

IN DE SPREEKKAMER

Peter van Loon, expert op het terrein van crisis, stress en trauma

‘Mensen maken bij rampen of calamiteiten intuïtief de juiste keuzes’



Peter van Loon

Welke gezichten gaan er schuil achter de hardwerkende behandelaren van psychotrauma, wat zijn hun drijfveren, waarom kozen ze voor het vak en waar zijn ze door beïnvloed? Peter van Loon was zo'n vijftienvijftig jaar werkzaam bij verschillende ggz-instellingen en vijftien jaar verbonden aan het Instituut voor Psychotrauma (IVP), eerst als freelancer en daarna, van begin 2000 tot oktober 2011, in vast dienstverband. In 2011 besloot hij zelfstandig ondernemer te worden en richtte hij het adviesbureau Crisis Stress Trauma op waarvoor hij optreedt als adviseur, opleider en hulpverlener. Ten kantore van Cogis sprak Eli ten Lohuis met hem over zijn werkzaamheden en opvattingen, over calamiteiten en menselijke zelfredzaamheid.

Dit vraaggesprek begint eigenlijk al terwijl we nog op weg zijn naar de interviewruimte, als Peter van Loon een waarschuwingsbord opmerkt dat tot voorzichtigheid maant met het oog op een gedwilde vloer. Makkelijk pratend vertelt hij hoe het hem doet denken aan het krantenberichtje die ochtend, dat kinderen op een buitenfeest in Engeland niet onbelemmerd mochten spelen vanwege allerlei beperkingen die moeten voorkomen dat ze zichzelf of elkaar in het vuur van hun spel verwonden. Tekenend voor deze tijd vindt hij dit algemene verlangen potentiële veiligheidsrisico's uit te bannen of in ieder geval zo klein mogelijk te houden door middel van overvloedige regelgeving. Uiteraard hebben dergelijke zaken zijn speciale belangstel-

ling: Van Loon is immers adviseur bij (preventie van) rampen en calamiteiten. En daarmee verwacht je mogelijk ook dat hij groot voorstander is van verstrekkende maatregelen ter voorkoming van allerlei leed. Niets blijkt echter minder waar. Hij steekt zijn scepsis over de veelheid aan regels en protocollen niet onder stoelen of banken, maakt er geen geheim van dat hij hier z'n vraagtekens bij zet. 'Als iedereen in een veilig soort mainstream moet meelopen, waar risico's zo veel mogelijk uitgebannen worden, krijg je op den duur een saaie samenleving met "gemechaniseerde" mensen.' Het lijkt hem duidelijk niets.

Intuïtie

Waar Van Loon wèl in gelooft, is het natuurlijk

vermogen van mensen om, als een ramp of calamiteit hen toch treft, intuïtief de juiste keuzes te maken. Wederom haalt hij een voorbeeld uit de praktijk aan dat zijn zienswijze illustreert. Zo bleken bezoekers van een muziekfestival (het zogenaamde Woodstockfestival in augustus 2012) adequaat te reageren toen de festivaltent door plotseling noodweer instortte. Ondanks de ontstane verwarring en het in eerste instantie uitblijven van officiële hulpverlening, wisten de aanwezigen zich te redden, en ondernam men actie om degenen die onder de tent terecht waren gekomen, te hulp te schieten. Voor Van Loon is dit voorval een teken – en onderzoek bevestigt hem hierin – dat mensen blijkbaar in staat zijn bij calamiteiten de juiste dingen te doen. 'Natuurlijk speelt bij dit soort gebeurtenissen stress een rol en zijn er allerlei emoties. Gezond en normaal; niks mis mee. We zien bijna altijd dat mensen de situatie goed oppakken. Ze handelen veelal adequaat, gaan voor zichzelf en anderen zorgen. In tegenstelling tot wat vaak wordt gedacht, is er zelden sprake van paniek.'

De illusie van veiligheid en betrekkelijke onzin van draaiboeken

Ondanks de relatief goede afloop van dit incident – er was slechts een klein aantal gewonden – kwam er kritiek op de organisatie van hulpverlening. Een onderzoeksc commissie oordeelde dat ondanks snel en adequaat optreden van festivalorganisatie en festivalgangers een en ander in het vervolg beter moet. Van Loon toont zich verbaasd: 'Waarom? Waarom niet vertrouwen op de burgers die blijkbaar goede dingen doen en

