

# Veerkracht. Van concept naar praktijk

*Hans te Brake, Marieke van der Post & Ariëlle de Ruijter*

*Met ondersteuning van de Europese Unie is tussen 2005 en 2007 het project 'Citizens and Resilience' uitgevoerd, met als doel de bevolking te betrekken in de voorbereiding op terrorisme. Het concept 'veerkracht' is als uitgangspunt genomen om een drietal concrete producten te ontwikkelen. Ten eerste is een handreiking voor hulpverleners ontwikkeld, die zich richtte op de veerkracht binnen de gemeenschap. Een tweede product richtte zich specifiek op kinderen: een musical met lesmateriaal om kinderen op speelse wijze veerkracht bij te brengen. Ten slotte werd als derde product een publiekscampagne voor Europa ontwikkeld, waarbij een algemeen acceptabel symbool is ontwikkeld voor veerkracht.*

*Onderzoek naar de rol van de burgers tijdens een ramp wijst uit dat getroffen en zelf, of mensen in de nabijheid van een rampgebied, heel goed in staat zijn in de eerste periode na de ramp hulp te verlenen. Het uitgangspunt van dit artikel is dat de bevolking niet alleen beschermd dient te worden voor de gevolgen van rampen of terrorisme, maar ook geëquipeerd moet worden zichzelf te beschermen. Daarvoor is het van belang de 'veerkracht' van de bevolking te versterken. In het navolgende maken we duidelijk wat onder het concept veerkracht wordt verstaan. Bovendien wordt de ontwikkeling van een drietal concrete producten beschreven, die ten doel hebben de veerkracht onder de bevolking te versterken.*

## 1 Veerkracht: een context

De negatieve gevolgen van rampen en terrorisme doen zich op verschillende terreinen gelden. In eerste instantie gaat de aandacht daarbij vaak uit naar de maatregelen ter bescherming van de bevolking. De rol van de overheid daarin is groot: zij verzorgt de directe opvang van getroffen en na een ramp (o.a. via de GHOR-structuur), en probeert hulpverleners en bevolking van voldoende informatie te voorzien. Hulporganisaties moeten uiteraard afdoende geëquipeerd zijn, en het is belangrijk de verschillende instanties organisatorisch goed op elkaar af te stemmen. Hulpverleners zelf kunnen, door een goede training en opleiding, zo goed mogelijk voorbereid worden op de gevolgen van een ramp. Het moet echter niet vergeten worden dat de bevolking zelf goed in staat is met tegenslag om te gaan, zoals vele bevindingen over de rol van de bevolking na rampen aantonen (Starmans en Oberijé 2006; Nuijen 2006). Hoewel sterk afhankelijk van het type ramp, blijkt steeds weer dat het merendeel van de bevolking zichzelf na rampen weet te redden, en een relatief klein gedeelte de hulp van professionele hulpverleners nodig heeft. Bij de Nederlandse watersnoodramp van 1953 wist 60% van de bevolking zichzelf te redden of werd gered door lotgenoten; slechts 12% van de reddingen werd uitgevoerd door professionele hulpverleners. Na aardbevingen in Kobe en Tangshan wist 75 tot 80% van de bevolking zichzelf te bevrijden. Tijdens en kort na de brand in Volendam stonden veel Volendammers klaar om te

helpen, zowel op praktisch gebied (gebruik van douches, vervoer naar ziekenhuizen) als organisatorisch (opzetten helpdesk).

In het omgaan met risico onderscheidt Wildawsky (1988) twee alternatieven: anticipatie en veerkracht. Anticipatie behelst het min of meer centraal voorspellen en voorkomen van potentiële gevaren voordat deze zich daadwerkelijk voordoen. Veerkracht (de internationaal gebruikte term is 'resilience') heeft veel meer van doen met het omgaan met gevaren zodra deze manifest zijn geworden. Rutter (1985) beschrijft veerkracht als 'de potentie (van organisaties en individuen) zich aan te passen aan bedreigende omstandigheden, en het vermogen zich te herstellen na ingrijpende gebeurtenissen'. Waar anticipatie zich richt op het in stand houden van stabiliteit (hoe minder fluctuatie, hoe beter), staat veerkracht voor een adaptieve reactie op veranderingen en variabiliteit (Wildawsky 1988).

Wetenschappelijk onderzoek naar de veerkracht van mensen past in een recente ontwikkeling binnen de psychologie, waarbinnen meer aandacht wordt gegeven aan wetenschappelijk onderzoek naar menselijke kracht en optimaal functioneren (o.a. Shimazu & Schaufeli 2008). Werd aanvankelijk vooral de pathologie na een traumatische gebeurtenis beschreven, sinds het begin van deze eeuw is er steeds meer aandacht voor het bestuderen van de groep die geen klachten heeft na een dergelijke gebeurtenis. Voorbeelden hiervan zijn het onderzoek naar het belang van positieve emoties (Fredrickson et al. 2003; Fredrickson 2004) en het wetenschappelijk onderzoek naar geluk en levensvoldoening, zoals gepropageerd door Veenhoven.<sup>8</sup>

Oorspronkelijk werd veerkracht gezien als een persoonlijkheidstrek, maar gedurende de laatste paar decennia werd het gedefinieerd als een dynamisch en *beïnvloedbaar* proces (Luthar et al. 2000). Aangezien veerkracht zich pas manifesteert na de confrontatie met een schokkende gebeurtenis, is onderzoek naar de exacte antecedenten lastig. Bovendien wordt in onderzoek gebruikgemaakt van verschillende definities van veerkracht (Earvolino-Ramirez 2007), met als gevolg dat resultaten niet altijd vergelijkbaar zijn. Dit alles maakt het lastig om veerkracht concreet te definiëren, laat staan om het naar de praktijk te vertalen. Op grond van de internationale literatuur over en ervaringen met het bestendigen van veerkracht, zijn wij deze uitdaging aangegaan. Dit artikel doet verslag van de uitkomsten hiervan.

