



HANS TE BRAKE

*Wat kunnen we leren van nabestaanden
en betrokkenen?*

Informatie- en Verwijscentrum Vliegramp Oekraïne



*Informatiebijeenkomst
voor de nabestaanden van
de ramp met de MH17
(Maarten Hartman/HH).*

Bij de ramp met vlucht MH17 kwamen honderden mensen om het leven. De nationale overheid besloot in de uren na de ramp een website te lanceren: het informatie- en verwijscentrum (IVC).¹ Een IVC stelt in staat om online een ‘éénloketfunctie’ neer te zetten waar informatie kan worden samengebracht en gedeeld met betrokkenen. Hans te Brake beschrijft hoe het IVC Vliegkamp Oekraïne is opgezet, biedt een inkijk achter de schermen en gaat in op de voornaamste bevindingen van een recente evaluatie.

Op 17 juli 2014 voltrok zich de ramp met vlucht MH17 boven Oost-Oekraïne. Geen van de 298 inzittenden, waaronder 196 mensen met de Nederlandse nationaliteit, overleefde de vlucht. De daaropvolgende ochtend vond overleg plaats tussen het Nationaal Crisis Centrum van het ministerie van Veiligheid en Justitie, en de ministeries van Buitenlandse Zaken, Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Defensie, de Nationale Politie, Slachtofferhulp Nederland (SHN) en Stichting Impact. Het draaiboek voorzorg in een onafhankelijk loket als vraagbaak voor nabestaanden en andere betrokkenen. Dit loket is onderdeel gemaakt van het nazorgprogramma; het geheel aan maatregelen gericht op ondersteuning en zorg voor nabestaanden.

Waarom een éénloketfunctie?

De éénloketfunctie is ooit bedacht om de effecten van desillusie te verminderen. Desillusie komt neer op afnemende sociale steun in de nasleep van een ramp: op een gegeven moment gaat de gemeenschap over tot de orde van de dag, overheden verruilen versoepelde procedures weer voor bureaucratie.² Het loket heeft meerdere functies:

- Voorzien van actuele, passende en betrouwbare informatie en doorverwijzing – alle betrokkenen (dus niet alleen nabestaanden en directe verwanten) kunnen er terecht voor actuele en achtergrondinformatie. Ook kunnen zij in verbinding worden gesteld met hulp-, zorg- en dienstverleners.
- Bevorderen van lotgenotencontact – betrokkenen worden voorzien in de mogelijkheid om onderling in contact te komen en gerichte vragen te stellen (aan elkaar, aan overheden, aan experts).
- Verwerven van sturingsinformatie – informatie over behoeften, problemen en risicogroepen komt op groepsniveau beschikbaar en biedt betekenisvolle informatie voor overheden en dienstverleners, zodat duidelijk wordt of aanvullende maatregelen gewenst of noodzakelijk zijn.

Een éénloketfunctie kan neerkomen op een fysiek informatie- en adviescentrum zoals na de vuurwerkram্প in Enschede en de cafébrand in Volendam. Het kan ook digitaal in de vorm van een website zoals na de aanslag op de Koninklijke familie tijdens Koninginnedag 2009³ of na de

vliegtuigramp in Tripoli in 2010.⁴ We noemen het dan een informatie- en verwijscentrum (IVC). Een digitaal IVC is met name nuttig bij een gebeurtenis met getroffenen verspreid over een groter geografisch gebied. Bij de ramp met vlucht MH17 was dit bij uitstek het geval. In deze bijdrage staat dit IVC en de lessen die kunnen worden getrokken centraal.

Opzet IVC Vliegkamp Oekraïne

Het IVC Vliegkamp Oekraïne kwam op de avond van 18 juli 2014 online. Op dat moment was het een volledig 'open' website, openbaar toegankelijk maar gericht op drie ringen: *ring 1*: directe nabestaanden; *ring 2*: verdere familie, burens en vrienden; *ring 3*: gemeenschap, scholen, kerken, verenigingen etc.. Tijdens de eerste informatiebijeenkomst voor nabestaanden op maandag 21 juli 2014 in Nieuwegein ging expliciet aandacht uit naar het IVC.

Voor de eerste ring werd op 22 juli een besloten omgeving gerealiseerd met een voorziening om te kunnen reageren op berichten geplaatst door betrokken partijen, waaronder de overheid. Afsproken werd nieuwsberichten op het besloten gedeelte van het IVC te plaatsen voordat deze werden verspreid via de media. Gebruikers konden ook op elkaar reageren.

Een redactieraad, beheerd door SHN en Stichting Impact, onderhield de informatievoorziening op het open gedeelte, en reageerde waar nodig op signalen van nabestaanden binnen het besloten gedeelte. Een groep experts op het gebied van rouw en verlies voorzag de

redactieraad, waar nodig, van informatie en adviezen.

