos\\_en\\_Heidebranden\\_Schoorl.gif](http://www.geolution.nl/natuur/bosbrand/Bos_en_Heidebranden_Schoorl.gif)

Kennis in beeld (?) *Uitleg Gripprocedures*  
<http://www.kennisinbeeld.nl/GRIP.html>

Maurice Amoureux media (2010). *Grote brand Schoorl*.  
<http://www.maurice-amoureux.com/home/nieuws-2010/april-2010/grote-brand-schoorl3/grote-brand-schoorl#A6hFDYmsy20KXLVcCjJ4KQ>

Michel van Bergen Punt NL. (2010) *Foto's zeer grote duinbrand bij Bergen en Schoorl (NH)*.  
<http://www.michelvanbergen.nl/2010/04/15/fotos-zeer-grote-duinbrand-bij-bergen-en-schoorlnh/>

Noord Hollands dagblad. (2009). *Opnieuw duinbrand bij Schoorl*.  
<http://www.noordhollandsdagblad.nl/nieuws/stadstreek/alkmaar/article5286661.ec/e/Opnieuw-duinbrand-bij-Schoorl>

NOS Nieuws. (2009). *Duinbrand in Bergen onder controle*.  
<http://nos.nl/artikel/94869-duinbrand-in-bergen-onder-controle.html>

NOS Nieuws. (2010). *Overzicht duinbranden bergen*.  
<http://nos.nl/artikel/150683-overzicht-duinbranden-bergen.html>

Nu.nl. (2009). *Gevaar voor bebouwing Schoorl geweken*  
<http://www.nu.nl/algemeen/2070697/gevaar-voor-bebouwing-schoorl-geweken.html>

Rtv Noord Holland (2010). *Bosbrand in Bergen aan Zee natuurramp*  
<http://www.rtvnh.nl/nieuws/index.asp?newsid=108151>

Schoorlse reddingsbrigade (2010) *Site over de reddingsbrigade Schoorl*  
<http://www.schoorlse-reddingsbrigade.nl/>

Webregio.nl (2009). *Politie zoekt getuigen oorzaak bosbrand Schoorl*.  
<http://www.webregio.nl/noordkop/regionaal-nieuws/artikel/493459/politie-zoekt-getuigen-oorzaak-bosbrand-schoorl.aspx>



NEDERLANDS INSTITUUT  
FYSIEKE VEILIGHEID *Nibra*

**Burgers bij de bestrijding van rampen: betrokken, beschikbaar, bekwaam**

## **7 Bijlagen**

**Bijlage 1. Afkortingen- en begrippenlijst**

**Bijlage 2. Zoektermen literatuurlijst**

**Bijlage 3. Vragenlijsten**

**Bijlage 4. Factsheets**

**Bijlage 5. Rampenbestrijdingsprocessen**



NEDERLANDS INSTITUUT  
FYSIEKE VEILIGHEID *Nibra*



## Bijlage 1: Afkortingen- en begrippenlijst

### Afkortingenlijst

AD:	Algemeen Dagblad
AED:	Automatische Externe Defibrillator
AGV:	Amstel, Gooi en Vechtstreek
AIC	Advies- en Informatiecentrum
AMC:	Academisch Medisch Centrum
AOV:	Ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid
AT5:	Amstel Televisie 5
B&W	Burgemeester en Wethouders
BCE:	Bureau Coördinatie Expertise
BHV:	Bedrijfshulpverlening
BOS:	Bevelvoerder Ondersteunend Systeem
BRW:	Brandweer
BSNV:	Belangenvereniging Slachtoffers Nieuwjaarsbrand Volendam
BSVE:	Belangenvereniging Slachtoffers Vuurwerkcramp Enschede
BT:	Beleidsteam
BWT:	Bouw- en Woningtoezicht
BZK:	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CETC:	Contactpersoon Eigen Taal- en Cultuur
COPI:	Commando Plaats Incident
CoRT:	Commando Rampterrein
CRAS:	Centrale Registratie Afhandeling Schade
CRIB:	Centraal Registratie- en Informatie Bureau
CRN:	Centrum voor Re-integratie en Nazorg
CTPI:	Coördinatie Team Plaats Incident
DCC:	Departementaal Coördinatiecentrum
DKDB:	Dienst Koninklijke en Diplomatieke Beveiliging
DMO:	Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling
DNR:	Dienst Nationale Recherche
DWR:	Dienst Waterbeheer en Riolering
EHBO:	Eerste Hulp Bij Ongelukken
GBA:	Gemeentelijke Basis Administratie
GBT:	Gemeentelijk Beleidsteam
GG en GD:	Gemeentelijke Geneeskundige en Gezondheidsdienst
GGD:	Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst
GGZ:	Geestelijke Gezondheidszorg
GHOR:	Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen
GMK:	Gemeenschappelijke Meldkamer
GMRT:	Gemeentelijk Rampen Management Team
GRIP:	Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdings Procedure
Ha:	Hectare
HBM:	Hollandse Beton Maatschappij
HOvD:	Hoofd Officier van Dienst
IAV:	Informatie Advies Centrum
IAV:	Informatie- en Adviescentrum
IOOV:	Inspectie Openbare Orde en Veiligheid
KMAR:	Koninklijke Marechaussee
KNRM:	Koninklijke Nederlandse Redding Maatschappij
KPN:	Koninklijke PTT Nederland
K-Zone:	Gebied in Bijlmermeer



LVB:	Luchtverkeersbeveiliging
ME:	Mobiele Eenheid
MK:	Meldkamer
MMT:	Mobiel Medisch Team
NAP:	Normaal Amsterdams Peil
NCB:	Nederlands Christelijke Boerenbond
NCC:	Nationaal Coördinatie Centrum
NCTB:	Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding
NIFV:	Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid
NOG:	Noord- en Oost Gelderland
NOS:	Nederlandse Omroep Stichting
NRK:	Nederlandse Rode Kruis
OL:	Operationeel Leider
OM:	Openbaar Ministerie
OOV:	Openbare Orde en Veiligheid
OT:	Operationeel Team
OvD-B:	Officier van Dienst Brandweer
OvD-G:	Officier van Dienst Geneeskundig
OvD-P:	Officier van Dienst Politie
OVD-RWS:	Officier van Dienst Rijkswaterstaat
PCC:	Provinciaal Coördinatie Centrum
PM:	Personeel en Materiaal wagen
PSHOR:	Psychische Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen
PTSS:	Post Traumatische Stress Syndroom
RAV:	Regionale Ambulance Voorziening
RBT:	Regionaal Beleids Team
RCvD:	Regionaal Commandant van Dienst
RGF:	Regionaal Geneeskundig Functionaris
RIT:	Rampen Identificatie Team
RIVM:	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en milieu
ROT:	Regionaal Operationeel Team
RVHV:	Regionaal Vrijwillige Hulpverlening
RWS-ON:	Rijkswaterstaat Oost Nederland
SIGMA:	Snel Inzetbare Groep ter Medische Assistentie
SITRAP:	Situatierapportage
SMD:	Sociaal Maatschappelijke Dienstverlening
SNT:	Services Network Telefoondiensten
SRB:	Schoolse Redding Brigade
SSNV:	Stichting Slachtoffers Nieuwjaarsbrand Volendam
St4D:	Stichting 4DAAGSE
T1 slachtoffers:	Slachtoffer triagecategorie 1, zie begrippenlijst.
TS:	Tankautospuit
UC:	Uitvoerend Comité
VC:	Verbindingscommandowagen
VNOG:	Veiligheidsregio Noord en Oost Gelderland
VWS:	Volksgezondheid Welzijn en Sport
WRZO:	Wet Rampen en Zware Ongevallen
ZLTO:	Zuidelijke Land- en Tuinbouworganisatie

## Begrippenlijst

### **Apathisch gedrag**

Gedrag waarbij mensen een totaal gebrek aan emotie, motivatie of enthousiasme laten zien.

### **Asociaal gedrag**

Een vorm van publiekelijk gedrag waarbij men geen rekening houdt met andere mensen of de omgeving.

### **Bevelvoerder**

Een bevelvoerder bij de brandweer geeft leiding aan de bemanning van een tankautospuiter en eventueel een aanvullend voertuig zoals een autoladder, hoogwerker of hulpverleningsvoertuig.

### **Burgerhulp/Burgerparticipatie**

Met burgerhulp/burgerparticipatie wordt het verschijnsel bedoeld dat mensen die officieel geen deel uitmaken van de professionele rampenbestrijdingsorganisaties (zoals beschreven in rampenplannen), tijdens en direct na een grootschalig incident allerlei acties ontplooiën om de gevolgen van dat incident zo beperkt mogelijk te houden en daarmee zichzelf en elkaar te helpen. Deze mensen zijn daarvoor meestal niet opgeleid en zijn daarvoor niet officieel aangewezen. Deze mensen zijn vaak zelf slachtoffer van de ramp of komen het getroffen gebied. Het gaat hierbij niet om brandweervrijwilligers of vrijwilligers van het Rode Kruis.

### **Commando rampterrein (CORT)**

Een door het bestuurlijk gezag ingesteld team dat op uitvoerend niveau gecoördineerde leiding geeft aan de hulpdiensten op een rampterrein; eerste opschaling na een Coördinatie Team Plaats Incident (CTPI).

### **Fysieke veiligheid**

De mate waarin mensen beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen persoonlijk leed door ongevallen en tegen onheil van niet -menselijke oorsprong.

### **Gewondennest**

Een gewondennest is de eerste plaats waar gewonden worden verzameld en waar (aanvullende) geneeskundige hulpverlening en verdere triage (indeling of classificatie van slachtoffers) plaatsvindt.

### **Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen (GHOR)**

Samenwerkingsverband voor medische hulpverlening die de dagelijkse (spoedeisende) zorg te boven gaat.

### **Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdings Procedure (GRIP)**

Een landelijke afspraak over de opschaling van incident- en rampenbestrijding voor professionele hulpverleners als de brandweer, politie en GHOR.

GRIP 0: Motorkapoverleg. De gecoördineerde aanpak van een incident wordt tijdens dit overleg bepaald door de aanwezige hoogste functionarissen van politie, brandweer en ambulancedienst.

GRIP 1: Bronbestrijding. Er is een gecoördineerde multidisciplinaire inzet nodig. Een Commando Plaats Incident (COPI) wordt ingesteld.

GRIP 2: Bron- en effectbestrijding. Het is een grootschalig incident en gecoördineerde multidisciplinaire inzet is nodig. Er is een COPI en een ROT.

GRIP 3: Bedreiging van het welzijn van (grote groepen van) de bevolking. Het incident is een ramp of zwaar ongeval in een gemeente. Er is samenwerking tussen het Commando Rampterrein (CoRT), het ROT en het GBT.

GRIP 4: Gemeentegrensoverschrijdend incident, eventueel schaarste. Er is sprake van een ramp of zwaar ongeval in meerdere gemeenten. Er is samenwerking tussen het CoRT, het ROT, de GBT's en het RBT.

GRIP 5: Regio-overschrijdend incident. Er is een ramp of crisis in meerdere provincies of landen. Er is samenwerking tussen het CoRT, de ROT's, GBT's, RBT's, PCC, DCC en NCC.

### **Hulpverlenende burgers**

Mensen die officieel geen deel uitmaken van de professionele rampenbestrijdingsorganisaties, die tijdens en direct na een grootschalig incident allerlei acties ontplooiën om de gevolgen van dat incident zo beperkt mogelijk te houden en daarmee zichzelf en elkaar te helpen.

### **Hulpverleningsdiensten**

Onder hulpverleningsdiensten wordt verstaan: Politie, Brandweer, GHOR en de gemeente.

### **Incident**

Een voorval dat een directe nadelige invloed heeft, of zou kunnen hebben, op de veiligheid, de gezondheid, het milieu of de stabiliteit van de maatschappij.

### **Nazorg**

Het betreft het geheel van maatregelen om te komen tot een terugkeer naar de normale situatie. Nazorg moet beschouwd worden als een continue doorlopend proces dat zich in de tijd uitstrekt tot ver na de ramp.

### **Officier van Dienst (OvD)**

De Officier van Dienst (OvD) is degene die bij reguliere incidentbestrijding eindverantwoordelijk is. Elke hulpverleningsinstantie, bijvoorbeeld brandweer, politie en GHOR hebben hun eigen Officieren van Dienst, respectievelijk "OvD-B", "OvD-P" en "OvD-G".

### **Paniek**

Een plotselinge, algemene, hevige schrik of angst veroorzaakt door een reëel of verondersteld gevaar, die leidt tot *buitensporige* of *onoordeelkundige* pogingen zich daarvoor te beveiligen.

### **Preparatie**

Preparatie omvat de voorbereiding op de bestrijding van (zware) ongevallen en rampen.

### **Preventie**

Preventie is erop gericht om de risico's zo klein mogelijk te houden en de (soort) gevolgen van eventuele ongevallen te beperken.

### **Pro-actie**

Proactie betreft het wegnemen van structurele oorzaken van onveiligheid ter voorkoming van het ontstaan ervan.