## 2 Van concept naar praktijk: het project 'Citizens and Resilience'

Met ondersteuning van de Europese Commissie is tussen 2005 en 2007 het EU-project 'Citizens and Resilience – the balance between awareness and fear' uitgevoerd.<sup>9</sup> Uitgangspunt van het project was dat er op allerlei fronten (politie, inlichtingendiensten, overheden) voorbereidingen op terrorisme aan de gang waren, maar dat burgers hierbij vaak over het hoofd werden gezien. Doel van het project

8 Zie zijn World Database of Happiness (<http://worlddatabaseofhappiness.eur.nl/>).

9 Aid for Victims of Terrorist Acts, Grant JAI/2004/VICT/002.

was na te gaan hoe de Europese bevolking actief betrokken zou kunnen worden bij de voorbereiding op terrorisme. Daarvoor is een aantal fasen doorlopen. In de eerste fase van het project vond een 'preconference' plaats, waarbij experts uit elf Europese landen hun mening gaven over inhoud en werkwijze van het project. Daarna is kennis vergaard, mede op basis van wetenschappelijke literatuur over terrorisme en veerkracht.

Het literatuuronderzoek wees uit dat het onderzoek naar veerkracht bij volwassenen zich voornamelijk heeft gericht op het herstelproces na een traumatische gebeurtenis. Belangrijkste consequenties van veerkracht zijn een effectieve coping-stijl, meesterschap en positieve aanpassing. Een effectieve coping betekent dat een effectieve wijze wordt gekozen om met de tegenslag om te gaan, zodat het functioneren zo goed mogelijk gewaarborgd wordt. Meesterschap betekent dat men kennis en kunde bezit om het probleem aan te pakken. Positieve aanpassing betekent dat een individu weet 'terug te veren' na tegenslag (Earvolino-Ramirez 2007).

Bonanno (2004) onderscheidt een aantal meer specifieke kenmerken van veerkrachtige mensen. Ten eerste komt de persoonlijkheidstrek *hardiness*, ofwel 'taaiheid' van pas om extreme stress te bufferen (Kobasa et al. 1982; Bonanno 2004). Het bestaat uit drie dimensies: de vaardigheid om een betekenisvol doel in je leven vast te stellen, het geloof dat iemand zijn omgeving en de uitkomst van gebeurtenissen kan veranderen en het geloof dat men kan leren van zowel negatieve als positieve ervaringen in het leven. Mensen die 'taai' zijn hebben meer vertrouwen en zijn beter in staat om copingvaardigheden toe te passen. Als gevolg hiervan kunnen zij relatief eenvoudig een netwerk van ondersteuning opzetten, bestaande uit familie en vrienden. De sociale steun is dan ook van groot belang bij veerkracht.

Ten tweede kwam uit de literatuur naar voren dat *zelfbekrachtiging* van belang is. Mensen die zichzelf overschatten lijken beter bestand tegen stressvolle gebeurtenissen (Bonanno et al. 2002; Bonanno 2004). In een onderzoek naar individuen die zich tijdens 9/11 in of nabij het World Trade Center bevonden, rapporteerden 'zelfbekrachtigers' zich beter te kunnen aanpassen en te beschikken over meer sociale netwerken. Ook hun vrienden beoordeelden hen positiever en waren van mening dat zij zich beter konden aanpassen (Bonanno et al. 2005; Bonanno 2004). Dit was ook fysiologisch waarneembaar (geen verhoogd cortisolniveau bij stress).

Een derde factor is *onderdrukkende (repressive) coping*. Terwijl *hardiness* en zelfbekrachtiging cognitieve processen zijn, vindt onderdrukkende coping plaats door de emoties als het ware buiten beschouwing te laten, om zo rationeel te kunnen handelen. Dit wordt ook wel dissociatie genoemd. 'Onderdrukkers' rapporteren inderdaad relatief weinig stressreacties in stressvolle situaties. Zij vertonen echter wel hoge stressreacties op indirecte metingen, zoals fysiologische maten en reactietijden (Weinberger et al. 1979; Bonanno 2004). Toch redden onderdrukkers het beter. Weliswaar hebben ze meer lichamelijke klachten maar deze verdwijnen op de lange termijn.

Een laatste kenmerk van veerkrachtige mensen is *positieve emotie en humor*. Positieve emotie en humor dragen bij aan veerkracht doordat de negatieve aspecten van de gebeurtenis worden tegengegaan. De negatieve emotie wordt ongedaan gemaakt en mensen blijven in contact met hun omgeving.

Naast het literatuuronderzoek werd informatie over relevante praktijkervaring verzameld door 'sitevisits' uit te voeren, onder meer in Spanje, Israel en de Verenigde Staten. Daarbij werden diverse praktijkexperts geïnterviewd. Op grond van de verzamelde informatie werden drie concrete conceptproducten gemaakt, die op een driedaagse eindconferentie werden gepresenteerd aan de 25 EU-lidstaten. Bij deze conferentie werd elke lidstaat vertegenwoordigd door vijf experts op het gebied van terrorisme, publiekscommunicatie, kinderen, psychotrauma/rampenbestrijding en van de overheden. Op basis van het commentaar dat in de eindconferentie naar voren kwam werden de conceptproducten aangepast en zo tot definitieve producten gemaakt. In het navolgende worden de drie producten nader beschreven: 1) een handreiking voor hulpverleners (paragraaf 2.1), 2) een musical met lesmateriaal voor kinderen op de basisschool (paragraaf 2.2) en 3) een Europees symbool voor veerkracht (paragraaf 2.3).

