

# Webportals: nazorginstrument na grootschalige calamiteiten

## Van IAC en AIC tot IVC

1-loketfuncties zoals het Informatie Adviescentrum Vuurwerkkramp Enschede ((IAC, 2000) of het Advies Informatie Centrum 't Anker in Volendam (AIC, 2001) blijken niet in elke situatie toereikend. Bijvoorbeeld als getroffen personen verspreid over het land wonen (Koninginnedag 2009) of als veel Nederlanders betrokken raken bij een ramp of grootschalig incident in het buitenland (tsunami 2005, Libanon oorlog 2006, vliegcrash Tripoli 2010). Om aan deze situaties tegemoet te komen ontwikkelde Stichting Impact in opdracht van verschillende ministeries (VWS en BZK) een online Informatie Verwijls Centrum (IVC). In deze IVCs stond een informatie- en verwijstaak centraal, via voorlichting, het bieden van contactinformatie en verwijzingen naar hulpverlening. Zo ontstonden ook het IVC Tsunami<sup>1</sup>, IVC Evacuatie Libanon en IVC Koninginnedag Apeldoorn. Oogmerk hierbij was steeds het bevorderen van herstel én van controle aan direct betrokkenen (aanhakend op veerkracht en zelfredzaamheid). Een dergelijk IVC bood de mogelijkheid informatie snel en dynamisch aan te bieden, was 24/7 en overal bereikbaar, en kon relatief gemakkelijk en kostenefficiënt voor langere periode in stand worden gehouden.

## Communicatie via besloten interactief deel

Na de vliegcrash Tripoli (2010) werd ook een IVC ontwikkeld door Stichting Impact, nu in samenwerking met Slachtofferhulp Nederland, Stichting Echoes Online en het Instituut voor Psychotrauma. Analoog aan het format van de Echoes Online webportals werd een belangrijk nieuw aspect toegevoegd: een besloten webportal voor nabestaanden met een forum, dat door Slachtofferhulp Nederland gemodereerd werd. Dit besloten deel van het IVC fungeerde als een interactief IVC (iIVC) om de groep nabestaanden van (steeds aangepaste) informatie te voorzien, hen onderling via het forum (op elkaar) te laten reageren en bood in een beschermde omgeving herkenning en erkenning. Door het modereren van het forum en korte communicatielijnen tussen nabestaanden en Slachtofferhulp Nederland kon sneller ingegaan worden op nieuwe informatie en obstakels in het nazorgtraject. Zo werd gesignaleerd dat sommige nabestaanden het moeilijk vonden dat zij geen echt (visueel-tactiel) afscheid hadden kunnen nemen van de overledenen

waardoor er bij enkelen problemen ontstonden in de verwerking. Slachtofferhulp Nederland en het Landelijk Team Forensische Opsporing werkten samen, zodat in overleg en op basis van identificatiefoto's nabestaanden toch tot een visueel afscheid van hun dierbare konden komen. Via het besloten deel kon voor de nabestaanden efficiënt een reis naar Tripoli in juli 2010 worden verzorgd, en werd de organisatie van de herdenking in 2011 door de nabestaanden zelf, via deze weg gefaciliteerd. Impact en Slachtofferhulp Nederland ervoeren de besloten site als een zinvol instrument bij het faciliteren van het opzetten van de zelforganisatie Stichting Vliegcrash Tripoli, en konden via de site hun kennis, ervaring en netwerk ten behoeve van de betrokkenen inzetten.

Het besloten deel was een succes. Na bijna 2 jaar is het IVC Tripoli opgeheven en de *content* van de site inclusief besloten forum is vervolgens als 'digitaal archief' overgegaan naar de besloten website van de Stichting Vliegcrash Tripoli. Binnen deze periode werden meer dan 800 berichten en foto's geplaatst, werd het open deel 9.233 maal en het besloten deel 27.699 maal bezocht en waren er 189.189 pageviews. Uit een (niet-representatief) onderzoek onder nabestaanden viel op dat ruim de helft (57.1%) aangeeft dat het forum noodzakelijk was.

## Communicatie via besloten website en sms

Ook naar aanleiding van de Amsterdamse zedenzaak in 2010 is een besloten online platform – ditmaal zonder forum – opgezet voor getroffen personen, hoofdzakelijk ouders van de kinderen. De gemeente en GGD Amsterdam kozen voor een online platform in combinatie met het bieden van informatie via sms. Daarbij lag de nadruk en belang op het tijdig informeren van getroffen personen. In feite benutte de gemeente en de GGD Amsterdam deze nieuwe technologie om een stap voor te blijven op de toch al snelle informatievoorziening via de huidige media waarmee men in een voortdurende race was gewikkeld, en aldus regie uit te oefenen over wat aan de getroffen groep werd gecommuniceerd.