### **Professionele hulpverleners**

Onder professionele hulpverleners wordt binnen het kader van dit rapport verstaan:

- Mensen die bij de bestrijding van een grootschalig incident officieel deel uitmaken van de professionele rampenbestrijdingsorganisaties van de overheid (brandweer, politie, GHOR, waterschappen etc).
- Mensen/organisaties die officieel geen deel uitmaken van de professionele rampenbestrijdingsorganisaties van de overheid maar die wel in rampenbestrijdingsplannen van de overheid zijn opgenomen en waarmee afspraken zijn gemaakt over uit te voeren taken bij grootschalige incidenten (bv Rode Kruis, loonwerkers, logistieke bedrijven).
- Mensen/organisaties die officieel geen deel uitmaken van de professionele rampenbestrijdingsorganisaties van de overheid en ook niet in rampenbestrijdingsplannen van de overheid zijn opgenomen, maar wel hun normale beroepstaak verrichten die op dat moment van hen mag worden verwacht. (redden van dieren door de dierenambulance, begidsen bij een duinbrand door Staatsbosbeheer).

### **Ramp**

Een gebeurtenis:

1. waardoor een ernstige verstoring van de openbare veiligheid is ontstaan, waarbij het leven en de gezondheid van vele personen, het milieu of grote materiële belangen in ernstige mate worden bedreigd of zijn geschaad, en
2. waarbij een gecoördineerde inzet van diensten en organisaties van verschillende disciplines is vereist om de dreiging weg te nemen of de schadelijke gevolgen te beperken.

### **Rampenbestrijding**

Rampenbestrijding omvat de voorbereiding op, de daadwerkelijke bestrijding van en de nazorg bij rampen en zware ongevallen.

### **Rampenbestrijdingsplan**

Een voorbereid (aanvals)plan voor die situaties waar een ramp naar plaats en aard voorzienbaar is.

### **Rampenplan**

Organisatieoverzicht dat de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken ten tijde van de rampbestrijding en crisisbeheersing regelt.

### **Rampenbestrijdingsproces**

Reeks van samenhangende hulpverlenings -en bestrijdingsactiviteiten.

### **Repressie**

De repressie is het daadwerkelijk bestrijden van onveiligheid en het zorgen voor de daarbij behorende hulpverlening.



### **Triage**

Het indelen van slachtoffers in categorieën naar de urgentie van hulpverlening.

- T1= Onmiddellijk levensgevaar, directe actie noodzakelijk. Medische hulp z.s.m., uiterlijk binnen 2 uur.
- T2= Gewond, continue monitoring noodzakelijk. Medische behandeling binnen 6 uur.
- T3= Gewond, medische behandeling kan wachten. Behandeling vaak door EHBO-er of huisarts.

## Bijlage 2: Zoektermen literatuurstudie

<b>Bijlmerramp</b>	Evaluatie Bijlmerramp, Parlementaire enquête Bijlmerramp, Bijlmerramp, Bijlmerramp 1992, Vliegcrash Bijlmermeer, Vliegcrash 1992, El Al 1992, El Al air crash, El Al 1862, 4 oktober 1992, Vliegtuig Bijlmermeer, Vliegtuig Bijlmer, Crash Bijlmermeer, El Al Bijlmermeer, Brandweer Bijlmerramp, Hulpdiensten Bijlmerramp, GG & GD Bijlmerramp, Politie Bijlmerramp, Ooggetuigen Bijlmerramp, Overlevenden Bijlmerramp, Overleden Bijlmerramp, Eerste hulp Bijlmerramp, Slachtoffers Bijlmerramp, Burgerhulp Bijlmerramp, Burgerhulp Bijlmermeer, Aflevering Bijlmerramp, Aflevering Bijlmer, Uitzending Bijlmerramp, Uitzending Bijlmer, AT5 Bijlmerramp, Interview Bijlmerramp, Foto Bijlmerramp, Foto Bijlmermeer, NRC Bijlmerramp, Volkskrant Bijlmerramp, AD Bijlmerramp, Amsterdam Bijlmerramp, Artikel Bijlmerramp
<b>Hoogwater</b>	Aantal geëvacueerden hoogwater 1995, Burgerhulp hoogwater 1995, Evacuatie Bommelerwaard, Evacuatieproces hoogwater 1995, Evaluatie hoogwater 1995, Gemeente Mook, Gevolgen hoogwater 1995, hoogwater 1995, hoogwater 1993, Participerende burgers hoogwater 1995, Journaal hoogwater 1995, Netwerk hoogwater 1995, NOVA hoogwater 1995, Opvangen en verzorgen hoogwater 1995, Oorzaken hoogwater 1995, Overstromingen hoogwater 1995, Overstromingen Limburg hoogwater 1995, Uitzendingen hoogwater 1995, Veerpont Dieren, Waterschap Aa en Maas, Waterschap Brabantse Delta, Waterschap Peel en Maasvallei, Waterschap Rijn en IJssel, Waterschap Riviereneiland, Waterschap Roer en Overmaas, ZEMBLA hoogwater 1995.
<b>Vuurwerkcramp<sup>30</sup></b>	Evaluatie Vuurwerkcramp, Nazorg Vuurwerkcramp, Vuurwerkcramp, Nazorg Vuurwerkcramp, GGZ Enschede, Mediant Enschede, Mediant Vuurwerkcramp, GGZ Vuurwerkcramp, Nazorgfase Vuurwerkcramp, IAC Vuurwerkcramp, IAC Enschede, GGD Enschede, Diekmanhal, Diekmanhal Enschede, Roombeek, Roombeek Enschede, S.E. Fireworks, 13 mei 2000, 13 mei 2010, Opvang burgers Vuurwerkcramp, Opvang slachtoffers Vuurwerkcramp, Stichting Karmel Karmel, BSVE, Belangenvereniging Slachtoffers Vuurwerkcramp Enschede, Belangenvereniging ondernemers roombeek
<b>Nieuwjaarsbrand</b>	Nieuwjaarsbrand, Nieuwjaarsbrand 2001, Nieuwjaarsbrand Volendam, Nieuwjaarsnacht Volendam 2001, Cafébrand Volendam, Ramp Volendam, Brand Volendam, Volendam 2001, Slachtoffers Volendam, Gewonden Volendam, Brandwonden Volendam, Hulpverlening Volendam, Hulpverlening cafébrand, Hulpverlening Nieuwjaarsbrand, Brandweer Volendam, Politie Volendam, GHOR Volendam,

<sup>30</sup> Bij de Vuurwerkcramp (pilot) zijn de zoektermen niet geregistreerd. Bij de verdieping naar de nazorg bij de Vuurwerkcramp wel.



	Gemeente Volendam, Burgerhulp cafébrand, Burgerhulp Nieuwjaarsbrand, Burgerhulp Volendam, Burgerhulp cafébrand, Burgerhulp Nieuwjaarsbrand, Eerste hulp cafébrand, Eerste hulp Nieuwjaarsbrand, Burgertaken cafébrand, Burgertaken Nieuwjaarsbrand, Tv-uitzendingen cafébrand Volendam, Beelden cafébrand Volendam
<b>Wilnis</b>	Artikelen dijkdoorbraak Wilnis 2003, Brandweer de Ronde Venen, Burgerhulp dijkdoorbraak 2003, Burgerhulp dijkdoorbraak 2003, Dijkdoorbraak Wilnis 2003, Dijkdoorbraak Wilnis 2003, Evaluatierapporten dijkverschuiving Wilnis 2003, Gemeente de Ronde Venen, Gevolgen dijkdoorbraak Wilnis 2003, Gevolgen dijkverschuiving Wilnis 2003, Participerende burgers dijkverschuiving 2003, Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht, Hospitium Wilnis, Journaal dijkdoorbraak Wilnis 2003, Netwerk dijkdoorbraak Wilnis 2003, Oorzaak dijkdoorbraak Wilnis 2003, Politie de Ronde Venen, Rapport dijkdoorbraak Wilnis 2003, Reddingsbrigade Vinkeveen, RTL Nieuws dijkdoorbraak Wilnis 2003, Uitzendingen dijkdoorbraak Wilnis 2003, Utrechts Nieuwsblad dijkdoorbraak Wilnis, Wilnis 2003, ZEMBLA dijkdoorbraak Wilnis 2003.
<b>Nijmeegse Vierdaagse</b>	Nijmeegse Vierdaagse , Internationale Vierdaagse afstandsmarsen, Nijmeegse afstandsmarsen, Route Nijmeegse Vierdaagse, Start Nijmeegse Vierdaagse, Vierdaagsefeesten, Oosterhoutsedijk, Lent, Nijmeegse Vierdaagse 2006, Vierdaagse 2006, Vierdaagse 2006 Nijmegen, Hitte Vierdaagse, Incident Nijmegen, Oosterhoutsedijk Vierdaagse 2006, Vierdaagse afgelast, Stichting Vierdaagse, St4D, 4DAAGSE, Organisatie Nijmeegse Vierdaagse, Rapport Nijmeegse Vierdaagse, Rapport Nijmeegse Vierdaagse 2006, Evaluatie Nijmeegse Vierdaagse, Evaluatie Vierdaagse 2006, Burgerhulp Vierdaagse, Burgerhulp Nijmegen 2006, Hulp Vierdaagse 2006, Hulpverlening Nijmeegse Vierdaagse, Aflevering Vierdaagse 2006, Uitzending Vierdaagse 2006
<b>Stroomstorings-incidenten</b>	Rapport stroomstoring Haaksbergen, Rapport stroomstoring 2005, Stroomstoring Haaksbergen 2005, Stroomstoring 2005 Haaksbergen 2005, Stroomstoringincident Haaksbergen, Stroomstoringincident 2005, Burgerhulp stroomstoring 2005, Burgerhulp stroomstoring 2005, Uitzendingen stroomstoring 2005, Uitzendingen stroomstoring Haaksbergen 2005, Beelden stroomstoringen Haaksbergen 2005, Foto's stroomstoring, Interviews stroomstoring, Krantenberichten stroomstoring, Krantenberichten Haaksbergen 2005, Krantenberichten stroomstoring Haaksbergen, Weer tijdens stroomstoring Haaksbergen, Weer tijdens stroomstoring 2005, Weer Haaksbergen stroomstoring, Weer Haaksbergen 2005, Apache tegen hoogspanningsmast, Hoogspanningsmast Apache, Ongeval Apache, Ongeval gevechtshelikopter, Defensie Bommelerwaard, KMar Bommelerwaard



<b>Koninginnedag</b>	<p>Koninginnedag 2009, Koninginnedag Apeldoorn, Koninginnedagdrama, Aanslag Koninginnedag 2009, Incident Koninginnedag 2009, Monument de Naald, Dader Koninginnedag, Karst Tates, Voorbereiding dader, Route Karst Tates, Slachtoffers Koninginnedagdrama, Nabestaanden Koninginnedagdrama, Herdenkingsdiensten Apeldoorn, Herdenkingsdienst marktplein, Opvang Grote Kerk Apeldoorn, Bloemenzee Oorlogsmonument, Hulpverlening door burgers, Veiligheidsvoorschriften Koninginnedag, Draaiboek Koninginnedag, Hulpdiensten Koninginnedag, Eerste hulp Koninginnedag 2009, Burgerhulp Koninginnedag 2009, Burgerhulp Koninginnedag 2009, Repressie Koninginnedag 2009, Nazorg Koninginnedag 2009, Uitzendingen Koninginnedagdrama, Interviews Koninginnedagdrama, Beelden Koninginnedagdrama, Foto's Koninginnedag 2009</p>
<b>Duinbranden Schoorl en Bergen</b>	<p>Duinbrand/heidebrand Schoorl 2009, Duinbrand Schoorl, Branden Schoorlse duinen, Duinbrand Schoorl augustus september oktober, 2009, Duinbrand Schoorl chronologisch overzicht, Burgerhulp duinbrand Schoorl, Helpende burgers duinbrand Schoorl, Duinbrand Bergen 2009, Duinbrand Bergen 2010, Duinbrand Bergen aan Zee, Duinbrand april, Brandweer inzet Schoorl, Inzet brandweer duinbrand Schoorl, Inzet brandweer duinbrand Bergen, Duinbrand Schoorl brandweer, Duinbrand Schoorl politie, Duinbrand Schoorl Rode Kruis, Duinbrand Schoorl reddingsbrigade, Duinbrand Schoorl Mobiele Eenheid, Duinbrand Schoorl Ministerie van BZK, Duinbrand Schoorl dierenbescherming, Duinbrand Schoorl gemeente Bergen, Duinbrand Schoorl Staatsbosbeheer, Helpende burgers duinbrand, Ondersteuning bij duinbranden door burgers, Burgerhulp duinbrand Schoorl, Burgerhulp duinbrand Bergen, Burgerhulp bij duinbranden, Hulp van burgers bij duinbranden, Participerende burgers tijdens duinbranden, Ligging Schoorl en Bergen, Geologische kenmerken duingebied, Kenmerken kustgebied/duingebied</p>



NEDERLANDS INSTITUUT  
FYSIEKE VEILIGHEID *Nibra*

**Burgers bij de bestrijding van rampen: betrokken, beschikbaar, bekwaam**

## Bijlage 3: Vragenlijsten

### 3.1 Vragenlijst professionele hulpverleners

#### **Algemeen**

1	Naam
2	Leeftijd
3	Geslacht
4	Hulpverleningsdienst
5	Functie (tijdens ramp en momenteel)
6	(E-mail)adres
7	Telefoonnummer

#### **Pre -Incident**

8	Waar was u toen het incident plaatsvond?
9	Waar was u mee bezig op dat moment?
10	Op welk moment merkte u voor het eerst dat er een incident gaande was?
11	Hoe merkte u voor het eerst dat er een incident gaande was?
12	Welke informatie kreeg u over het incident? (inschatting van de ramp) En van wie?
13	Hoe reageerde u hierop?
14	Wat ging u vervolgens in eerste instantie doen?