### 2.1 *Handleiding voor professionals: hoe de veerkracht van een getroffen gemeenschap te versterken*

Een eerste concreet product dat uit het project 'Citizens and Resilience' naar voren kwam, richt zich op veerkracht binnen de gemeenschap. Sociale steun is belangrijk voor de gezondheid en het psychosociale welbevinden van mensen (Bisson 2005; Kaniasty 2005). Binnen een getroffen gemeenschap, maar ook daarbuiten, zijn mensen zich er vaak pijnlijk bewust van dat een ramp of een terroristische aanslag ook hen had kunnen overkomen of nog zal kunnen overkomen. Dit zorgt voor veel angst en/of woede. Een doel van terrorisme is om met gewelddadige acties een gemeenschap te ontwrichten. Om die reden is het belangrijk om juist de interventies voor die gemeenschappen (de zgn. *community-based* interventies) in kaart te brengen. Die interventies hebben als doel het versterken van de sociale cohesie (onderlinge samenhang, solidariteit) en de sociale steun in een gemeenschap. Zo kunnen de effecten van een aanslag verzacht worden en de veerkracht van een gemeenschap versterkt.

Als voorbeeld valt te denken aan methoden om getroffen subgroepen van de gemeenschap die psychische en/of lichamelijke klachten ontwikkelen, te identificeren en te helpen. Ook het adequaat informeren van mensen over een aanslag en de gevolgen ervan, kan veel onrust wegnemen. Belangrijke interventies richten zich gericht op sleutelfiguren binnen een gemeenschap, zoals leerkrachten, geestelijk verzorgers, buurtwerkers, huisartsen en andere eerstelijns hulpverleners. Zij zijn vaak al bekend met de bestaande noden in de gemeenschap en worden vertrouwd door de mensen uit die gemeenschap.

Op basis van literatuuronderzoek en expertopinion zijn zes soorten interventies onderscheiden. Deze zes *community-based* interventies vormen de rode draad in de handleiding:

- 1 een onmisbare voorziening is het één-loket steunpunt – in Nederland het Informatie- en adviescentrum (IAC), zodat getroffenen op een en dezelfde plek terecht kunnen voor allerlei vragen;
- 2 veel professionele psychosociale hulpverleners zijn niet bekend met de zorg na rampen en terrorisme. Richtlijnen, met name de multidisciplinaire richtlijn 'Vroegtijdige psychosociale interventies na rampen, terrorisme en andere

- schokkende gebeurtenissen' (Stichting Impact 2007) zijn hierbij van groot belang. Richtlijnen als deze moeten dan ook onder de aandacht van hulpverleners worden gebracht, bijvoorbeeld door de aanbevelingen te gebruiken in trainingen;
- 3 de rol van vrijwilligers moet beter belicht worden. Vrijwilligers hebben een belangrijke ondersteunende functie;
  - 4 de communicatie met getroffen en is een belangrijke psychosociale interventie. Onder andere duidelijke en effectieve informatievoorziening is hierbij van groot belang;
  - 5 sociale steun is een belangrijke component van veerkracht en levert een positieve bijdrage aan het natuurlijk herstel van getroffen en. Interventies moeten erop gericht zijn om deze vaak al spontaan aanwezige steun te versterken of vorm te geven. Zeker na een terroristische aanslag kan deze ontbreken of afgebrokkeld zijn (denk aan: splitsing in de samenleving, angst, dood, verblijf in het ziekenhuis);
  - 6 gezondheidsonderzoek vormt de basis voor de afstemming tussen zorgaanbod en zorgvraag. Het gezondheidsonderzoek dient meerdere doelen. Ten eerste kent het een beleidsmatig doel: het instellen, aanpassen en coördineren van passende voorzieningen, het coördineren en verspreiden van informatie over de gevolgen van de ramp en het adresseren van maatschappelijke onrust. Ten tweede is er een kennis- en leerdoel: het vergroten van kennis en inzicht in de gevolgen van een ramp en in de behoefte aan en organisatie van de nasfase. Ook heeft gezondheidsonderzoek een maatschappelijk doel: het gaat hier om onderzoek dat een bijdrage biedt aan het bestrijden van eventuele maatschappelijke onrust en het herstel van vertrouwen en/of het herkennen van onverwachte gezondheidseffecten. Ten slotte is er een zorginhoudelijk doel: informatievoorziening ten behoeve van het optimaliseren van de zorg en dienstverlening door inzicht te verkrijgen in de gezondheidssituatie van de getroffen en, het signaleren van risicogroepen, het monitoren van effecten van interventies, en het ondersteunen en erkennen van het individuele leed van de getroffen en. Voor de inrichting van de zorg is dit laatste doel in het bijzonder van belang.