Evaluatie

De evaluatie vond gedurende de eerste achttien maanden van het IVC plaats. Op allerlei manieren is informatie verzameld. Gebruikers zijn direct betrokken via een vragenlijst (N=126) en groepsinterviews (N=22). Gegevens over het IVC-gebruik werden verzamelen via Google Analytics en een pop-up vragenlijst. Daarnaast zijn 16 deelnemers uit het netwerk van betrokken partijen geïnterviewd.

Informatie en doorverwijzing

Gebruikers zien het IVC als een betrouwbare informatiebron. Ook betrokken partijen vinden dat de informatievoorziening voor nabestaanden goed tot stand is gekomen. Gebruikers vinden het met name belangrijk om informatie te ontvangen vóórdat die in de media verschijnt. Wel bleek het bieden van passende informatie voor alle nabestaanden lastig, gezien de grote individuele verschillen in behoeften. Voor doorverwijzing vallen veel nabestaanden terug op reguliere zorg, maar zij waarderen wel dat het IVC helpt bij het vinden van de juiste route. Ten slotte vervult het IVC een archief-functie, zowel voor betrokken partijen als nabestaanden: het kunnen terugvinden van berichten is van groot belang, ook voor de verliesverwerking.

Bevorderen lotgenotencontact

Voor het bevorderen van lotgenotencontact geldt eveneens dat de diversiteit van de groep

tot verschillende beoordelingen leidt. Een aanzienlijke groep vindt via het IVC contact met anderen, maar velen geven aan het eigen verhaal liever niet openlijk te willen delen. Contacten worden bij voorkeur in eigen kring en buiten het IVC om gelegd, maar het IVC kan daar in faciliteren.

Wat kunnen we leren van het IVC Vliegkamp Oekraïne?

De nabestaanden weten het IVC goed te vinden en bezoeken het ook anderhalf jaar na de start nog regelmatig. De communicatie over de functionaliteiten kan beter. Veel informatie op het open gedeelte van het IVC is bijvoorbeeld ook voor personen zonder inlogcode beschikbaar. De meeste nabestaanden geven desgevraagd aan dat het IVC zo'n twee jaar beschikbaar moet blijven.

Betrokken partijen zien het IVC als een aanvulling op bestaande multidisciplinaire dienstverlening en een portaal voor informatie en contact. Voor hen is belangrijk dat de onderlinge rolverdeling met betrekking tot het functioneren van het IVC zo vroeg mogelijk duidelijk is. Een draaiboek en een mogelijkheid tot 'oefenen in vrede' zou een oplossing zijn. Verbeteringen zijn verder mogelijk in het bieden van een moderne(re) website en functionaliteit. Ook verdient de beveiliging van de website, met name het besloten forum, aanhoudend aandacht.

Aanbevelingen

- 1 *Na een ramp of grootschalige crisis dient een informatie en adviescentrum te worden ingericht.*
Een IVC vormt een waardevolle aanvulling op de multidisciplinaire dienstverlening aan getroffen en vormt een laagdrempelig portaal voor informatie, doorverwijzing en onderling contact. Het geeft invulling aan de richtlijn¹ die stelt dat er een éénloketfunctie moet zijn.
- 2 *Houd het IVC minimaal 2 jaar in stand als betrouwbare informatiebron en archief.*
Ook lang na de acute fase heeft het IVC nut als betrouwbare informatiebron, met name als archief voor nieuwsberichten. Aanbevolen wordt een IVC als dit zeker 2 jaar beschikbaar en geüpdatet te houden. In samenspraak met nabestaanden/overlevenden kan daarna de informatievoorziening worden overgenomen, bijvoorbeeld door een belangenorganisatie.
- 3 *Maak doorverwijzing een expliciet onderdeel van het IVC.*
Het IVC kan (bv via een e-consult) a) mensen adviseren of het verstandig/nuttig is contact op te nemen met hun huisarts; b) mensen adviseren over/voorbereiden op het gesprek dat zij hebben met de huisarts; c) ideeën/suggesties meegeven voor geschikte (tweede)hulpverlening. Vanzelfsprekend moet er dan een gespecialiseerde backoffice ingericht worden.
- 4 *Voorzie indien mogelijk in een 'besloten IVC'.*
Het gebruiken van persoonlijke inlogcodes is noodzakelijk om gericht met betrokkenen te kunnen communiceren, en onderling contact te bewerkstelligen. Gestreefd kan worden naar meer maatwerk in informatievoorziening en diensten, door het IVC 'dynamisch' te vormen naar de wensen en behoeften van individuele nabestaanden.
- 5 *Investeer in de promotie van het IVC.*
Maak het bestaan van het IVC bekend via kennisbijeenkomsten, betrokken hulpverlenende partijen en media. Benadruk het belang van het besloten gedeelte alsook het open gedeelte van het IVC. Die laatste is vooral voor kringen naast de direct getroffen van belang.
- 6 *Voorzie in een centrale web redactie.*
Een centrale redactie waarborgt een centrale en eenduidige vulling van het IVC, en stroomlijnt de informatiestroom met de betrokken partijen, en ziet toe op toegankelijk taalgebruik.
- 7 *Voorzie in een huisstijl die de éénloketfunctie tot uitdrukking brengt.*
Is het een echt gemeenschappelijk instrument met een eigen identiteit of dienen alle afzonderlijke betrokken organisaties nog zichtbaar en herkenbaar te zijn binnen het IVC?
- 8 *Laat technische beperkingen geen belemmering vormen voor het overbrengen van de inhoud.*
Een functionele samenwerking met een websiteontwikkelaar om ideeën snel technisch te kunnen realiseren wordt nadrukkelijk aangeraden.
- 9 *Faciliteer lotgenotencontact, maar sluit aan op de behoeften van getroffen.*
Nabestaanden willen contact met lotgenoten. Een algemene forumfunctie biedt slechts ten dele invulling aan de behoefte van getroffen aan onderling contact. Het biedt geen vervanging van fysiek contact maar kan dit wel faciliteren.
- 10 *Voorzie in sturingsinformatie.*
Betrekt tijdig expertise om gegevens van Google Analytics op de juiste manier te verzamelen. Daarnaast kan gebruik gemaakt worden van pop-ups, of eventueel van vra-