#### **Aankomst en eerste inzet**

15	Op welke plaats in het incidentgebied bent u in eerste instantie hulp gaan verlenen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (kaart)</li> </ul>
16	Wat trof u aan op deze locatie?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (sfeer)</li> </ul>
17	Welke handelingen heeft u op dat moment ondernomen?	
18	Waren er bij uw aankomst burgers aanwezig?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo ja; hoeveel burgers en slachtoffers aanwezig?</li> <li>• Retournees</li> <li>• Anxious</li> <li>• Helpers</li> <li>• Curious</li> <li>• Exploiters</li> <li>• Fans</li> </ul>



18A	Zo ja, wat deden deze burgers op het moment van aankomst?	
18B	Indien burgers hulp verleenden, welke handelingen voerden zij dan uit?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Waren er voldoende helpende burgers t.o.v. slachtoffers? Verhouding hulpvraag/helpers</li></ul>
18C	Hoe reageerde u toen u ter plaatse kwam op deze burgers en hoe ging het toen verder?	
18D	Hoe reageerden de andere hulpverleners toen zij ter plaatse kwamen op deze burgers en hoe ging het toen verder?	
18E	Hoe kijkt u nu terug op deze en uw eigen reactie?	
19	Heeft u tijdens het incident mensen gezien die <ul style="list-style-type: none"><li>• in paniek waren</li><li>• stuurloos rondliepen of doelloos voor zich uit keken</li><li>• begonnen te plunderen of ander asociaal gedrag vertoonden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doorvragen of het écht om paniek, apathisch gedrag en asociaal gedrag ging.</li><li>• (gezamenlijke lijst met kenmerken en definities van paniek, apathisch gedrag en asociaal gedrag opstellen)</li></ul>
19A	Vindt u nog steeds dat er sprake was van <ul style="list-style-type: none"><li>• Paniek</li><li>• Apathisch gedrag</li><li>• Asociaal gedrag</li></ul> wanneer u naar de volgende definitie/kenmerken kijkt?	<ul style="list-style-type: none"><li>• (gezamenlijke lijst met kenmerken en definities van paniek, apathisch gedrag en asociaal gedrag opstellen)</li></ul>

***Burgerhulp en samenwerking tijdens het incident***

20	Heeft u gedurende het vervolg van het incident nog gebruik gemaakt van hulp van burgers?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Als nee, waarom niet</li></ul>
20A	Wanneer en waarom kwam het in u op om burgers bij de uitvoering van de handelingen te betrekken?	
20B	Heeft u hulp van burgers gevraagd of boden zij deze hulp spontaan aan?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Spontaan (was deze aangeboden hulp noodzakelijk?)</li><li>• Op eigen verzoek, hoe ging dit?</li><li>• Was het moeilijk om mensen te vinden die wilden helpen</li></ul>
20C	Bij welke handelingen heeft u burgers betrokken?	
20D	Hoe verliep de samenwerking tussen hulpverleners en burgers?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Goed, waarom?</li><li>• Niet goed, waarom?</li></ul>

21	Hoe reageerden slachtoffers op de hulp van hulpverleners en burgers?	
22	Indien materiaal nodig was bij handelingen, hoe kwamen burgers aan het benodigde materiaal voor de handeling?	

**Achtergrond en selectie**

23	Was u op de hoogte van de achtergrond van de betrokken burgers? (zie ook 23A)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien ja, hoe kwam u achter deze achtergrond?</li> </ul>
23A	Welke achtergrond hadden deze burgers? <i>Burgers:</i> <i>Kennis: BHV -diploma, EHBO-diploma, Achtergrond: medisch, chauffeur, huisarts, bouwvakker etc.</i> <i>'typen' mensen: jong/oud, man/vrouw, volwassenen/kinderen, familielid/vriend(in) slachtoffer(s), culturele achtergrond</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonskenmerken</li> </ul>
24	Heeft u een selectie van burgers gemaakt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, zie volgende subvraag?</li> <li>• Geen selectie gemaakt</li> </ul>
24A	Hoe heeft u de selectie in de praktijk uitgevoerd?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op basis waarvan?</li> </ul>
25	Heeft u naar uw idee optimaal gebruik gemaakt van de vaardigheden en kennis van de burgers?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, waarom?</li> <li>• Nee, wat had beter gekund (voorbeelden)</li> </ul>

**Instructie**

26	Heeft u burgers instructies gegeven?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, zie volgende subvragen</li> <li>• Nee, waarom niet?</li> </ul>
26A	Welke instructies gaf u (aan wie) en hoe deelde u deze mee?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke en hoe meegedeeld?</li> </ul>
26B	Werden de instructies opgevolgd en op de juiste wijze uitgevoerd?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Door wie wel/niet?</li> <li>• Niet, waarom?</li> <li>• Toezicht/controle?</li> </ul>

**Tijdsduur hulp en aflossing**

27	Hoe lang (globaal aantal uren), zijn burgers betrokken bij de handelingen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repressieve fase</li> <li>• Nazorg</li> </ul>
28	Was de hulp van burgers bij de hulpverlening achteraf gezien langer (of korter) gewenst dan deze daadwerkelijk heeft plaatsgevonden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, waarom?</li> </ul>



29	Is er nog sprake geweest van aflossing bij burgers?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zo ja, hoe werd deze aflossing uitgevoerd?</li><li>• Door wie?</li><li>• Nee, waarom niet? (Wel noodzakelijk?)</li></ul>
----	---	--

### **Coördinatie en overleg**

30	Was er tijdens de uitvoering van de werkzaamheden sprake van coördinatie of aansturing van burgers?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja, hoe ging dat en wie deed dat?</li><li>• Nee, waarom niet?</li></ul>
31	Was coördinatie/aansturing op dat moment noodzakelijk?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Waarom wel/niet</li></ul>
32	Is er onderling overleg geweest tussen hulpverleners en burgers over de stand van zaken?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja, hoe ging dat?</li><li>• Nee, waarom niet?</li></ul>
33	Op welke manier en met welke middelen heeft er communicatie plaats gevonden tussen de hulpverleners en burgers?	

### **Impact en nazorg**

34	Heeft u nog contact met de burgers die ten tijde van ramp hulp hebben verleend?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Waarom en op welke basis?</li></ul>
35	Weet u wat de gevolgen waren van het incident op het persoonlijk leven van deze persoon?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nadruk op psychosociale belasting, denk aan: vaak aan terug denken, angsten, nachtmerries, disfunctioneren etc.</li></ul>
36	Was er opvang en nazorg voor de hulpverlenende burgers?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zo ja, werd deze aangeboden door de overheid, andere instanties of burgers (vrienden, familie, burens)?</li></ul>
36A	Heeft deze persoon gebruik gemaakt van deze opvang?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Waarom wel/niet</li></ul>

### **Neveneffecten**

37	Hebben handelingen van burgers een belemmering/meerwaarde opgeleverd bij de operationele uitvoering van de rampenbestrijdingsprocessen?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meerwaarde, waarom?</li><li>• Belemmering, waarom?</li></ul>
38	Zijn er door handelingen van burgers neveneffecten opgetreden bij andere rampenbestrijdingsprocessen?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja, welke neveneffecten?</li><li>• Nee</li></ul>
39	Is door handelingen van burgers schade aan mens, dier, milieu en/of materieel voorkomen/toegebracht?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voorkomen, welke schade?</li><li>• Toegebracht, welke schade?</li></ul>

40	Hebben burgers de informatievoorziening omtrent de oorsprong, omvang en/of gevolgen van de ramp belemmerd/bevorderd?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belemmeren, waarom?</li> <li>• Bevorderen, waarom?</li> </ul>
----	--	--

### ***Knelpunten en meningsverschillen***

41	Zijn er tussen burgers en hulpverleners en tussen hulpverleners onderling meningsverschillen geweest bij/over de door burgers uitgevoerde handelingen/hulp?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo ja, welke?</li> <li>• Nee</li> </ul>
41A	Hoe werden deze meningsverschillen opgelost?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo ja, op welke wijze?</li> <li>• Indien deze niet werden opgelost, waarom niet?</li> </ul>
42	Zijn er knelpunten geweest bij de uitvoering van de handelingen door burgers?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo ja, welke?</li> </ul>
42A	Hoe zijn deze knelpunten opgelost?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo ja, op welke wijze?</li> <li>• Indien deze niet werden opgelost, waarom niet?</li> </ul>

### ***Leerervaringen en verbeterpunten***

43	Hoe heeft u de hulp van burgers tijdens het incident beleefd?	
44	Zou u een volgende keer weer gebruik maken van burgers?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarom wel/niet</li> </ul>
44A	Zo ja, zou u dit de volgende keer anders doen ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo ja, wat?</li> </ul>
45	Op welke aspecten heeft hulp van burgers volgens u meerwaarde?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelingen bij rampen- bestrijdingsprocessen</li> </ul>
46	Op welke aspecten heeft hulp van burgers volgens u een nadelige invloed?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelingen bij rampen- bestrijdingsprocessen</li> </ul>
47	Op welke onderdelen kan hulp van burgers bij een volgend incident op een betere manier worden uitgevoerd?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarom?</li> </ul>
48	Heeft u nog andere ideeën om de hulpverlening te verbeteren door de hulp van burgers	
49	Wat zijn volgens u noodzakelijke randvoorwaarden om hulp door burgers succesvol te laten verlopen/een meerwaarde te laten hebben?	
50	Had u van tevoren een mening over burgerhulp tijdens een ramp/incident?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo ja, welke?</li> </ul>



50A	Is deze mening door deze ervaring bijgesteld?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zo ja, hoe?</li></ul>
51	Bent u in uw professionele opleiding getraind hoe u om dient te gaan met burgers bij een ramp/incident?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zo ja, hoe?</li></ul>

**Contactpersonen**

52	Kent u burgers/hulpverleners/slachtoffers? die betrokken zijn geweest bij het incident en ervaring hebben met burgerhulp die wij kunnen benaderen voor een interview (contactgegevens)?	
----	---	--



### 3.2 Vragenlijst helpende burgers

#### Algemeen

1	Naam
2	Leeftijd
3	Geslacht
4	Beroep (tijdens de ramp en momenteel)
5	Nevenfuncties (denk aan bestuursfuncties van verenigingen etc.)
6	Woonplaats ten tijde van de ramp (specifiek)
7	(E-mail)adres
8	Telefoonnummer
9	<i>Opleiding</i> Opleidingsniveau (Basisonderwijs, LBO-MAVO, MBO-HAVO, HBO-VWO, WO) EHBO-diploma BHV diploma Brandweer/politie/ambulanceopleiding Medische opleiding/achtergrond Militaire achtergrond (dienstplicht ,beroeps)
10	Geboorteland: Geboorteland ouders:
11	Heeft u al eerder incidenten meegemaakt? Zo ja, wat heeft u toen gedaan?

#### Pre -Incident

12	Waar was u toen het incident [typering incident] plaatsvond?
13	Waar was u mee bezig op dat moment?
14	Op welk moment merkte u voor het eerst dat er een incident gaande was?
15	Hoe merkte u voor het eerst dat er een incident gaande was?
16	Welke informatie kreeg u over het incident? En van wie/uit welke bron?
17	Hoe reageerde u hierop?
18	Wat ging u vervolgens in eerste instantie doen?

#### Aankomst en eerste inzet

19	Naar welke plaats (in het incidentgebied) bent u in eerste instantie gegaan en waarom?	(kaart)
20	Wat trof u aan op deze locatie?	(sfeer)
21	Wanneer en waarom kwam het in u op om de hulpverleningsdiensten/burgers/getroffenen te gaan helpen?	
22	Bent u op eigen initiatief gaan helpen of bent u gevraagd?	Indien gevraagd, door wie en hoe?
23	Waarom bent u gaan helpen?	
24	Welke handelingen heeft u op dat moment ondernomen?	Zoals EHBO, opvang, verklaringen afleggen
25	Waren er al anderen hulp aan het verlenen?	Zo ja, wie? burgers en/of hulpverleners



26	Hoe reageerden slachtoffers van het incident op hulp door hulpverlenende burgers?	
27A	Hoe reageerden de hulpverleningsdiensten toen zij ter plaatse kwamen op de hulpverlenende burgers en wat was het gevolg hiervan?	
27B	Hoe kijkt u nu terug op deze reactie?	
28	Welke handelingen hebben andere burgers ondernomen?	
29	Heeft u tijdens het incident mensen gezien die <ul style="list-style-type: none"><li>• in paniek waren</li><li>• stuurloos rondliepen of doelloos voor zich uit keken</li><li>• begonnen te plunderen of ander asociaal gedrag vertoonden</li></ul>	Doorvragen of het écht om paniek, apathisch gedrag en asociaal gedrag ging.
29A	Vindt u nog steeds dat er sprake was van <ul style="list-style-type: none"><li>• Paniek</li><li>• Apathisch gedrag</li><li>• Asociaal gedrag</li></ul> wanneer u naar de volgende definitie/kenmerken kijkt?	(gezamenlijke lijst met kenmerken en definities van paniek, apathisch gedrag en asociaal gedrag opstellen)

**Burgerhulp en samenwerking tijdens het incident**

30	Heeft u individueel of in een groep gewerkt?	(wie, hulpdiensten/burgers, leiding etc.)
30A	Wat was uw relatie met de personen in deze groep?	
31	Kende u degenen die u geholpen hebt?	Had het invloed op uw gedrag? Zo ja, wat is uw relatie met deze mensen?
32	Heeft u nog steeds contact met slachtoffers die u geholpen heeft?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Waarom wel/niet</li></ul>
33	Hoe verliep de samenwerking tussen hulpverleners en burgers?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Goed, waarom?</li><li>• Niet goed, waarom?</li></ul>
34	Had u bepaald materiaal nodig voor uw handelingen?	Denk aan blussers, gereedschap, verbandmiddelen. Indien ja: wat? Heeft u de beschikking gehad over dit materiaal, hoe kwam u er aan? Was dit tijdig en voldoende aanwezig?