Bij bovenstaande interventies is de fasering van groot belang. Gebaseerd op het Europees beleidspaper 'Psycho-social support in situations of mass emergency' (Seynave 2001) is in de handleiding gekozen voor een verdeling in een korte termijn, middellange termijn en lange termijn. De fasering van de psychosociale nazorg is niet gebaseerd op een exact gedefinieerde periode, aangezien deze sterk zal variëren per gebeurtenis. De fasering is veeleer gebaseerd op inhoudelijke argumenten, zoals met welke problemen mensen geconfronteerd worden en welke klachten zij hebben. Op grond daarvan blijken bepaalde interventies op bepaalde momenten na een aanslag te moeten worden ingestoken. Zo organiseert en voorziet het IAC al tijdens de kortetermijnfase in diverse activiteiten, maar dit verandert deels op de middellange termijn. Dan krijgt het steunpunt meer een ondersteunende functie ten aanzien van normale structuren binnen de gezondheidszorg en de gemeenschap die in de psychosociale behoeften van getroffen en

voorzien. Op de lange termijn bewijst het IAC zijn waarde door de zorg te coördineren op terreinen waarop nog steeds moeilijkheden zijn (bijv. financiële claims), en ondersteunt het specifieke groepen en individuen die kwetsbaar zijn en verdere hulp nodig hebben.

Ook bij het aanbieden van de psychosociale zorg is de fasering van belang. Direct na een aanslag hebben getroffen personen behoefte aan duidelijke informatie, en praktische en emotionele steun. Deze steun kan deels door professionals en deels door getrainde vrijwilligers gegeven worden, en draagt bij aan het herstel van controle. Op de middellange termijn krijgen professionals beter zicht op de risicogroepen en het benodigde zorgaanbod. Er kan dan bijvoorbeeld bijscholing nodig zijn van deze hulpverleners op het gebied van omgaan met gecompliceerde rouw, lichamelijke onverklaarde klachten, het *managen* van middelenmisbruik en het verwijzen hiervoor, angststoornissen, stemmingsstoornissen, de diagnostiek en behandeling van posttraumatische stress. Op de lange termijn kan de professional worden geconfronteerd met een groep mensen met chronische klachten.

Met betrekking tot het bevorderen van sociale steun zal in de acute fase de aandacht zijn gericht op het herenigen van gezinsleden en andere natuurlijke sociale verbanden (vrienden, familie, burens). Uit de wetenschappelijke kennis rond zorg na rampen is bekend dat de sociale steun in een gemeenschap op de middellange termijn duidelijk afneemt. In deze fase moet de sociale steun vooral een geïntegreerd onderdeel worden van de gemeenschap als geheel. Het is bekend dat wanneer na een ramp of aanslag de juiste maatregelen worden genomen, deze kunnen bijdragen aan een structurele verbetering van de leefomgeving van een getroffen gemeenschap op de lange termijn. Denk bijvoorbeeld aan de nieuwe wijk Roombeek die in Enschede herrezen is: betere huizen, maar ook een beter leefklimaat in de buurt met geïntegreerde voorzieningen.

Het werkveld dat zich bezighoudt met interventies voor gemeenschappen ten behoeve van de psychosociale zorg na rampen en terrorisme is nog jong. Langzamerhand worden hierin meer praktische handleidingen en consensus over *best practices* ontwikkeld. Binnen de EU wordt steeds meer ervaring opgedaan met psychosociale interventies voor gemeenschappen na terrorisme. Om deze kennis goed te integreren binnen de hulpverlening is het nodig om met veel verschillende disciplines samen te werken. Dit vereist een meer *public health* gerichte visie die een goede aanvulling is op de vaak op het individu gerichte visie van de reguliere geestelijke gezondheidszorg. Met de ontwikkeling van deze handleiding voor hulpverleners is hiervoor de basis gelegd.

## 2.2 *Kindermusical: Impact, de musical*

Het tweede concrete product dat binnen het project 'Citizens and Resilience' werd ontwikkeld richtte zich op kinderen. Veerkracht vindt zijn herkomst onder andere in de literatuur die zich richtte op kinderen die 'onkwetsbaar' leken voor tegenslag en de slechte omstandigheden (soms van traumatische aard) waarin ze opgroeiden. In de loop van de tijd werd onkwetsbaarheid ('invulnerability') vervangen door veerkracht ('resilience') (Earvolino-Ramirez 2007). In haar verhandeling over de achtergronden van veerkracht spreekt Masten (2001) over 'ordinary magic'. Veerkracht is volgens haar een gave waar in principe iedereen over

beschikt: het menselijk vermogen om zich aan te passen, waardoor tegenslagen opgevangen kunnen worden. Het wordt pas verstoord als iemand veel tegenslag heeft, over een langere periode. Dan raakt het onderliggende mechanisme – het stresssysteem – ontregeld. Als dit systeem lang onder druk heeft gestaan, raakt het uit balans. Het kan dan zijn veerkracht verliezen, zoals een veer waar de rek uit gaat.

Uit onderzoek naar veerkracht bij kinderen uit risicogroepen (kinderen die in armoede zijn opgegroeid, of die geconfronteerd zijn met huiselijk geweld en/of seksueel misbruik) kwam naar voren dat veerkrachtige kinderen ten minste één hechte, persoonlijke relatie met een rolmodel of een verzorger hadden. Ook hadden zij een ‘makkelijk’ temperament, waren goed van aard, affectief en responsief. Gedurende de schooltijd hadden zij veel vrienden en interesses, inclusief een actieve participatie in sociale activiteiten (verenigingen, enzovoort). Ten slotte hadden zij gedurende de schooltijd betere taal- en redeneervaardigheden vergeleken met de overige onderzochte personen (Werner & Smith 2001; Johnson & Wiechelt 2004).