genlijsten en focusgroepen. Bij dit laatste dient de belasting van gebruikers in de gaten te worden gehouden. Houdt vragenlijsten zo kort mogelijk en vermijd psychisch belastende vraagstellingen.

11 'Oefen in vreedstijd'.

Het onderhouden van onderlinge contacten is van belang om elkaar in de acute fase snel te kunnen vinden. Een gezamenlijk 'basis-IVC' kan besproken worden met verschillende scenario's. Dit kan geborgd worden door het een agendapunt te maken binnen bestaande overlegstructuren.

Tot slot

Het primaire doel van de éénloketsfunctie is om getroffen en zo volledig en tijdig mogelijk te informeren. Dit doel lijkt met het IVC Vliegkamp Oekraïne te zijn bereikt. Ook voor overheidsinstanties en hulpverlenende informatie blijkt een centrale website om met nabestaanden te communiceren behulpzaam. Er valt niettemin nog veel te leren en te verbeteren. Op basis van de evaluatie is een aantal aanbevelingen geformuleerd (zie kader). Daarbij dient te worden opgemerkt dat de tijdsdruk in de acute fase het lastig maakt om alles tot in de puntjes te regelen. Bovendien vereist elke calamiteit weer een andere invulling. Het is juist daarom van belang ook bij toekomstige gebeurtenissen te leren van opgedane ervaringen en lessen. Een evaluatie zoals hier uitgevoerd bevestigt het nut en de noodzaak van de bestaande praktijk en geeft aanleiding tot verbetering. Sterker nog, dit soort evaluatieonderzoek is onmisbaar om tot praktische richtlijnen te komen.

De evaluatie van IVC Vliegkamp Oekraïne is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Veiligheid en Justitie.

- 1 Zie <https://www.vliegkampoekraïne.nl>
- 2 Yzermans, C.J., Gersons, B.P.R. (2002). The chaotic aftermath of an airplane crash in Amsterdam: A second disaster. In: Havenaar, J. M., Cwikel, J.G., Bromet, E.J. (Eds.). *Toxic turmoil; Psychological and societal consequences of ecological disasters*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers, 85-100.
- 3 Te Brake, H & Rooze, M (2009). Het informatie- en verwijscentrum (IVC) Koninginnedag Apeldoorn. *Magazine Nationale Veiligheid en Crisisbeheersing*, juni/juli, 29.
- 4 Netten, J., Sardemann, R., Vermetten, E., (2013). Webportals: Nazorginstrument na grootschalige calamiteiten. *Magazine nationale veiligheid en crisisbeheersing*, 11, 46-47.

HANS TE BRAKE is senior beleidsadviseur Onderzoek & Ontwikkeling bij Stichting Impact, landelijk kennis- en adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen. Hij is projectleider van het evaluatieonderzoek.

1 Impact (2014) *Multidisciplinaire Richtlijn psychosociale hulp bij rampen en crises*. Amsterdam: Impact.