**Achtergrond en selectie**

35	Heeft u andere mensen aangespoord om ook te helpen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo ja, wist u hun achtergrond (BHV, EHBO, beroep etc.)</li> <li>• Zo nee, waarom niet?</li> </ul>
35A	Heeft u een selectie gemaakt bij het aansporen van mensen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo ja, wist u hun achtergrond (BHV, EHBO, beroep etc.)</li> </ul>
35B	Hebben de hulpdiensten volgens u een bewuste keuze gemaakt welke burgers werden ingezet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Achtergrond (zie boven)</li> <li>• Zo ja, hoe?</li> <li>• Zo nee, waarom niet?</li> </ul>
35C	Zijn uw specifieke kwaliteiten volgens u zo optimaal mogelijk gebruikt bij de hulpverlening? En aan welke specifieke kwaliteiten denkt u dan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijv. medische achtergrond medisch ingezet, lokale kennis etc.</li> <li>• Indien niet, heeft u deze wel kenbaar gemaakt?</li> </ul>

**Instructie**

36	Gaven de hulpverleningsdiensten u specifieke instructies?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja, zie volgende subvragen</li> <li>• Nee, waarom niet?</li> </ul>
36A	Welke instructies kreeg u (van wie) en hoe werden deze meegedeeld?	
36B	Heeft u de instructies die u gekregen heeft opgevolgd en volledig uitgevoerd?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Door wie wel/niet?</li> <li>• Niet, waarom?</li> <li>• Toezicht/controlle?</li> </ul>
36C	Heeft u terugkoppeling van de hulpdiensten ontvangen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op welke wijze?</li> <li>• Wanneer?</li> <li>• Van wie?</li> </ul>

**Tijdsduur hulp en aflossing**

37	Hoe lang heeft u ongeveer geholpen bij het incident?	
38	Wanneer bent u gestopt met hulpverlening? Waarom?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigen initiatief</li> <li>• Op aanwijzen hulpdiensten</li> <li>• Uitputting/vermoeidheid</li> </ul>
39	Bent u afgelost of heeft u iemand afgelost?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo ja, zie subvraag</li> <li>• Nee, waarom niet? (Wel noodzakelijk?)</li> </ul>
39A	Kwam deze aflossing op het juiste moment/ te vroeg/te laat?	
39B	Hoe werd deze aflossing uitgevoerd/georganiseerd?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Door wie? (burger of professional)</li> </ul>



### **Coördinatie en overleg**

40	Was er tijdens de uitvoering van de werkzaamheden sprake van coördinatie of aansturing van burgers?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja, hoe ging dat en wie deed dat?</li><li>• Nee, waarom niet?</li></ul>
40A	Was coördinatie/aansturing op dat moment noodzakelijk?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Waarom wel/niet</li></ul>
41	Met welke middelen en op welke wijze was er onderlinge communicatie?	<ul style="list-style-type: none"><li>• tussen de burgers onderling, en tussen burgers en hulpverleners</li><li>• Hoe verliep de communicatie</li></ul>
42	Is er onderling overleg geweest tussen hulpverleners en burgers over de stand van zaken?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja, hoe ging dat?</li><li>• Nee, waarom niet?</li></ul>

### **Impact en nazorg**

43	Hoe voelde u zich na afloop van het incident?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nuttig en gewaardeerd?</li></ul>
44	Wat waren de gevolgen van het incident voor uw persoonlijke leven?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nadruk op psychosociale belasting, denk aan: vaak aan terug denken, nachtmerries, angst, disfunctioneren etc.</li></ul>
45	Is u opvang of nazorg aangeboden (via de overheid)?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zo ja, was er specifieke aandacht voor de mensen die geholpen hebben?</li><li>• Zo nee, had u hier wel behoefte aan gehad?</li></ul>
45A	Heeft u gebruik gemaakt van deze opvang/nazorg?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Waarom wel/niet?</li><li>• Zo ja, wat zijn de ervaringen</li></ul>
46	Heeft u gebruik gemaakt van andere nazorg dan die door de overheid (denk aan andere burgers, burens etc.)?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Waarom wel/niet?</li></ul>

### **Neveneffecten**

47	Hebben handelingen van burgers een belemmering/meerwaarde opgeleverd bij de hulpverlening?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meerwaarde, waarom?</li><li>• Belemmering, waarom?</li></ul>
48	Is door handelingen van burgers schade aan mens, dier, milieu en/of materieel voorkomen/toegebracht?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voorkomen, welke schade?</li><li>• Toegebracht, welke schade?</li></ul>

**Knelpunten en meningsverschillen**

49	Zijn er tussen burgers en hulpverleners of burgers onderling meningsverschillen geweest bij het hulpverleners door burgers of het inzetten van burgers als hulpverleners?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burgers-burgers</li> <li>• Burgers-hulpverleners</li> <li>• Zo ja, welke?</li> <li>• Nee</li> </ul>
49A	Hoe werden deze meningsverschillen opgelost?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo ja, op welke wijze?</li> <li>• Indien deze niet werden opgelost, waarom niet?</li> </ul>
50	Zijn er knelpunten geweest bij de uitvoering van de handelingen door burgers?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo ja, welke?</li> </ul>
50A	Hoe zijn deze knelpunten opgelost?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo ja, op welke wijze?</li> <li>• Indien deze niet werden opgelost, waarom niet?</li> </ul>

**Leerervaringen en verbeterpunten**

51	Hoe heeft u de hulp van burgers tijdens het incident beleefd?	
52	Had u voordat deze ramp/dit incident plaatsvond een idee over u zelf of u bij een incident zou helpen?	
53	Zou u een volgende keer weer gaan helpen? Wat zou u hetzelfde doen en wat juist anders?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarom wel/niet (denk aan psychisch effect, omgang met hulpverleners, ervaringen)</li> </ul>
54	Wat zijn volgens u de voordelen van burgerhulp?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelingen bij rampenbestrijdingsprocessen</li> </ul>
55	Wat zijn volgens u de nadelen van burgerhulp?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelingen bij rampenbestrijdingsprocessen</li> </ul>
56	Kan bij een volgend incident de burgerhulp op een betere manier worden uitgevoerd?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo ja, hoe?</li> </ul>
57	Heeft u nog andere ideeën om de hulpverlening te verbeteren door de hulp van burgers?	

**Contactpersonen**

58	Kent u burgers/hulpverleners/slachtoffers? die betrokken zijn geweest bij het incident en ervaring hebben met burgerhulp uit die wij kunnen benaderen voor een interview (contactgegevens)?	
----	---	--



NEDERLANDS INSTITUUT  
FYSIEKE VEILIGHEID *Nibra*

**Burgers bij de bestrijding van rampen: betrokken, beschikbaar, bekwaam**

## Bijlage 4: Factsheets

### 4.1 Bijlmerramp 1992

Rampenbestrijdingsprocessen	Praktijkvoorbeelden
<b>Brandweer</b>	
Redding en technische hulpverlening	<p>Burgers redden verschillende slachtoffers uit een vastgelopen lift en appartementen.</p> <p>Burger redt met gevaar voor eigen leven een kind uit een brandend appartement.</p>
<b>GHOR</b>	
Geneeskundige Hulpverlening – somatisch	<p>Burger heeft gewonden verzorgd in het gewondennest.</p> <p>Huisarts die in de buurt van het rampgebied woonde is naar de spontaan ontstane opvanglocatie bij Grubbehoefte gekomen en heeft daar gewonden verzorgd.</p> <p>Burgers verzorgden elkaar in de officiële opvanglocatie (Bijlmer Sport Centrum) door tandpasta als koelmiddel op de opgelopen brandwonden te smeren.</p> <p>De verbindingscommandowagen van de GG &amp; GD werd bij aankomst door burgers geopend. De burgers waren op zoek naar (medisch) materiaal dat zij konden gebruiken bij de verzorging van gewonden.</p>
Geneeskundige hulpverlening - psychosociaal	<p>Burgers hebben mensen gerust gesteld.</p> <p>Burger heeft angstige burgers geprobeerd te kalmeren door op ze in te praten en ze de feitelijke gebeurtenissen te laten zien op televisie (een van de burgers had een oorlog in een ander land mee gemaakt en dacht dat iemand een bom tot ontploffing had gebracht).</p> <p>Burgers zijn bij het nazorgtraject betrokken gebleven.</p>



<b>Politie</b>	
Afzetten en afschermen	Burger heeft samen met een politieagent een doorgang bij de flats afgezet om te voorkomen dat ongewenste personen het rampterrein zouden betreden.
Handhaven van de rechtsorde	<p>Burger heeft met hulp van twee brandweermannen plunderslaars weggestuurd van de galerij van een getroffen flat.</p> <p>Politieagent heeft bij de officiële opvanglocatie (Bijlmer Sport Centrum) samengewerkt met burgers. De burgers assisteerden de politieagenten bij het toepassen van een toegangsbeleid. Personen die geen toegang kregen tot de opvanglocatie konden informatie over familie of vrienden verkrijgen door de assisterende burgers te vragen hen hierbij te helpen.</p>
Begidsen	Het gebied was moeilijk begaanbaar voor motorvoertuigen in verband met de ruimtelijke inrichting. Om toch bij het rampterrein te kunnen komen heeft OvD-BD zich laten gidsen door burgers die bekend waren met het gebied.
<b>Gemeente</b>	
Registratie van slachtoffers	<p>Burger heeft een lijst opgesteld met daarop de namen van alle vermiste personen en de namen van de personen die op zoek waren naar deze personen. Deze heeft zij gekopieerd en een kopie aan een functionaris van het stadsdeelbestuur gegeven.</p> <p>Burgers hebben een lijst opgesteld met de namen van de illegale bewoners van de getroffen flats.</p>
<b>Multidisciplinair</b>	
Waarschuwen van de bevolking	<p>Burger was hulp aan het verlenen bij de rampplek toen zij zich bedacht dat de gasleidingen vlam konden vatten. Hierop heeft ze tegen de aanwezige personen gezegd dat zij afstand moesten nemen van de rampplek.</p> <p>Burger heeft diverse bewoners van de getroffen flats gewaarschuwd dat zij hun woning moesten verlaten.</p>



<p>Ontruimen en evacueren</p>	<p>Burgers hebben elkaar geholpen bij het evacueren van de flats.</p> <p>Burgers hebben slachtoffers weggesleept van het rampgebied.</p>
<p>Voorlichten</p>	<p>Burger heeft zijn videocamera gepakt en filmbeelden gemaakt van wat zich afspeelde. Vervolgens is hij naar de NOS gereden en heeft de filmbeelden daar afgegeven.</p> <p>Burger is het plaatselijke radiostation (Radio Metro) in Kleiburger op gaan starten om de bewoners van de Bijlmermeer van informatie te voorzien. Tevens heeft hij verslaggevers naar de rampplek gestuurd die op en neer liepen naar de studio om hem van informatie te voorzien.</p> <p>Burger heeft andere burgers gevraagd slachtoffers op de hoogte te brengen van het bestaan van de opvanglocatie in Grubbehoeve.</p>
<p>Opvang en verzorging</p>	<p>Voorzitter van de bewonersvereniging heeft collectieve ruimtes van de flat opengemaakt en beschikbaar gesteld voor bewoners om met elkaar te praten.</p> <p>Burger heeft collectieve ruimte in flat Kikkenstein geopend en illegale immigranten daar opgevangen.</p> <p>Burger heeft collectieve ruimte in flat Grubbehoeve opengesteld om mensen daar op te vangen. Hierbij heeft zij andere burgers gevraagd dekens en materialen te leveren. Ook heeft ze een speelhoek ingericht.</p> <p>Een burger heeft kinderopvang geregeld.</p>
<p>Voorzien in primaire levensbehoeften</p>	<p>Burgers hebben andere burgers voorzien van eten en drinken in de flats Grubbehoeve en Kikkenstein.</p>
<p>Overig</p>	<p>Medewerkers van een bedrijf hebben broodjes gebracht naar bergers en andere hulpverleners op het terrein, totdat het Leger des Heils deze taak overnam.</p>