Hoewel er veel onderzoek naar veerkracht bij kinderen is uitgevoerd, worden ze in de praktijk na rampen vaak vergeten. Er zijn wel enige concrete projecten uitgevoerd voor kinderen. In de Verenigde Staten is door de American Psychological Association na 9/11 een grootscheeps project van start gegaan, getiteld ‘The Road to Resilience’ (American Psychological Association 2000). Hierin werd ook voor kinderen informatiemateriaal ontwikkeld. Ook in Israël is op basis van de ervaringen daar binnen de ‘community-resilience’-projecten veel kennis ontwikkeld.<sup>10</sup> Mede op grond van deze projecten kwam een aantal componenten van veerkracht naar voren, die gerelateerd blijken aan het ontwikkelen van veerkracht (American Psychological Association 2000; Education Department of Western Australia 2000):

- 1 bezitten van positieve, probleemoplossende vaardigheden;
- 2 de kunst om doelgericht te handelen (plan opstellen en daar naar handelen);
- 3 bezitten van functionele coping-strategieën (optreden, hulp vragen, besluitvaardig zijn);
- 4 optimisme;
- 5 humor;
- 6 zelfvertrouwen;
- 7 gevoel waardevol te zijn (positief gewaardeerd worden door anderen);
- 8 in het bezit zijn van goede communicatieve en sociale vaardigheden (luisteren, kunnen onderhandelen, empathisch vermogen, hechting aangaan: geeft gevoel ergens bij te horen).

Onderzoek naar veerkracht bij kinderen wijst uit dat het van belang is de veerkracht van kinderen te versterken om te voorkomen dat het stresssysteem beschadigd of

10 Bijvoorbeeld het Beliefs, Attitude, Social, Intuition, Cognitive and Physiology (BASIC Ph-)model, ontwikkeld door Lahad. Dit model integreert verschillende coping-stijlen en helpt burgers en hulpverleners hun veerkracht te vergroten bij acute dreiging. Zie [http://icspc.telhai.ac.il/material/articles/basicPH-coping\\_resources.htm](http://icspc.telhai.ac.il/material/articles/basicPH-coping_resources.htm).

ontregeld raakt (Masten 2000). Ouders, maar ook andere (volwassen) voorbeeldfiguren spelen hier een belangrijke rol in: gezinnen, scholen en gemeenschappen behoren kinderen de mogelijkheid te bieden de componenten van veerkracht te ontwikkelen, zoals hierboven beschreven. Gevoelens van zelfverzekerdheid en *self-efficacy* (de verwachting dat men in staat is adequaat en efficiënt te handelen in een gegeven situatie), belangrijke onderdelen van veerkracht, zullen hierdoor bij kinderen toenemen.

Het lesmateriaal bestaat uit een musical die kinderen zelf opvoeren, in Nederland in groep 8 van de basisschool, en een handleiding voor leerkrachten inclusief 10 lessen over veerkracht en terrorisme. De boodschap die de musical (en het bijbehorende lesmateriaal) moet uitdragen, luidt: 'Veerkracht is een beschermende factor tegen negatieve invloeden van buitenaf. Als je de veerkracht van kinderen kunt versterken dan kun je de schadelijke effecten van buitenaf proberen te minimaliseren'. Twee uitgangspunten worden daarbij gehanteerd. Ten eerste moet de voorbereiding van kinderen op dreigingen niet alleen op terrorisme gericht zijn. Er zijn al zoveel bedreigingen in een kinderleven dat terrorisme vaak te ver van hen afstaat als er geen concrete gebeurtenis is, terwijl er genoeg dagelijkse dreigingen kunnen zijn: gepest worden, faalangst, gezinsproblemen, mishandeling. Kinderen moeten vaardigheden aangeleerd worden die ze dagelijks kunnen gebruiken. Ten tweede is het van belang ouders, school, leerkrachten, schoolmanagement en de andere kinderen in het gezin erbij te betrekken.

Ouders en verzorgers, maar ook leerkrachten, spelen een grote rol in de versterking van de bovengenoemde vaardigheden, en daarmee in het versterken van veerkracht. Daarom is gekozen voor een interventie door de leerkracht waarbij ook de ouders een rol kunnen spelen. Uiteindelijk is gekozen voor een musical voor groep 8, omdat zo veel van de genoemde componenten spelenderwijs aan de orde kunnen komen. Bovendien zijn bij de uitvoering zowel jongere kinderen als de ouders in het publiek aanwezig. Bij de keuze voor een musical voor groep 8 speelt ook een praktisch punt: in groep 8 wordt er bij het afscheid van de basisschool altijd een afscheidsmusical uitgevoerd door de leerlingen die de school gaan verlaten. Zo past de opvoering binnen het normale lespatroon van de school.

In de musical worden verschillende typetjes opgevoerd. De typetjes laten op een overdreven manier zien wat 'handig' is om te doen in een crisissituatie, en wat niet. Het verhaal gaat over een klas waar 'iets ergs' gebeurt. Niemand weet wat. De vraag waarmee de kinderen worstelen is: wat moeten we doen? Er is een bange meester (paniek: niet goed), er is een grappenmaker (refererend aan de 'humor' die van belang is bij veerkracht), iemand die doelgericht handelt (probleemoplossen, doelgericht handelen, zelfvertrouwen), een optimist, een verhalenverteller (functionele coping-strategie). Ten slotte wordt duidelijk dat het goed is 'ergens bij te horen' (gevoel van waarde, sociale vaardigheden).