## Empowerment slachtoffers via online tools

Uiteraard biedt technologie van digitale media nog andere mogelijkheden om groepen slachtoffers voorlichting en ondersteuning te bieden en hen zo te versterken. De specifieke online screening- en assessment-

<sup>1</sup> G.M. Marres a.o., 'Use of a Web Portal for Support and Research After a Disaster: Opportunities and Lessons Learned', in: *Interactive Journal Medical Research* 2012 vol. 1 iss. 2 e18.

drs. Josée C.M. Netten,  
beleidsadviseur Stichting Impact (j.netten@impact.arq.org)  
Rob Sardemann,  
beleidsmedewerker Slachtofferhulp Nederland  
dr Eric Vermetten,  
kol-arts, Ministerie van Defensie, tevens verbonden aan Echoes  
Online via de Arq Psychotrauma Groep



instrumenten faciliteren tijdige doorgeleiding van getroffen en met ernstige gezondheidsklachten naar de gezondheidszorg, maar kunnen ook getroffen en met minder ernstige klachten geruiststellen waardoor de gezondheidszorg niet onnodig belast wordt. Ook zijn diverse zelfhulpinstrumenten in ontwikkeling die slachtoffers bijvoorbeeld leren met heftige gevoelens en triggers voor herbelevingen adequaat om te gaan. Deze mogelijkheden passen binnen het begrip 'empowerment', dat gedefinieerd kan worden als het met behulp van internet vergroten van gevoelens van persoonlijke controle, door getroffen en gezamenlijk kennis en inzicht te laten ontwikkelen, en hen de mogelijkheid bieden te participeren in voor hen relevante activiteiten. Hierin gaat het om het faciliteren van participatie door een format aan te bieden waarin – gemodereerd door professionals – in contact met lotgenoten een eigen behoefte kan worden ingevuld (met eventueel behoud van privacy). Ook kan een 'memorial archive' ontstaan door het opslaan van verhalen, en andere digitale media.

#### Aandachtspunten en uitdagingen

Een verbeterpunt rondom mogelijk digitale 1-loket-functies is, dat hoewel een interactief IVC met besloten site in de nafase van een grootschalige calamiteit een krachtig instrument voor de nazorg kan zijn, het nog ontbreekt aan beleid rondom regie, samenwerking en uitvoering. Aandachtspunten zijn:

- het ontbreken van criteria waarmee bepaald kan worden of een online interventie een toegevoegde waarde heeft. Zo had wellicht een interactief IVC zoals het IVC Tripoli, na het schietincident in Alphen a/d Rijn tijdig knelpunten onder getroffen en kunnen signaleren;<sup>2</sup>
- afstemming met betrokken organisaties: voorkom

dat GGD, incidentgemeente, Slachtofferhulp Nederland en andere aanbieders ieder op hun eigen taakgebieden separaat online interventies en informatie aan getroffen en aanbieden. Anders wordt ook de meerwaarde van het oorspronkelijke concept van de 1-loketfunctie tenietgedaan: één centrale plek waar getroffen en, gedupeerden hulpverleners en andere betrokkenen terecht kunnen voor alle soorten van vragen die in de nafase aan de orde kunnen zijn;

- noodzakelijke afstemming met stakeholders. Bij grootschalige zedenzaken botst geregeld de wens van getroffen en om (online) ervaringen uit te wisselen, met het belang van het Openbaar Ministerie om nu juist onderling contact tussen getroffen en te voorkomen met het oog het strafrechtelijk traject.

Uitdagingen zijn er ook:

- ontwikkelingen op het terrein van nieuwe technologie gaan hard. Wat nu een goed online hulpaanbod is kan dat over twee jaar niet meer zijn. Denk hierbij aan trends als *gamification* en *webcare*, het toenemend belang van *interest based social networking* en mobiele platforms voor sociale media;
- hoe zorgen we ervoor dat gemeenten en andere betrokken instanties de tools krijgen aangereikt om met nieuwe technologie de nafase adequaat vorm te geven? De vraag is ook wat burgers in deze snel veranderende context verwachten van de overheid in de nafase van een calamiteit.

#### Voorstel

Via Slagen voor Veiligheid (VNG) werden in 2002 de opgedane ervaringen met het IAC en AIC samengebracht in de Handreiking Opzet Informatie- en Adviescentrum. In 2004 volgde een herziening. In 2013 is het wellicht eens tijd voor een royale update van deze handreiking, met ruim aandacht voor ervaringen met digitale websites als interactieve IVCs, en nieuwe trends en uitdagingen. Echoes Online, Impact en Slachtofferhulp Nederland hebben inmiddels veel ervaring opgedaan met het ontwikkelen en toepassen van online faciliteiten in de rampenopvang en crisisbeheersing. Zij participeren in een kennisplatform in oprichting waar toepassingen voor (nuldelijns) e-health en self-care in de geestelijke gezondheidszorg worden (door)ontwikkeld, onder penvoering van Arq Psychotrauma Expert Groep.

<sup>2</sup> Over nazorg en napijn. Eindverslag van de onafhankelijke adviescommissie nazorg schietincident Alphen aan den Rijn 2012.