## 4.2 Hoogwater 1995

Rampenbestrijdingsprocessen	Praktijkvoorbeelden
<b>Brandweer</b>	
<p>Redding en technische hulpverlening</p>	<p>In de literatuur zijn meerdere voorbeelden gevonden van boeren die zelf dijkjes hebben aangelegd om het land te beschermen. Dit ging soms in overleg met de hulpverleners, maar soms ook niet.</p> <p>In Boxmeer legde de gemeente in samenwerking met burgers een nooddijk rond een ziekenhuis aan. Burgers kregen instructie over hoe en waar ze de zandzakken moesten neerleggen en hoe vol ze de zakken moesten maken.</p> <p>In Mook kreeg een boer het verzoek van de gemeente om materiaal te leveren voor het wegpompen van het water uit een wijk. Dit verzoek heeft hij ingewilligd. Hij heeft later ook zelf water weggepompt bij een camping.</p> <p>In de eerste week van de watersnoodramp zijn door vrijwilligers rond boerderijen vele minidijkjes aangelegd van ruim 20.000 m<sup>3</sup> klei en tienduizenden zakjes zand.</p> <p>In de Maas tussen Dieren en Olburgen heeft de schipper van een pont met zijn eigen boot zandzakken en voedsel naar boeren gebracht die alleen nog via het water bereikbaar waren. Dit deed hij op verzoek van de hulpdiensten. Tevens nam hij melk vanaf deze boerderijen mee terug.</p>
<p>Waarnemen en meten</p>	<p>In Limburg (Peel en Maasvallei) werden burgers ingezet als dijkwacht. In een aantal gevallen regelden zij zelf aflossing met vrienden, kennissen en familie.</p>
<b>GHOR</b>	
<p>Geneeskundige hulpverlening - psychosociaal</p>	<p>De gemeente Mook en Middelaar heeft een aantal bijeenkomsten gefinancierd die georganiseerd waren door een burgercomité. Mensen konden daar met elkaar praten om de gebeurtenissen beter te kunnen verwerken.</p>

<b>Politie</b>	
Afzetten en afschermen	In de gemeente Mook zijn burgers ingezet om ervoor te zorgen dat gebieden waar nooddijken werden aangelegd ook daadwerkelijk niet door onbevoegden betreden werden. Ze moesten zich hiervoor aanmelden en werden ingedeeld door de politie. Ze werden hierbij ook gekoppeld aan iemand van de politie.
Verkeer regelen	In Limburg hebben burgers in gebieden waar nooddijken werden aangelegd het verkeer geregeld. Om deze werkzaamheden uit te voeren kregen ze instructies en hesjes van een politieagent.
Begidsen	Burgers begidsten hulpverleners naar afgelegen boerderijen.
<b>Multidisciplinair</b>	
Toegankelijk maken en opruimen	<p>Toen het waterpeil zakte, zijn burgers op eigen initiatief begonnen met het opruimen van de rommel die het water met zich meebracht. Op deze manier werden de huizen en de straat weer bewoonbaar.</p> <p>De gemeente Mook en Middelaar gaf pompen aan burgers, waardoor ze het water uit hun eigen huis weg konden pompen.</p>
Ontruimen en evacueren	<p><i>“Iedereen helpt iedereen”</i>, is een uitspraak door voormalig burgemeester Mieke Bloemendaal van Culemborg. Mensen waren in grote mate bereid om elkaar te helpen bij de werkzaamheden die het evacueren met zich meebracht. Dit werkte verlichtend voor de werkzaamheden van de hulpverleners.</p> <p>Het saamhorigheidsgevoel en de gevoelde morele verplichting zorgde ervoor dat boeren ook hun collega’s hielpen bij het evacueren van het vee.</p> <p>Het bedrijfsleven in Maas &amp; Waal heeft massaal maatregelen getroffen om bij een dijkdoorbraak de vloedgolf het hoofd te kunnen bieden. Op sommige plaatsen werden vrachtwagens in hoog tempo volgeladen. Voor zover dat mogelijk was, trachtten ondernemers de goederen naar hoger gelegen plaatsen te brengen. Een voorbeeld hiervan was de</p>



	<p>Fiat-garage in Druten. Hier zijn alle 58 auto's in veiligheid gebracht.</p>
Voorlichten	<p>In de gemeente Mook en Middelaar is een aantal burgers gevraagd om te helpen op het gemeentehuis. Zij hebben administratieve werkzaamheden uitgevoerd en geholpen met het beantwoorden van de telefoon om zo inwoners van informatie te voorzien.</p>
Opvang en verzorging	<p>Tijdens het hoog water zijn zo'n 250.000 mensen en miljoenen stuks vee geëvacueerd. De meeste mensen vonden onderdak bij familie of vrienden. Uiteindelijk bleek dat voor minder dan vijf procent van de evacués georganiseerde opvang noodzakelijk was.</p> <p>Boeren die zich bevonden in hoger gelegen gebieden boden stalruimte aan aan collega's. Ook collega's vanuit het buitenland boden aan om het vee in het buitenland bij hen onder te brengen. Boeren hebben van het aanbod van buitenlandse collega's echter geen gebruik hebben gemaakt wegens de angst voor ziektes.</p> <p>Er waren niet voldoende veewagens aanwezig om de evacuatie van het vee snel genoeg te laten verlopen. Om dit probleem gedeeltelijk op te lossen maakten boeren gebruik van veewagens van collega's.</p>
Overig	<p>Burgers voorzagen hulpverleners spontaan van eten en drinken.</p> <p>Mensen gaven massaal geld.</p>

### 4.3 Vuurwerkcramp 2000

Rampenbestrijdingsprocessen	Praktijkvoorbeelden
<b>Brandweer</b>	
Redding en technische hulpverlening	<p>Burger heeft zwaargewonde man uit het puin gesleept en gezorgd dat hij naar het ziekenhuis werd vervoerd.</p> <p>Gewonden werden bij het vluchten van het rampterein ondersteund door omwonenden.</p> <p>Bewoners blusten, op aangeven van een lid van de bedrijfsbrandweer van de Grolschfabriek, hun huis.</p>
<b>GHOR</b>	
Geneeskundige hulpverlening - somatisch	<p>Particulieren vervoerden slachtoffers op eigen initiatief naar het ziekenhuis Medisch Spectrum Twente.</p> <p>Burgers boden spontaan hulp aan bij het Medisch Spectrum Twente.</p> <p>100 leden van de EHBO-vereniging Enschede hebben spontaan geholpen in de verschillende gewondennesten. Zij hebben gewonden verzorgd en verbonden en slachtoffers vervoerd.</p> <p>De EHBO-ploeg van voetbalvereniging Sparta heeft de kantine ingericht als noodhospitaal. Zij kregen later ondersteuning van andere EHBO-ers.</p> <p>Verpleegkundige eerste ambulance nam contact op met CPA door middel van telefoon omstander. Verpleegkundige eerste ambulance richtte samen met vrijwillige hulpverleners gewondennest in bij CBB-gebouw. De hulpverlening wordt uitgevoerd door 25 EHBO'ers en aantal huisartsen. Een buschauffeur helpt op zijn verzoek met het vervoer van gewonden naar het ziekenhuis.</p> <p>EHBO-vereniging Enschede leverde bestelwagen vol verbandmaterialen aan CBB- gebouw.</p>
	Slachtoffers werden behandeld door huisartsen die benaderd zijn en huisartsen die zich spontaan hadden aangemeld in het Van Heek park en de Diekmanhal.
Geneeskundige hulpverlening – psychosociaal	'Gewone burgers' probeerden volledig overspannen en soms psychotische slachtoffers in de Diekmanhal tot rust te brengen. Er was behoefte aan gekwalificeerde hulp, ook ter ondersteuning van alle aanwezige vrijwilligers.



	<p>Een psycholoog kwam spontaan psychische hulp verlenen. Omdat hij kon aantonen dat hij psycholoog was, werd hij als zodanig ingezet.</p>
<b>Politie</b>	
Afzetten en afschermen	<p>Burgers hebben in samenwerking met andere burgers en politieagenten een wijk afgezet. Dit gebeurde deels op verzoek van de politie en deels spontaan. Zij vormden een linie zodat zij bewoners konden tegenhouden die de wijk wilden betreden.</p>
Verkeer regelen	<p>Politie krijgt assistentie van burgers bij het regelen van verkeer.</p>
Handhaven van de rechtsorde	<p>Een burger stuurde twee mensen weg, waarvan hij vermoedde dat ze aan het plunderen waren. Ze liepen met een hond een woning binnen terwijl ze daar niks te zoeken hadden. Toen deze man hen hierop aansprak vertrokken ze.</p>
<b>Gemeente</b>	
Registratie van slachtoffers	<p>Op een aantal plekken (onder andere in de Pathmoshal) zijn door burgers registraties van slachtoffers bijgehouden. Er werd geregistreerd op losse papiertjes. Hierdoor en doordat zij hierin niet bedreven waren, is niet steeds volledig geregistreerd. De kwaliteitstekortkomingen hebben tot veel extra werk geleid bij het CRIB.</p>
<b>Multidisciplinair</b>	
Ontruimen en evacueren	<p>Burgers hebben de politie geholpen met het evacueren van bewoners in de Vogelbuurt in Enschede. Zo liet een geïnterviewde agent een burger helpen met het doorzoeken van woningen op overlevenden. Om en om doorzochten zij een woning. Ook de politiecoördinator liet burgers hierbij helpen. Hij zette ze twee aan twee in voor het doorzoeken van woningen. Daarnaast doorzochten ook mensen op eigen initiatief en samen met andere burgers, woningen op overlevenden.</p>
Opvang en verzorging	<p>Verzorginghuis stichting dr. Arienstehuis ving slachtoffers op die zich uit eigen beweging vlak na de klap melden. Medisch en facilitair personeel verzorgde de slachtoffers (koffie, thee, broodjes en warme maaltijden).</p>

	<p>Slachtoffers werden opgevangen in revalidatiecentrum het Roessingh. Medisch, facilitair en spontaan opgekomen personeel hielp bij de opvang. Twee huisartsen afkomstig uit Wijkservice centrum noord boden spontaan hun hulp aan. Personeel van de technische dienst van het Roessingh bracht slachtoffers naar de Diekmanhal.</p> <p>Burgers ving de bevelvoerder en zijn collega's op na de explosie. Hij voorzag hen van water met een tuinslang, om te drinken en om wonden te verzorgen.</p> <p>Burgers boden spontaan hulp aan bij de ingang van de opvanglocaties en hielpen om de locatie in te richten.</p> <p>Vrijwilligers van de Stichting Karmel maken samen met andere vrijwilligers en de beheerder de Diekmanhal gereed als opvanghal. Alle goederen werden vanuit de Stichting Karmel zelf geleverd.</p> <p>Particulieren brachten servies, kleren en meubels voor inrichting van de Diekmanhal. Op verzoek van vrijwilligers in de Diekmanhal leverde een drogist gratis pakketten af waarin toiletartikelen (o.a. shampoo en luiers) zaten.</p> <p>Later zijn vele aangeleverde goederen opgeslagen ten behoeve van herhuisvesting. Al op zondag liep de goederenstroom uit de hand. Veel 2<sup>e</sup> hands goederen bleken niet bruikbaar.</p> <p>Vrijwilligers van Rode Kruis en EHBO-vereniging hebben niet gecoördineerd samengewerkt. De leden van de EHBO-vereniging zijn niet gewend om gecoördineerd/groepsgewijs op te treden. Hulpverleners verlenen hulp naar eigen inzicht. De situatie in de Diekmanhal is hierdoor tot maandag chaotisch.</p>
<p>Voorzien in primaire levensbehoeften</p>	<p>Particulieren brachten eten naar de opvanglocatie. Ook belden vrijwilligers in de Diekmanhal supermarkten en instellingen, zoals horecabedrijven, met de vraag om voedsel te leveren.</p>
<p>Overig</p>	<p>De chef van dienst van de politie binnen het rampterrein had geen communicatiemogelijkheden. Door middel van briefjes ondertekend met haar handtekening, die zij door burgers naar het hoofdbureau liet brengen, slaagde zij er toch in om haar boodschappen door te geven.</p>

#### 4.3.2 Vuurwerkcramp 2000 verdieping nazorg

Activiteit	Praktijkvoorbeelden
<p>Psychosociale nazorg</p>	<p>De psychosociale nazorg in de Diekmanhal is in hoofdzaak verzorgd door vrijwilligers. Zonder de hulp van de vrijwilligers had de psychosociale nazorg niet zo snel opgezet kunnen worden.</p> <p>Sociaal Maatschappelijke Dienstverlening (SMD) heeft zo snel mogelijk medewerkers naar de verschillende opvangcentra gestuurd. Deze medewerkers deden dit op vrijwillige basis. Individuele burgers die bij SMD hun diensten aanboden werden verder niet ingezet. Wel heeft SMD veel samengewerkt met verschillende vrijwilligersorganisaties zoals het maatjesproject (hierbij gaan vrijwilligers bij mensen langs om bijvoorbeeld mee naar de bioscoop te gaan of een kop koffie te drinken).</p> <p>Geestelijke Gezondheid Zorginstelling Mediant heeft gedurende de nazorgfase van de Vuurwerkcramp verschillende burger(initiatieven) ondersteund door middel van psychosociale begeleiding. Zo werden docenten van scholen begeleid om problemen bij kinderen te herkennen. De hulpverleners bleven hierbij op de achtergrond.</p> <p>Ook hebben plaatselijke geloofsinstellingen nazorg geboden. Zo was er de pastorale nazorg die bij mensen langs ging om te praten en waar mogelijk steun te bieden. Uiteindelijk hebben zij zelf twee professionals bekostigd om de slachtoffers te ondersteunen waar zij dit wilden. Binnen de Marokkaanse en Hindoestaanse gemeenschappen organiseerde men zelf herdenkingen en bijeenkomsten.</p> <p>Een politieagent heeft een bijeenkomst georganiseerd voor alle betrokken hulpverleners. Bij deze bijeenkomst waren ook verschillende vrijwillige hulpverleners aanwezig.</p> <p>De nazorg aan vrijwillige hulpverleners werd niet gecoördineerd. Deze hulpverleners hebben deels wel en deels geen nazorg gekregen. Zo ontbrak het aan nazorg voor de niet-georganiseerde vrijwilligers die in de Diekmanhal hebben geassisteerd. Probleem hierbij was dat de vrijwilligers niet geregistreerd waren. Pas maanden na de ramp was er een overzicht van degenen die hulp hebben verleend. Dit overzicht is overigens door vrijwilligers zelf opgesteld. Zo'n 1300 vrijwilligers zijn achterhaald.</p>