Het begrip veerkracht en de mogelijkheden ervan worden benadrukt in een informatief achtergrondartikel voor leerkrachten, gebaseerd op de wetenschappelijke literatuur. Er is lesmateriaal ontwikkeld, bestaande uit 10 lessen, die onder andere ingaan op het hebben van zelfvertrouwen, positieve probleemoplossende vaardigheden, functionele coping (ontspanning), en het belang van samenwerken. Ook is een aantal lessen expliciet gericht op het geven van informatie



over terroristische dreiging en hoe hiermee om te gaan. Deze lessen worden in de schoolklas gerelateerd aan de vakken geschiedenis of wereldoriëntatie.

Om de musical onder de aandacht van scholen te brengen zijn diverse stappen ondernomen. Zo is de musical met het bijbehorend lesmateriaal uitgedeeld aan 185 geïnteresseerden tijdens de Nederlandse Onderwijstentoonstelling (NOT) te Utrecht in januari 2006. Ook is melding gemaakt op de website van Stichting Impact, het landelijk kenniscentrum voor psychosociale zorg na rampen, en op de website van MeerMusical, die de musical heeft ontwikkeld. Een folder van MeerMusical is rondgegaan naar 6000 basisscholen (ongeveer 90% van het reguliere basisonderwijs in Nederland), waarin ook Impact, de musical wordt vermeld. Daarnaast hebben vijf GGD-en de musical aangevraagd en aangeboden in hun regio. Bovendien is naar 120 scholen in Nederland een brief gestuurd met daarin een uitnodiging de gratis musical aan te vragen. Deze scholen is tevens gevraagd na aanvraag een enquête in te vullen. Ten slotte is een dvd over veerkracht gemaakt, waarop leerlingen de musical en de lessen uitvoeren en experts commentaar geven. De dvd is verspreid onder het (inter)nationale netwerk van Stichting Impact, waaronder de GGD-en van Nederland.

In de loop van februari en maart 2007 zijn de 185 mensen van de NOT (zie boven) telefonisch benaderd met de vraag of zij de musical gingen uitvoeren. Van veel mensen klopte het adres of telefoonnummer niet, zodat zij niet meer achterhaald konden worden. Helaas gaf de meerderheid van de overige respondenten te kennen dat zij de musical (nog) niet gingen uitvoeren. Uiteindelijk gaven 14 scholen aan dat zij de intentie hadden de musical uit te voeren, waarvan drie in het komende cursusjaar. Naar deze scholen zijn (in juni 2007) per e-mail enquêtes gestuurd en bovendien zijn enquêtes verstuurd naar ruim 100 mensen die tijdens de NOT een e-mailadres hadden achtergelaten. Alle aangeschrevenen werd verzocht de enquête in te vullen, ongeacht of men de musical had uitgevoerd of niet. In totaal werden 15 bruikbare enquêtes geretourneerd. Daarnaast gaf een persoon in een mail aan dat zij in aanraking was gekomen met de musical via de NOT, dat zij de musical goed vond en dat zij er in de toekomst iets mee wilde gaan doen.

Uit de enquêtes bleek dat 13 van de 15 ondervraagden het goed tot zeer goed vinden dat leerlingen op school sociaal-emotionele ondersteuning krijgen. Ook vinden 13 respondenten het een goed en 2 een zeer goed idee dat er een lespakket over veerkracht is ontwikkeld. 7 van de 15 respondenten hebben de musical uitgevoerd. Daarvan hebben er 4 ook gebruikgemaakt van het lesmateriaal. De leerkracht heeft in deze 4 gevallen een selectie gemaakt uit de 10 lessen. Vijf van de ondervraagden die de musical hebben uitgevoerd, zijn van mening dat de boodschap van de musical helemaal dan wel voor het grootste deel duidelijk is overgekomen bij de leerlingen. Van de 15 ondervraagden heeft er 1 een thema gemaakt van het onderwerp 'veerkracht'. Deze school heeft via nieuwsbrieven ook de ouders erbij betrokken, 'zoals wij dat bij alle thema's doen'. Bij de andere scholen zijn ouders en andere familieleden naar de opvoering gekomen. Aan de scholen die de musical hadden aangevraagd, is ook een enquête voor de leerlingen gestuurd: 51 leerlingen gaven op deze manier hun mening over de musical. Daaruit kwam een overwegend positief beeld naar voren over de musical, waarbij

vooral de opvoering zelf leuk werd gevonden (het rollenspel, de verschillende personages) en het samenwerken met anderen. De kinderen gaven de musical gemiddeld een 7,5 als rapportcijfer.

Wij hebben niet de pretentie dat bovenstaande resultaten representatief kunnen worden geacht. Ten eerste hebben we te maken met een grote terughoudendheid van de scholen zelf. Achteraf beschouwd is daar een aantal redenen voor te noemen. Zo worden scholen overspoeld met informatie van educatieve uitgeverijen en andere organisaties. Een rondgang op de NOT en een blik op de dagelijkse hoeveelheid post die er op de basisschool binnenkomt, zegt genoeg. Wij hebben daarnaast ervaren dat de musicalmarkt een krappe is: lang niet alle scholen maken gebruik van een bestaande, kant-en-klare musical. Uit de evaluatie kwam ook een aantal inhoudelijke bezwaren naar voren. Veel scholen vinden 'veerkracht' weliswaar een goed thema, maar moeilijk toepasbaar in het bestaande curriculum. Hoewel bij het maken van het lesmateriaal geprobeerd is het in te passen in de bestaande lessen, zou dit in de toekomst meer aandacht kunnen krijgen. Voor een eindmusical vinden veel scholen het belangrijk dat het 'leuk' moet zijn en dat er geen 'zware' problemen aan de orde gesteld moeten worden. Een toekomstige versie van de musical zou daarom meer ruimte moeten/kunnen laten voor de eigen interpretatie van de scholen zelf. In een eerder stadium, tijdens de slotconferentie van het project 'Citizens and Resilience' in november 2006, is het concept van een musical en in het Engels vertaald lesmateriaal aan 150 experts ter beoordeling voorgelegd. De beoordeling was positief, maar er kwam duidelijk naar voren dat er grote verschillen zijn in de onderwijssystemen binnen Europa, en dat betekent dat het onderwijsproject niet overal zomaar op alle scholen uit te voeren zou zijn.