hulpverlening hierop – indien nog nodig – laten aansluiten? Waarom iets wat blijkbaar van nature goed gaat, constant willen verbeteren? We zeggen hiermee dat het eigenlijk toch niet goed is. Bovendien: wanneer is het dan wel goed genoeg? Laten we eerder tevreden zijn met het feit dat de reactie van mensen zo adequaat is.’ De geuite kritiek over het niet direct op gang komen van de crisisorganisatie houdt volgens Van Loon weinig anders in dan een verkapte legitimatie voor het opstellen van allerlei programma’s en plannen. ‘De achterliggende gedachte is dat als gemeentes of hulpinstanties maar zo zorgvuldig mogelijke draaiboeken hebben klaarliggen voor mogelijke calamiteiten, we dan verdere risico’s uitbannen, dat we de zaak onder controle hebben en in een veiliger wereld leven. Maar dat is een illusie.’ Hij wijst erop dat draaiboeken en rampenplannen uit de aard der zaak gebaseerd zijn op wat er bij vorige calamiteiten is gedaan in de hoop dat te verbeteren. ‘Maar allereerst zijn alle rampen anders. Je weet nu eenmaal nooit hoe een volgende ramp precies zal verlopen: dat verzin je namelijk niet. We moeten realistisch blijven en bedenken dat het per definitie inherent aan het leven is dat alle goede dingen een keerzijde hebben en een keer fout kunnen gaan. Zo is nu eenmaal het leven. Maximale veiligheid was er nog nooit en zal er ook nooit zijn. We moeten niet te krampachtig omgaan met risico’s.’

Eenzelfde realiteitszin legt Van Loon aan de dag wanneer hij als adviseur van overheid en bedrijfsleven risico’s inventariseert en adviseert

over (rampen)plannen. Ook dan benadrukt hij de onmogelijkheid om een volgende calamiteit van a tot z te kennen. ‘In plaats van in scenario’s (als a dan b, vervolgens c enz.) te denken, neem ik bedrijven en overheden mee in het soms grillige proces dat ontstaat na een ramp of calamiteit. Ik geef ze inzicht in wat er tijdens en na calamiteiten met mensen gebeurt; waar hun behoeften liggen en hoe dit valt te combineren met bijvoorbeeld de bedrijfscontinuïteit. Dat hoeft namelijk helemaal niet op gespannen voet met elkaar te staan. Ik laat bedrijven ook zien hoe belangrijk de bejegening van medewerkers is en dat geëmotioneerde getroffen en niet direct potentiële ggz-patiënten zijn. In die zin help ik bedrijven voorbereidingen treffen.’ En omdat de ervaring leert dat na calamiteiten goede informatievoorziening veel stress reduceert, is zijn advies: zorg ervoor dat de communicatie goed is. Een ander belangrijk uitgangspunt bij de advisering: leg de ‘zorg’ voor het personeel niet te snel in handen van in- of externe hulpverleners, maar laat leidinggevend en primair voor hun medewerkers zorgen. Geef hun het vertrouwen dat als zij het goed doen, het met de meeste medewerkers gewoon weer goed komt.

Wordt hem om begeleiding gevraagd na een bedrijfsongeval, dan treedt hij het liefst primair op als sparringpartner. ‘Ik probeer zoveel mogelijk zaken via de gangbare (lijn)functionarissen te laten verlopen. Vaak is het een kwestie hen ervan te overtuigen dat het allereerst van belang is rust te brengen, informatie te verschaffen, overzicht en structuur te bieden. Informeer mensen open

en eerlijk over de calamiteit en maak inzichtelijk welke stappen waarom zijn gezet en neem medewerkers ook weer mee naar de dag van morgen.’

Een punt van discussie is tegenwoordig vaak de psychische ondersteuning. Van Loon ziet steeds vaker dat getroffen en het krijgen van ondersteuning door bedrijfsopvangteams en professionals zien als een vorm van ‘erkenning’ van hun leed. ‘Is deze ondersteuning er niet, dan zijn ze steeds vaker teleurgesteld als ze het “slechts” moeten doen met de betrokkenheid en informatievoorziening van het bedrijf, zonder deze “psychohulpverleners”. Dan maak ik duidelijk dat betrokken communicatie ook inhoudt “iets doen voor je werknemers”, en dat de chaos en de heftige emoties achteraf erbij horen en niet per se een teken van hulpbehoefte zijn. Maar blijkbaar ontstaat langzaam maar zeker het beeld dat “hulp” moet omdat zich iets “ergs” heeft voorgedaan.’ Een zorgelijke ontwikkeling, aldus Van Loon.