	<p>De positie van hulpverlener of slachtoffer liep af en toe door elkaar. Zo vergaten andere hulpverleners dat doktoren en medewerkers van de thuiszorg die in de getroffen wijk Roombeek woonden ook slachtoffers waren. Deze groep werd vergeten. Ook werd geen rekening gehouden met het feit dat deze personen geen hoge werkdruk aan konden, aangezien zij zelf ook met problemen zaten.</p>
Materiële nazorg	<p>Particuliere burgers hebben erg veel gedaan in de nazorgfase. Zo hebben gezinnen andere gezinnen opgevangen. Deze gezinnen waren vaak wel bekenden van elkaar. Ook kwamen veel burgers spullen afleveren bij de Diekmanhal om zo de getroffen gezinnen te voorzien van een vervangende huisraad.</p> <p>De Stichting Karmel heeft (tweede hands) goederen ingezameld om de verloren spullen van de slachtoffers te vervangen (huisraad, kleding etc.). Later voegden ook het Leger des Heils en het Nederlandse Rode Kruis zich bij de inzamelingsactie. Tot en met 17 mei hebben deze drie stichtingen de inzamelingsactie gecoördineerd. Uiteindelijk besloot de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) van de gemeente Enschede om te stoppen met het accepteren van kleine hoeveelheden spullen van particulieren. In de loop van de daaropvolgende dagen werd het duidelijk dat het wellicht mogelijk was om de verloren huisraad van de slachtoffers te vervangen met uitsluitend nieuwe spullen. Deze nieuwe spullen werden voornamelijk aangeboden door bedrijven.</p> <p>Het Leger des Heils bood de slachtoffers tweedehands fietsen aan zodat de slachtoffers zich binnen de regio alsnog konden verplaatsen.</p> <p>Ook KPN en PTT-Post boden praktische hulp aan de slachtoffers. Zo schakelde KPN de telefoonnummers van de slachtoffers door naar vrienden of familieleden. Tevens schonk KPN de getroffen families een mobiele telefoon, zodat deze toch bereikbaar waren. PTT-Post bood de slachtoffers aan dat zij hun post op een alternatief adres op konden halen.</p> <p>Vakbond FNV Bondgenoten had een contactpunt opgezet voor haar leden toen na een onderzoek bleek dat in heel Enschede ongeveer 10.000 leden van de vakbond woonachtig waren. Ook werknemers die geen lid waren van de vakbond konden terecht bij het kantoor, zij werden niet bijgestaan bij het aanvragen van een uitkering, maar wel doorverwezen naar de juiste instanties.</p> <p>Ook bedrijven hielpen elkaar. Zo bood een callcenter haar diensten aan om de getroffen bedrijven toch bereikbaar te</p>



	<p>houden. In welke mate hiervan gebruik is gemaakt is echter onduidelijk. Bierproducent Bavaria bood aan een deel van de productie van de Grolschfabriek over te nemen.</p> <p>Nederlandse bioscopen hebben een weekend lang gecollecteerd voor de slachtoffers van de Vuurwerkramp. Ook hebben verschillende scholen, verenigingen en instellingen acties georganiseerd om geld en spullen in te zamelen voor de getroffen en uit Enschede. Deze acties varieerden van het inzamelen van statiegeldflessen tot het beschikbaar stellen van (oud) schoolmeubilair voor getroffen scholen.</p> <p>Burgers hebben een telefoondienst opgericht waarbij praktische vragen van slachtoffers beantwoord werden.</p>
Overleg en belangenbehartiging	<p>Door burgers is twee weken na de ramp de Belangenvereniging Slachtoffers Vuurwerkramp Enschede (BSVE) opgericht. De BSVE fungeerde als aanspreekpunt richting de slachtoffers en klankbord voor de professionele hulpverleningsorganisaties. In de commissies en de besturen van de BSVE hadden verschillende personen zitting met specifieke kwaliteiten (zoals een architect in de Commissie Wederopbouw). Zij hielden zich bijvoorbeeld bezig met de wederopbouw van de wijken en met schadevergoedingen.</p> <p>In de nazorgfase zijn burgers betrokken als klankbord en partner in het zorgoverleg (Consense geheten) dat geleid werd door de directeur van de GGD (de RGF). Ook heeft de GGD het initiatief genomen om Contactpersonen Eigen Taal en Cultuur (CETC-ers) in te zetten om op deze manier allochtone culturen te voorzien van de zorgbehoefte. De CETC-ers dienden kennis van de gemeenschap te hebben. Zij werden opgeleid en ondersteund door professionals. Onder de CETC-ers zaten ook verschillende professionele hulpverleners.</p>
Overige initiatieven	<p>Vanuit de huisartsenvereniging van Enschede kwam het initiatief om de Vuurwerkramp Commissie op te zetten. De commissie had als doel om de eerstelijnszorg die vanuit huisartsen wordt gegeven niet te laten instorten. Op het moment van de ramp hadden de huisartsen uit de getroffen gebieden te maken met veel patiënten die getroffen zijn en somatische en/of psychosociale hulp nodig hadden. De overige huisartsen van Enschede hebben toen vanuit de huisartsenvereniging aangeboden diensten over te nemen om zo de getroffen huisartsen en andere huisartsen te ontzien. Ook hebben er voorlichtingsavonden plaatsgevonden waarin medewerkers van het Nederlands Instituut voor Psychotrauma voorlichting gaven over traumabehandeling.</p>

## 4.4 Nieuwjaarsbrand Volendam 2001

### 4.4.1 Nieuwjaarsbrand Volendam 2001 algemeen

<b>Rampenbestrijdingsprocessen</b>	<b>Praktijkvoorbeelden</b>
<b>Brandweer</b>	
<p>Redden en technische hulpverlening</p>	<p>Verschillende burgers hebben andere burgers gered.</p> <p>Een burger heeft van binnenuit geprobeerd om de tralies die voor de ramen zaten los te krijgen zodat mensen ook via deze weg het pand konden verlaten. Uiteindelijk lukte het om de tralies open te krijgen doordat er zowel van binnenuit als van buitenaf aan werd getrokken en geduwd.</p> <p>Een burger heeft buiten de ramen van het betreffende café ingegooid met een stoeptegel zodat slachtoffers via deze weg het pand konden verlaten.</p> <p>Een burger heeft diverse slachtoffers via een ingeslagen raam naar buiten begeleid.</p> <p>Eén van de aanwezigen in het café heeft een aantal personen onder de mensenmassa uitgetrokken die voor de trap naar beneden ontstond.</p> <p>Een andere burger heeft verschillende slachtoffers naar buiten begeleid tot het moment dat hij zelf naar buiten moest van de brandweer.</p> <p>“Ineens begint iedereen te schreeuwen. Ik weet niet hoe, maar ik kom beneden. Daar trek ik nog wat mensen uit de kluwen. Daarna ben ik buiten en klim ik meteen op het dak. Die ramen moeten in, weet ik. Ik sta er samen met nog een paar jongens. Tot mijn handen te heet worden.”</p> <p>“De jongen, helpt van een tweeling, haalde het ene na het andere slachtoffer uit de brandende Hemel, totdat hij zelf in elkaar zakte.”</p>
<b>GHOR</b>	
<p>Geneeskundige Hulpverlening - somatisch</p>	<p>Burgers hielpen bij de eerste hulpverlening aan gewonden, onder andere de behandeling van snijwonden. In woningen werden slachtoffers onder de douche of in bad gezet. Ook omliggende cafés vingen slachtoffers op en begonnen met koelen door gebruik te maken van natte doeken, lakens en gordijnen.</p>



	<p>Cafés De Molen en De Dijk werden spontaan ingericht als gewondennest.</p> <p>“We hebben alles aangesleept om de brandwonden af te koelen met water. Overall hebben we water vandaan gehaald. Uit hotel 't Haantje kwam het personeel met linnen lakens om de patiënten te kunnen omzwachtelen.”</p> <p>Diverse burgers vervoerden slachtoffers met hun eigen auto's naar ziekenhuizen. Er werd zelfs een stadsbus en taxi's ingezet voor vervoer.</p> <p>Een politieagent heeft opdracht gegeven aan een burger om te assisteren bij het toedienen van vocht door het vasthouden van een infuuszak.</p>
Geneeskundige hulpverlening – psychosociaal	<p>Pastoor Berkhout vernam dat vijftig jongeren waren opgenomen in het Academisch Medisch Centrum in Amsterdam. Hij heeft veel slachtoffers en hun familie bezocht in het ziekenhuis en met hun gesproken en gebeden. Hier had men vanuit de gemeenschap behoefte aan.</p> <p>Door de pastoor zijn samen met een burger bijeenkomsten georganiseerd voor de familie van overleden slachtoffers. Deze burger had ook een helpdesk opgezet waar slachtoffers hun verhaal kwijt konden.</p>
<b>Politie</b>	
Afzetten en afschermen	<p>Eenmaal aangekomen op de dijk zag de ambtenaar OOV daar twee jongens een oranje zeil vasthouden dat als afzetting van de plek van het incident moest gelden.</p>
Verkeer regelen	<p>Politiemensen buiten dienst kwamen in burgerkleding naar de rampplek om daar het verkeer te regelen.</p>
Identificeren van slachtoffers	<p>Een EHBO'er geeft aan burgers met plaatselijke bekendheid de opdracht om stickers op jassen van slachtoffers te plakken waar hun namen, adressen en telefoonnummers op werden geschreven. Dit omdat slachtoffers vaak moeilijk herkenbaar waren en in coma gehouden werden, waardoor zij niet konden zeggen wie ze waren.</p>

<b>Gemeente</b>	
Registratie van slachtoffers	Burgers kregen van de politie de opdracht om in opvangcentrum Pius X te beginnen met het registreren van slachtoffers.
<b>Multidisciplinair</b>	
Voorlichten	<p>De dag na de ramp hebben burgers een helpdesk opgezet om vragen van ouders en slachtoffers te beantwoorden.</p> <p>Een hulpverlener heeft haar GSM aan een burger met plaatselijke bekendheid gegeven om hem te laten bellen met ouders over de toestand van hun kind(eren).</p>
Opvang en verzorging	<p>Vele omwonenden hebben slachtoffers opgevangen en verzorgd in hun woning. Ook in omliggende cafés werden slachtoffers opgevangen en verzorgd. 'Men wist echter niet waar de slachtoffers het beste ondergebracht konden worden. Al snel werd duidelijk dat opvang in de kroegen naast het bewuste café plaats kon vinden.'</p> <p>Een burger is naar jongerencentrum Pius X gegaan om daar (medische) hulp te verlenen. Pius X werd als opvangplaats voor slachtoffers gebruikt.</p> <p>Een burger heeft de kachel aangezet, het licht aan gedaan en koffie gezet om slachtoffers op te vangen en heeft jassen uit zijn sportzaak uitgedeeld op straat omdat mensen bijna geen kleding meer aan hadden.</p> <p>Een burger heeft de deuren van haar restaurant geopend om slachtoffers op te vangen en heeft de gehele nacht koffie geschonken voor slachtoffers en hulpverleners.</p>

#### 4.4.2 Nieuwjaarbrand Volendam 2001 verdieping nazorg

Uitgevoerde activiteiten	Praktijkvoorbeelden
Nazorg algemeen	<p>Burgers hebben de Stichting Slachtoffers Nieuwjaarbrand Volendam opgezet. Hier konden getroffen en hun ouders terecht met problemen en vragen op allerlei gebieden.</p> <p>350 mensen hebben zich vrijwillig aangemeld bij het Supportersproject. De vrijwilligers hebben getroffen en familieleden van de getroffen na de ramp ondersteund op allerlei gebied.</p>
Psychosociale nazorg	<p>De periode na de ramp heeft de pastoor van de parochie in Volendam veel slachtoffers en hun families bezocht in ziekenhuizen in Nederland maar ook in het buitenland. Hij heeft met deze slachtoffers gesproken en gebeden met hen. Door de pastoor zijn samen met een andere burger ook bijeenkomsten georganiseerd voor de ouders van overleden slachtoffers.</p> <p>Daarnaast zijn er diverse nazorgtrajecten opgestart door burgers.</p> <p>Één burger heeft dankdagen georganiseerd waar slachtoffers en hulpverleners met elkaar werden herenigd. Op deze manier konden slachtoffers kennis maken met degene die hem/haar tijdens de ramp had geholpen. De hulpverleners konden dankzij deze dagen zien hoe het met de slachtoffers ging na de ramp.</p> <p>Verder heeft deze burger voor de getroffen en ouders van getroffen diverse andere bijeenkomsten georganiseerd.</p> <p>Een verpleegster is na de ramp begonnen met het inventariseren van de namen van slachtoffers. Zij heeft alle betrokkenen gebeld en nazorg aangeboden.</p>