De respondenten van de enquête, zowel de leerkrachten als de leerlingen, zijn overwegend positief. De leerkrachten vinden het belangrijk dat er aandacht is voor sociaalemotionele ondersteuning van leerlingen en het versterken van veerkracht van leerlingen. Volgens de leerlingen kan de muziek soms beter, maar over het algemeen zijn zij tevreden. Opvallend is dat er bij de aanvragen een school was uit Enschede, een waarvan onlangs een kind in de klas was overleden, een school voor langdurig zieken en een multiculturele school met kinderen met uiteenlopende problemen. Voorzichtig kun je hieruit concluderen dat de musical vooral aantrekkelijk is voor scholen die niet alleen een 'leuke' musical willen uitvoeren, maar daarnaast de leerlingen iets extra's willen meegeven. Om dit laatste gaat het natuurlijk – in de poging kinderen voor te bereiden op rampen, terrorisme of andere schokkende gebeurtenissen probeerde de musical de kinderen iets mee te geven over hoe gedurende dergelijke omstandigheden gereageerd kan worden.

### 2.3 Een symbool voor Europa

Om de strijd van burgers tegen het terrorisme een plek te geven, werd een derde concreet product ontwikkeld binnen het project 'Citizens en resilience', dat bestond uit een *format* voor een publiekscampagne binnen Europa. Zoals in Nederland het lieveheersbeestje als symbool wordt gebruikt tegen zinloos geweld, is gezocht naar een internationaal symbool, dat op een non-verbale wijze de boodschap van veerkracht vertegenwoordigt. Om meer grip te krijgen op de mogelijk-

heid om een abstract concept als veerkracht te communiceren naar de Europese bevolking, werd een drietal workshops georganiseerd.

In een eerste workshop stond het verschijnsel angst centraal. Wat is angst, hoe ontstaat het, wat is de diepere oorzaak van angst en hoe kan angst bestreden worden? Uit een analyse van historische gebeurtenissen met een traumatische weerslag werd duidelijk wat de zeggingskracht van non-verbale communicatie is. Onder non-verbale communicatie worden abstracte tekens verstaan, zoals symbolen, logo's, gebaren of geluiden met een universeel en multicultureel karakter. De tweede workshop richtte zich op de doelgroep. Deze omvat een breed scala aan mensen dat, in deze context, kan worden onderverdeeld in kinderen, de bevolking en de professionals. Elke groep ontwikkelt en beleeft angst op eigen wijze. De derde workshop richtte zich op het communicatiemedium. Er bestaat een grote variëteit aan communicatiedragers die kunnen worden ingezet voor het overbrengen van een boodschap. Televisie bereikt een brede grote groep, creëert zichtbaarheid maar is tegelijkertijd kostbaar en vluchtig. Een kleinere opzet bereikt een kleinere groep waardoor meer specifieke informatie kan worden gecommuniceerd, het genereert 'mond-tot-mond reclame', is persoonlijker en goedkoper, maar ook minder zichtbaar. Samenvattend kwamen uit de workshops de volgende aspecten naar voren, die belangrijk zijn bij de ontwikkeling van een symbool:

- 1 gebruik een oud symbool (zoals licht) en geef daar een nieuwe betekenis (veerkracht) aan, dat werkt het best. Een symbool kan een boodschap dragen;
- 2 gebruik een symbool dat nu ook al (spontaan) gebruikt wordt;
- 3 het symbool moet multicultureel en multireligieus, universeel zijn;
- 4 het moet gemakkelijk toepasbaar zijn in verschillende communicatiemiddelen voor verschillende doelgroepen;
- 5 het moet 'eerlijk' zijn en zichtbaar, goed herkenbaar en toch onderscheidend.

De psychosociale kennis op het gebied van veerkracht en sociale steun vormde samen met bovenstaande conclusies het uitgangspunt voor het ontwikkelen van een internationale publiekscampagne. Uiteindelijk is 'licht' gekozen als een goede manier om de boodschap op een juiste manier over te laten komen. Een aantal criteria lag ten grondslag aan de keuze voor licht. Zo heeft licht naast een praktisch nut ook een sterke symbolische betekenis: het staat voor hoop, de toekomst, leidraad, 'verlichting' en vooruitgang. Door de geschiedenis wordt licht (bijvoorbeeld in de vorm van vuur of sterren) in vele logo's iconen en tekenen gebruikt. Licht is opvallend en heeft een sterk overdrachtelijke kracht. Licht heeft een universeel en positief karakter binnen alle culturen en religies. Ten slotte is bekend dat het verbinden van een oud symbool (zoals licht) aan een nieuwe boodschap (zoals veerkracht) een belangrijke succesfactor is voor de herkenbaarheid van een symbool. Dit alles maakt licht tot een goede drager van een boodschap. Het proces van de ontwikkeling van het symbool en de mogelijke communicatiemiddelen is vastgelegd in een boek (Stichting Impact 2006).