Eyeopeners

Om te schetsen hoe zijn kijk op getroffen en een wending nam, gaat Van Loon terug naar het jaar 1996 waarin een Dakota in de Waddenzee stortte en alle 32 inzittenden omkwamen. Als coördinator van de crisisdienst van een Riagg werd hem gevraagd hulpverleners in te schakelen voor de opvang van de nabestaanden. ‘Het was een groot vliegtuigongeval in Nederland, en in die tijd speelde ook nog de afwikkeling van de Bijlmerramp. Er was, met andere woor-

den, veel te doen rondom zorgverlening. We moesten dus wel hulpverleners sturen. Dit niet doen, was geen optie, al wisten we op dat moment nauwelijks hoe we de getroffen precies konden helpen. Gaandeweg bleek dat zij vooral met praktische vragen zaten en daar hadden we als “psychohulpverleners” eigenlijk geen antwoord op. De mensen zaten eigenlijk niet op ons te wachten, maar op antwoorden op voor hen belangrijke vragen.’ Deze gebeurtenis bracht Van Loon belangrijke inzichten. ‘Ten eerste constateerde ik dat als een gebeurtenis (collectief) “erg” wordt gevonden – en natuurlijk was dit ongeval erg – daaruit de krampachtige wens/eis voortvloeit acuut “psychohulpverleners” in te zetten. Hulp als vorm van erkenning voor leed, ook al is dat een vorm van hulp waarop mensen op dat moment niet zitten te wachten. Dat was een eyeopener. En verder merkte ik dat de vraag of de psychosociale hulp die we in de allereerste uren geven, wel aansluit op de wensen of noden van de getroffen meer dan gerechtvaardigd is.’ Het waren deze inzichten en vragen die hem zouden brengen tot zijn huidige visie en werkzaamheden.

Veerkracht en *watchful waiting*

Nu, zo’n vijftien jaar later, zegt Van Loon het ‘genoegen’ te hebben gehad als professional veel grote calamiteiten die in Nederland, of mét Nederlanders in het buitenland hebben plaatsgevonden, te hebben mogen begeleiden. Een reeks uiteenlopende rampen volgt: van de Q-koortsepidemie en de MKZ-uitbraak tot de Enschedese Vuurwerkkramp en de Volendammer

cafébrand, maar ook bedrijfsongevallen liggen op Van Loons werkterrein. Hoe verschillend ze ook lijken, al deze calamiteiten hebben met elkaar gemeen dat ze het leven van de betrokkenen abrupt op z’n kop zetten. ‘Maar anders dan in bijvoorbeeld oorlogssituaties blijven – behoudens bij de vuurwerkkramp in Enschede – in al deze situaties de basisstructuren van het leven van de getroffene zoals huisvesting grotendeels intact. En na de eerste schok of chaos gaat iemand geleidelijk aan weer proberen de draad op te pakken, en zich te schikken in de nieuwe realiteit. In de meeste gevallen zien we dat dat heel aardig lukt, ook zonder hulpverlening: de mens beschikt van nature over grote veerkracht.’ Met deze observatie keert Van Loon terug naar zijn opvatting dat in de hulpverlening terughoudendheid geboden is. ‘Het is niet nodig om meteen klaar te staan met de hulpverlening. Zoals gezegd maken mensen niet alleen juiste keuzes na een ramp, maar ze slagen er ook in die op eigen kracht te verwerken.’ Hierin toont hij zich een voorstander van *watchful waiting*: het concept getroffene zelf in en met z’n gangbare sociale omgeving, het meegemaakte te laten verwerken. ‘Daarbij hoort uitstralen dat we hierin vertrouwen hebben en pas als na enige tijd blijkt dat hij daar niet in slaagt, alle benodigde psychische hulp bieden.’

Bescheiden hulpverlening

Resumerend stelt Van Loon: ‘Nederland is een van de veiligste landen ter wereld. Laten we vertrouwen op de reguliere hulp die we hebben en – mocht er wat gebeuren – op onze menselijke

intuïtie en veerkracht. We moeten realistisch en nuchter blijven in plaats van krampachtig om te gaan met die risico’s die er nu eenmaal zijn.’ In zijn betoog tegen overberegeling bepleit hij ook een terughoudender hulpverlening: ‘Hulpverleners moeten misschien een stapje terug doen, en mensen zelf door hun proces laten gaan.’ Tot slot stelt hij half serieus, half schertsend het volgende voor: ‘Bij een volgende calamiteit zouden wij als hulpverlening eens niet in actie moeten komen, en in eerste instantie rustig afwachten in het vertrouwen dat het meestal goed komt. Misschien is dat wel de beste interventie die je mensen kan bieden.’ Het kan zijn dat zijn boude zienswijze hem niet door iedereen in dank wordt afgenomen, maar, zo zegt hij: ‘ik ga de discussie graag aan.’

www.peter-vanloon.nl

ELI TEN LOHUIS is schrijfster en vertaalster.