<p>Materiële nazorg</p>	<p>De gemeenschap zorgde voor materiaal voor de supporters en slachtoffers.</p> <p>De woningbouwvereniging stelde een woning als kantoor beschikbaar voor de SSNV. Bedrijven boden aan de SSNV stoelen, tafels en computers aan zodat men goed kon functioneren.</p> <p>De benodigde materialen voor de dankdagen werden beschikbaar gesteld door sponsors.</p> <p>Burgers hebben skivakanties betaald voor de getroffen. Hierdoor konden de getroffen samen op vakantie.</p>
<p>Overleg en belangenbehartiging</p>	<p>DE BSVN Dit burgerinitiatief heeft de belangen behartigd van de slachtoffers van de Nieuwjaarsbrand. Dit was voornamelijk op het gebied van schadeafhandeling.</p>

#### 4.5 Dijkdoorbraak Wilnis 2003

<b>Rampenbestrijdingsprocessen</b>	<b>Praktijkvoorbeelden</b>
<b>Brandweer</b>	
Redding en technische hulpverlening	<p>In overleg met de hulpdiensten en collega's van andere aannemersbedrijven zijn burgers gestart met het tegenhouden van het water en de herstelwerkzaamheden aan de dijk. Burgers hebben tevens aan een bevelvoerder van de brandweer advies gegeven over wie hij moest bellen voor materialen en kennis over wat moest gebeuren.</p> <p>Verder hebben burgers vissen gered, die door de plotselinge dijkdoorbraak op het droge kwamen te liggen. Dit vond enkele uren na het incident plaats. Dit deden burgers op eigen initiatief en zonder coördinatie van de hulpverleners.</p>
<b>Politie</b>	
Afzetten en afschermen	<p>De politie heeft burgers gebruikt om aan andere burgers duidelijk te maken dat ze geen auto's op hoog gelegen punten mochten parkeren omdat dit de doorgang voor de hulpverleningsdiensten belemmerde.</p> <p>Toen de wijk was afgezet, werden particuliere beveiligers ingezet om ervoor te zorgen dat niemand meer de wijk kon betreden.</p>
<b>Multidisciplinair</b>	
Waarschuwen van de bevolking	De verpleegster van het Johannes Hospitium die de desbetreffende nacht dienst had, werd aangespoord door buurtbewoners om over te gaan tot evacuatie. Zij werd dus gewaarschuwd door buurtbewoners.
Toegankelijk maken en opruimen	<p>Toen het water weg was en de bewoners terug keerden naar de wijk hebben buurtbewoners de eigen woning en het gebied rondom deze woning (de straat) schoongemaakt.</p> <p>Voordat de patiënten van het hospitium terugkeerden, hebben twee vrijwilligers ervoor gezorgd dat het hospitium weer bewoonbaar was.</p>



<p>Ontruimen en evacueren</p>	<p>Burgers hielpen elkaar bij de evacuatie. Auto's reden af en aan om elkaars spullen in veiligheid te brengen.</p> <p>Burgers hebben op eigen initiatief de patiënten uit het hospitium geëvacueerd. Toen toevallig een vrachtauto van het Loonbedrijf de Jong (Waddinxveen) langsreed, hebben burgers deze vrachtwagen aangehouden en de situatie uitgelegd. Vervolgens hebben de mensen van het loonbedrijf geholpen met het evacueren van de patiënten en deze patiënten naar de opvangplaats (Maria-Oord Vinkeveen) gebracht. Een vrijwilliger van het hospitium heeft daarna de dossiers van de patiënten naar de opvangplaats gebracht.</p>
<p>Voorlichten</p>	<p>Door de politie werden burgers aangewezen als informatiepunt. Deze burgers werden gevoed met informatie die ze vervolgens doorspeelden naar de overige burgers.</p>
<p>Opvang en verzorging</p>	<p>Veel mensen zijn opgevangen door familie of vrienden. Aan het begin van de dag (zeven uur 's ochtends) waren 700 geëvacueerden aanwezig in opvanglocatie de Meijert. In totaal moesten 2000 mensen geëvacueerd worden. Dit betekent dat om zeven uur 's ochtends ongeveer 35% van het totaal aantal evacués gebruik maakte van de opvangplaats. In de loop van de dag nam het aantal evacués dat gebruik maakte van de opvanglocatie af tot ongeveer 300 mensen.</p> <p>Op de verschillende opvangplaatsen is gebruik gemaakt van burgerhulp. Burgers hielpen de hulpverleners van het Rode Kruis met het rondbrengen van eten en drinken. Tevens zagen ze erop toe dat iedereen ook daadwerkelijk eten en drinken kreeg.</p> <p>Bij de opvang en verzorging waren materialen nodig. Voorbeelden hiervan zijn tuinstoelen en warme dekens. De coördinator noodhulp van het Rode Kruis vroeg aan mensen of ze aan deze materialen konden komen. Deze materialen werden vervolgens door mensen thuis opgehaald.</p> <p>Een plaatselijke bank zorgde voor warme kleding, speelgoed en lectuur. Tevens zorgden de medewerkers van de bank voor een groot televisiescherm. Hierop konden de landelijke</p>



	<p>zenders ontvangen worden. Op deze manier konden de evacués op de hoogte blijven van de laatste berichten. Voor de jonge kinderen had de bank een clown ingehuurd die in een aparte hal voor vermaak zorgde.</p>
Overig	<p>Burgers hebben hulpverleners voorzien van koffie en koekjes. Dit gebeurde spontaan en ongecoördineerd.</p> <p>De burgers ondersteunden de politie. Als de politie bijvoorbeeld materialen of stroom nodig had, vroegen ze aan burgers om ervoor te zorgen.</p>

#### 4.6 Stroomstoring Haaksbergen 2005

Rampenbestrijdingsproces	Praktijkvoorbeelden
<b>Multidisciplinair</b>	
Opvang en verzorging	<p>Mensen zochten de warmte bij elkaar in woningen die beschikten over gas- en houtkachels. Slechts twee mensen brachten de nacht van 26 op 27 november door in het opvangcentrum dat de gemeente had ingericht. De moskee in Haaksbergen had aangegeven dat men kon zorgen voor opvang, omdat zij wel beschikten over stroom. Hiervan is door de autochtone bevolking van Haaksbergen echter geen gebruik van gemaakt.</p> <p>Er was sprake van grote sociale verbondenheid. Zo hebben mensen even bij hun oude buurvrouw gekeken om te zien hoe het met haar ging. Een vrouw heeft voor onbekende mensen die hun huis niet uitkonden medicijnen gehaald bij de apotheek. De eigenaar van een plaatselijke winkelketen heeft werknemers van de netbeheerder Essent een tas met eten gegeven.</p> <p>Een verpleeghuis ving verschillende hulpbehoevende mensen op. Hier kon men blijven slapen en eten en eventueel de nodige hulp krijgen. Medewerkers van een verpleeghuis die geen dienst hadden zijn op eigen initiatief naar het verpleeghuis gegaan om te kijken of zij daar werkzaamheden konden verrichten.</p>

#### 4.7 Nijmeegse Vierdaagse

Rampenbestrijdingsprocessen	Praktijkvoorbeelden
<b>GHOR</b>	
Geneeskundige Hulpverlening (somatisch)	<p>Bij de rustpost tussen Oosterhout en Lent werden twee mensen onwel: <i>'Meteen waren hier tientallen mensen omheen. Ze werden dan ook zo snel mogelijk geholpen. Na een paar minuten kwamen ze weer bij.'</i></p> <p>Toen er mensen onwel werden op de Oosterhoutsedijk stapten de overige wandelaars echter als zombies over deze slachtoffers heen en liepen door. Uiteindelijk zijn deze mensen door enkele andere wandelaars en omwonenden aan de kant gehaald.</p> <p>Burgers regelden auto's om slachtoffers naar het noodhospitaal te vervoeren.</p> <p>Burgers hebben ambulancepersoneel geholpen bij de hulpverlening met het omhoog houden van infusen e.d.</p>
Preventieve Openbare Gezondheidszorg	<p>Omwonenden gaven water aan deelnemers.</p> <p>Omwonenden hadden nevelschermen gemaakt waar mensen doorheen konden lopen.</p> <p>Een burger maakte doeken nat zodat de wandelaars deze als verkoeling mee konden nemen terwijl ze verder liepen.</p>
Geneeskundige hulpverlening - psychosociaal	<p>Burgers zorgden voor mentale ondersteuning, vroegen hoe het met slachtoffers ging, bleven bij hen en praatten tegen hen.</p>

<b>Politie</b>	
Verkeer regelen	Op een parkeerplaats bij het COPI stonden auto's van toeschouwers geparkeerd. Vanaf een bepaald moment wilden deze mensen vertrekken en belemmerden de doorstroming voor de hulpdiensten ernstig.
Handhaven openbare orde / afzetten & afschermen	Een burger heeft een slachtoffer op de dijk afgeschermd, hem de ruimte gegeven. Tevens ook de doorstroming van deelnemers bevordert en omstanders tot kalmte gemaand.
<b>Multidisciplinair</b>	
Opvang en verzorging	<p>Veel bewoners van de Oosterhoutsedijk hebben deelnemers in hun tuinen en huizen opgevangen. Deelnemers kregen een rustplaats en schaduw aangeboden door burgers. Ook zochten mensen soms verkoeling in hun huis en werden sanitaire voorzieningen ter beschikking gesteld.</p> <p>Mensen bij de feesttent hebben verschillende deelnemers even laten uitrusten op stoelen die daar in de schaduw stonden.</p>
Voorzien in primaire levensbehoeften	Een ambulanceverpleegkundige heeft op de Wedren burgers water laten halen voor de slachtoffers waar hij mee bezig was.
Overig	Burgers ondersteunden hulpverleners door voor koffie en water te zorgen.

#### 4.8 Stroomstoringsincident Bommelerwaard 2007

<b>Rampenbestrijdingsprocessen</b>	<b>Praktijkvoorbeelden</b>
<b>Brandweer</b>	
<p>Redding en technische hulpverlening</p>	<p>Vele bedrijven die beschikten over een aggregaat leverden stroom aan burgers en/of zorginstellingen. Dankzij een aggregaat van een paprikakweker uit de buurt had het verzorgingstehuis de Wittenberg in Haaften om twee uur in de nacht weer volledig stroom. Tevens leverde deze kweker stroom aan zo'n 600 huishoudens.</p> <p>Een elektricien hielp de brandweer met het aansluiten van aggregaten. Hij heeft zijn hulp aangeboden vanwege zijn technische achtergrond.</p> <p>Ook hielpen burgers de brandweer mee bij het tillen en sjouwen van goederen.</p>
<b>GHOR</b>	
<p>Geneeskundige hulpverlening – psychosociaal</p>	<p>Een pastor van vijf kerken in het getroffen gebied heeft huisbezoeken gehouden bij bekende hulpbehoevenden om te vragen of er hulp nodig was. Daarnaast heeft hij morele steun geboden aan hen die het nodig hadden.</p>
<b>Politie</b>	
<p>Afzetten en afschermen</p>	<p>Een ooggetuige van het Apache-incident in de Bommelerwaard zag dat er stroomkabels op de grond lagen. Om passanten die ook over deze weg reden te waarschuwen, heeft de man zijn auto stil gezet en de alarmlichten aangezet. Tevens heeft deze man zijn auto dusdanig neergezet dat niemand er meer langs kon. Eén van de passanten die door de man werd tegengehouden heeft zelf na de waarschuwing ook andere mensen gewaarschuwd. Na enige tijd heeft de politie het van de man overgenomen.</p>

Verkeer regelen	Een respondent voorzag dat de hulpdiensten naar de beschadigde hoogspanningsmast moesten. Daarom heeft de respondent automobilisten gewaarschuwd om de kruising en de weg vrij te houden.
<b>Multidisciplinair</b>	
Voorlichting	<p>Vele mensen ontvingen informatie over de oorzaak en aard van het incident via hun sociale netwerk (met name via de burens) en hebben dit netwerk gebruikt om informatie over het incident te vergaren.</p> <p>Burgers hielpen de gemeente ook mee om flyers te verspreiden waarop informatie stond over de stroomstoring.</p>
Opvang en verzorging	<p>Bij verzorgingshuizen in de Bommeler- en Tielerwaard meldden vrijwilligers zich spontaan aan om te helpen. Bij zorginstelling de Wittenberg in Haften kwamen vrijwilligers spontaan zaklantaarns leveren. Zaklampen waren nodig omdat de noodverlichting bij stroomuitval tot maximaal één uur bleef branden. Bij het gezinsvervangend huis voor verstandelijk gehandicapten Bommelstein in Zaltbommel beschikte men wel over zaklampen maar niet over de nodige batterijen. Hierop kwamen collega's kaarsen brengen.</p> <p>Verpleeghuis Zonnelied en verzorgingshuis Lindeboom vingen beide twee mensen op voor een tijdelijk verblijf. In totaal zijn er ongeveer dertig bejaarde bewoners opgevangen bij de verzorgingstehuizen in de Bommeler- en Tielerwaard.</p> <p>Tevens konden veel ouderen een beroep doen op mensen uit de omgeving, vrienden en familie. Zo werd een 86-jarige man opgehaald door zijn zoon om bij hem te overnachten. Een 82-jarige man werd opgehaald door zijn dochter, die beschikte over een noodaggregaat, om zich op te warmen bij haar thuis.</p> <p>Ook hielden mensen/burens elkaar in de gaten. Vooral oudere en kwetsbare mensen werden extra in de gaten gehouden (nabuurschap).</p>



	<p>Burgers uit Bommeler- en Tielerswaard klopten bij zorginstanties en hulpverleningsdiensten aan om door te geven dat er in hun wijk hulpbehoevende mensen waren die opvang en/of verzorging nodig hadden.</p> <p>De moskee in Haaksbergen opende haar deuren omdat zij wel beschikten over stroom en dus warmte. De "Nederlandse" bevolking maakte hier geen gebruik van.</p> <p>Mensen uit de Bommeler- en Tielerswaard die beschikten over een noodaggregaat boden mensen aan langs te komen voor warmte. Winkeliers en bedrijven (onder andere een bakker in Lingewaal en een pomphouder in Rossum) die beschikten over stroom boden aan burgers en hulpverleners koffie aan in een warme omgeving.</p>
Voorzien in primaire levensbehoeften	<p>Een organisatie die in het dagelijks leven maaltijden brengt bij cliënten die niet zelfstandig kunnen koken, heeft twee extra burgers voorzien van maaltijden. Burgers die wel maaltijden konden maken omdat men bijvoorbeeld op gas kookte, nodigden andere burgers uit om te komen eten.</p> <p>Tuinders voorzagen huishoudens van stroom. Een paprikakweker die in het bezit is van een warmtekrachtkoppelinginstallatie en daarmee stroom opwekt, heeft heel Haften voorzien van stroom. Tevens hield deze tuinder met zijn zoon het aggregaat dag en nacht in de gaten om overbelasting te voorkomen. Ook andere tuinders boden de overcapaciteit aan opgewekte stroom aan om deze terug te laten vloeien in het net waardoor er voor vele burgers weer stroom zou zijn.</p> <p>Burgers die over een noodaggregaat beschikten en een overcapaciteit aan stroom opwekten, deelden de stroom. Een respondente die een noodaggregaat bezat, heeft deze tijdens de stroomstoring mee gegeven aan haar zuster. Tevens deelde men andere benodigdheden met elkaar zoals kaarsen, batterijen en zaklampen.</p>
Overig	<p>Burgers voorzagen de hulpdiensten en de werknemers van de netbeheerder van eten en drinken.</p>



#### 4.9 Koninginnedag 2009

Rampenbestrijdingsprocessen	Praktijkvoorbeelden
<b>GHOR</b>	
Geneeskundige Hulpverlening – somatisch	<p>Burgers hebben direct medische hulp geboden aan de slachtoffers van dit incident. De burgers die hierbij hebben geholpen waren voornamelijk burgers met een medische achtergrond ((huis) artsen, oud-ambulancepersoneel, burgers met een EHBO-diploma en artsen in opleiding).</p> <p>Een verpleegkundige uit het ziekenhuis die als burger en toeschouwer op Koninginnedag aanwezig was, startte in samenwerking met een arts in opleiding met de hartmassage en de beademing van een vrouw. Na 15 minuten stopten deze personen hiermee nadat werd geconcludeerd dat deze vrouw was overleden.</p> <p>Twee van de geïnterviewde burgers hebben een slachtoffer gereanimeerd. Een andere burger heeft beademd en geïntubeerd. Weer een andere burger heeft wonden verzorgd en een infuus aangebracht. En nog een andere burger heeft op diverse wijzen eerste hulp verleend aan een slachtoffer.</p> <p>De verplegers van de eerst aanwezige ambulances hebben burgers instructies gegeven om hen te helpen. Daarnaast zijn er mensen die zelf spontaan hulp verleenden, zoals persfotograaf Paul Groeneveld.</p> <p>Door hulpverleners werd een klein aantal burgers geïnstrueerd om bij slachtoffers te blijven die nog aanspreekbaar waren. Deze personen hadden niet direct medische hulp nodig maar moesten in eerste instantie wel in de gaten en bij kennis worden gehouden.</p> <p>Een burger had een tas met EHBO materiaal bij zich omdat deze persoon later op de dag dienst zou hebben bij het Rode Kruis. De spullen uit deze tas werden direct gebruikt door helpende burgers. Ook hebben burgers materialen uit de eerste ambulance gebruikt om slachtoffers op het kruispunt te behandelen, zoals zuurstof- en infuusmateriaal.</p>



	<p>Door een GHOR medewerker werd aangegeven dat zij op een gegeven moment bewust haar ambulance open heeft laten staan zodat hieruit spullen gehaald konden worden.</p> <p>Naast het verlenen van eerste hulp hielpen burgers ook om de lichtgewonde slachtoffers naar de bussen van de Marechaussee te brengen. Met deze bussen werden de slachtoffers vervolgens naar het ziekenhuis vervoerd.</p> <p>Tenslotte gaven burgers informatie aan de hulpdiensten die later arriveerden. Omstanders en burgers die hulp verleenden legden aan de hulpverleners uit wat er precies was gebeurd, zodat de aard en de omvang van het incident en de reeds uitgevoerde acties duidelijker werden.</p>
Geneeskundige hulpverlening – psychosociaal	<p>Zowel (helpende) burgers als professionele hulpverleners werden direct na het incident gedeeltelijk opgevangen in Hotel Het Loo (naast het kruispunt waar het incident zich voltrok). In dit hotel kreeg men eten en drinken en de gelegenheid om met elkaar in gesprek te gaan.</p> <p>Een dominee heeft opvang in de Grote Kerk geregeld en burgers daar direct opgevangen. In deze kerk kon men hun medeleven betuigen en burgers vingden elkaar op door bijvoorbeeld met elkaar in gesprek te gaan. Veel omstanders van het incident hadden de behoefte om 'iets gelovigs te doen', zoals een kaars aansteken.</p> <p>Daarnaast heeft de dominee direct naast het kruispunt een drietal professionele hulpverleners opgevangen. Daarmee was hij in gesprek gegaan om hen enigszins tot bezinning te laten komen. Ook heeft hij een persfotograaf mee naar zijn huis genomen omdat deze persoon overstuur was. De persfotograaf had een vrouw gereanimeerd, waarvan de kans erg klein was dat ze het zou overleven.</p> <p>Tenslotte heeft de dominee in samenwerking met vrijwilligers van de kerk, de GHOR en slachtofferhulp, een kinderbijeenkomst georganiseerd.</p>

	<p>Hij heeft tot op de dag van vandaag nog contact met ooggetuigen, nabestaanden van de slachtoffers en familie van de veroorzaker van het incident.</p> <p>Door een chirurg in het ziekenhuis is een bijeenkomst georganiseerd voor zijn collega's die (als burger) hulp hebben geboden ten tijde van Koninginnedag 2009.</p>
<b>Politie</b>	
Afzetten en afschermen	Burgers hebben geholpen bij het afschermen van de slachtoffers tijdens de eerste hulpverlening op het kruispunt. Burgers hielden daarbij witte schermen omhoog te houden naast de slachtoffers, om te zorgen dat er onder wat rustigere omstandigheden kon worden gewerkt.
Identificeren van slachtoffers	Burgers hebben geholpen bij het identificeren van slachtoffers. Ze hebben identiteitsbewijzen en persoonlijke spullen van de slachtoffers verzameld zodat sneller duidelijk werd, wie deze slachtoffers waren. Dit werd voornamelijk gedaan door burgers die al bij de slachtoffers eerste hulp verleenden maar ook in een enkel geval door burgers die op het kruispunt rondliepen.
Strafrechtelijk onderzoek	Burgers stelden de persoonlijke spullen van de slachtoffers veilig voor het sporenonderzoek van de recherche.
<b>Multidisciplinair</b>	
Toegankelijk maken en opruimen	Een motoragent vertelde het volgende: <i>"Daarna heb ik met een collega en met behulp van een aantal burgers de dranghekken in de bocht van de Jachtlaan met de Loolaan, ongeveer 15 meter naar achteren geplaatst, om meer werkruimte te creëren en de 'kijkers' wat meer op afstand te houden."</i>
Ontruimen en evacueren	In eerste instantie zijn burgers door de politie geadviseerd om de omgeving van het kruispunt te verlaten. Dit is vrij soepel verlopen. Ook waren er burgers die elkaar aanspoorden om het kruispunt te verlaten.



#### 4.10 Duinbranden Schoorl en Bergen 2009 en 2010

Rampenbestrijdingsprocessen	Praktijkvoorbeelden
<b>Brandweer</b>	
Bestrijden van brand en emissie van gevaarlijke stoffen	<p>Burgers hielpen de brandweer bij het uitrollen van brandslangen.</p> <p>Twee burgers hielpen bij de brandbestrijding door met vuurzwepen, schoppen en takken het vuur waar mogelijk te doven of uitbreiding te voorkomen.</p> <p>Loonwerkers hebben de brandweer ondersteund bij de watervoorziening. Door middel van tractoren met daarachter een watertank zorgde men per rit voor 10.000 liter extra water. Ook hebben zij geholpen bij het nablussen van de duinbrand. Dit deden ze onder andere door met sproeiers het water naar het vuur te spuiten. Een loonbedrijf coördineerde daarbij de andere loonbedrijven die hulp boden tijdens de duinbrand.</p> <p>Loonwerkers trokken plaggen hei uit om zo de bovenlaag eraf te halen. Daarmee moest worden voorkomen dat het vuur ondergronds bleef doorsmeulen.</p>
Redding en technische hulpverlening	Loonwerkers hielpen hulpverleners om hun voertuigen los te trekken uit de mulle ondergrond.
Waarnemen en meten	Burgers zijn later ingezet om te controleren of op de heidevelden de brand niet verder oprukte of verder oplaaide.

<b>GHOR</b>	
Geneeskundige hulpverlening - somatisch	Een dokter meldde zich aan bij het opvangcentrum en bood zijn hulp aan.
<b>Politie</b>	
Begidsen	<p>Burgers hielpen bij het begidsen van professionele hulpverleners.</p> <p>Jongeren verplaatsten brandweerlieden met hun brommer.</p> <p>Door een burger werd aan de hulpverleners een quad beschikbaar gesteld zodat ze zich snel konden verplaatsen.</p>
<b>Multidisciplinair</b>	
Ontruimen en evacueren	Twee oud-werknemers hebben zichzelf bij de gemeente Bergen aangemeld om de dieren uit het Parnassiapark te evacueren.
Opvang en verzorging	Een medewerkster van opvangcentrum De Beeck regelde overnachtingen voor de geëvacueerde burgers in vakantiewoningen.
Voorzien in primaire levensbehoeften	<p>Een burger zorgde bij de plaatselijke supermarkt voor gratis eten en drinken. Deze werden vervolgens in de opvangplaats uitgedeeld.</p> <p>Koks die zelf ook gebruik maakten van de opvang gingen helpen in de keuken bij opvangplaats De Beeck.</p> <p>Een burger heeft de reddingsbrigade gebeld met de vraag of ze drinkwater konden brengen naar de helpende burgers.</p>
Overig	Een organisatie voorzag de brandweer van soep en broodjes.



NEDERLANDS INSTITUUT  
FYSIEKE VEILIGHEID *Nibra*

## Burgers bij de bestrijding van rampen: betrokken, beschikbaar, bekwaam

## Bijlage 5: Rampenbestrijdingsprocessen

In hoofdstuk 3 zijn de praktijkvoorbeelden gerangschikt naar rampenbestrijdingsproces. De rampenbestrijdingsprocessen volgens het Handboek Voorbereiding Rampenbestrijding (2003) zijn:

Cluster	Procesverantwoordelijke	Rampenbestrijdingsprocessen
Bron- en effectbestrijding	Brandweer	Bestrijden van brand en emissie van gevaarlijke stoffen
		Redding en technische hulpverlening
		Ontsmetten van mens en dier
		Ontsmetten van voertuigen en infrastructuur
		Waarnemen en meten
		<i>Waarschuwen van de bevolking</i>
		<i>Toegankelijk maken en opruimen</i>
Geneeskundige hulpverlening	GHOR	Geneeskundige hulpverlening – somatisch
		Preventieve openbare gezondheidszorg
		Geneeskundige hulpverlening – psychosociaal
Rechtsorde en verkeer	Politie/OM	<i>Ontruimen en evacueren</i>
		Afzetten en afschermen
		Verkeer regelen
		Handhaven van de rechtsorde
		Identificeren van slachtoffers
		Begidsen
Bevolkingszorg	Gemeente	<i>Strafrechtelijk onderzoek</i>
		<i>Voorlichten</i>
		<i>Opvang en verzorging</i>
		Uitvaartverzorging
		Registratie van slachtoffers
		<i>Voorzien in primaire levensbehoeften</i>
Registratie van schade en afhandeling		

Hoewel er een organisatie procesverantwoordelijke is, wordt een aantal processen voornamelijk multidisciplinair uitgevoerd. Deze zijn in het overzicht schuin gedrukt.