Op 11 maart 2007 werd met een delegatie van Nederlandse getroffen en de European Day of Remembrance for Victims of Terrorism in Madrid bezocht. Het bezoek vond plaats in het kader van het Europese project V-net, het Victims'

European Network against Terrorism. Op de herdenkingsdag stonden getroffen en uit twaalf Europese landen stil bij de terroristische aanslagen. Elk van hen kreeg drie minuten om uitdrukking te geven aan zijn gevoelens/gedachten. De European Day of Remembrance for Victims of Terrorism geeft Europese getroffenen een stem en draagt bij aan hun veerkracht. Om dat doel te onderstrepen is aan alle aanwezigen het ontwikkelde lichtsymbool uitgedeeld. Op het lintje stond de tekst: 'Make an impact. Be part of the chain of light'. Het is een teken van veerkracht en solidariteit van alle Europeanen met slachtoffers van terrorisme.

Op 11 maart 2008, tijdens de Europese conferentie 'Standards for Victims of Terrorism, developing standards for assistance to victims of terrorism in the EU' werd tijdens de herdenking van de Europese dag voor getroffenen van terrorisme opnieuw het lichtje met lintje gedragen. Verder lanceerde het bovengenoemde project V-Net een website die alleen op die dag bereikbaar was en waar de Europese bevolking een licht kon ontsteken om uiting te geven aan de solidariteit met de slachtoffers van terrorisme. Gedurende die dag werd de website 2.503 maal bezocht.

### 3 Conclusie en discussie

In dit artikel bepleitten wij meer aandacht voor het vermogen van de bevolking om tegenslag op te kunnen vangen, onafhankelijk van de van te voren getroffen maatregelen. Wij hebben geprobeerd duidelijk te maken dat veerkracht hierbij een aantrekkelijke term is die in intuïtieve zin aanspreekt. Dit houdt echter ook een gevaar in. Zoals Cowen (2001) aangeeft, bestaat het gevaar van 'sloganeering'. Dit houdt zoveel in dat de term te pas en te onpas wordt gebruikt, en dat dit gebruik eerder een structurele achtergrond heeft (oftewel, het 'klinkt goed') en inhoudelijk weinig substantie heeft. De culminerende literatuur geeft echter veel reden voor optimisme. Steeds meer aandacht wordt gegeven aan het duidelijk definiëren van veerkracht en de relatie van dit concept met gerelateerde aspecten (o.a. Earvolino-Ramirez 2007, Friborg et al. 2003, Friborg et al. 2005). Voor interventies is daarbij de discussie over het onderscheid tussen persoonlijkheidsaspecten ('traits') en beïnvloedbare processen van belang.

In het artikel beschrijven we de ontwikkeling van drie producten die op verschillende gebieden veerkracht proberen te vergroten. Vooral met betrekking tot de handleiding en het Europese symbool is het lastig 'harde' conclusies te trekken over de werkzaamheid van de verschillende producten. Bovendien is bij de ontwikkeling zeer praktijkgericht te werk gegaan. De meest systematische feedback is verkregen met betrekking tot de musical en het lesmateriaal. Op basis van onze ervaringen met de verspreiding van Impact, de musical, kunnen wij vaststellen dat het in Nederland moeilijk is de basisscholen hiervoor te interesseren. Hierbij moet wel aangemerkt worden dat wij geen volledig zicht hebben op het aantal maal dat de musical is uitgevoerd. Wel is veel aandacht besteed aan de verspreiding van de musical. Op verschillende basisscholen is de musical uitgevoerd, en omdat het een duidelijk en aansprekend voorbeeld is van het concreet maken van een abstract begrip als veerkracht is besloten het vast te leggen op film. Met deze

film wordt thans getracht het project verder in Europa te brengen. De musical is vertaald in het Engels, Tsjechisch en deels in het Zweeds, en wordt waarschijnlijk binnenkort in het Grieks vertaald. Het lesmateriaal is beschikbaar op de site van de Verenigde Naties in het kader van het jaarthema 2007: 'Disaster risk reduction begins at schools'.<sup>11</sup> Het blijft nog de vraag of deze, in Nederland ontwikkelde musical ook andere culturen zal aanspreken. Het valt te overwegen om niet een geheel uitgeschreven musical aan te bieden, maar slechts het 'format', waarin de componenten van veerkracht een plaats krijgen. Door op deze manier meer vrijheid te laten in de uitvoering van de musical, ontstaat ruimte voor een eigen (cultureel bepaalde) inbreng. Bovendien kan een vrijer format wellicht eenvoudiger worden ingepast binnen de verschillende onderwijssystemen binnen Europa.

Uiteraard zijn tal van andere producten met betrekking tot veerkracht denkbaar dan de hier genoemde. Voor onderzoek zou bijvoorbeeld een goede monitor om veerkracht daadwerkelijk te kunnen meten van grote waarde zijn. Het zou de effecten als de hier beschreven producten beter in kaart kunnen brengen. In dit artikel is beschreven hoe lastig het is een begrip als veerkracht te vertalen naar de praktijk. Minstens zo lastig zal het zijn een wetenschappelijk instrument te ontwikkelen dat veerkracht kan meten. Pogingen zijn ondernomen door Verleye, van de universiteit in Gent. Zijn ResiScope richt zich voornamelijk op het meten van de behoefte aan informatie en het vertrouwen in de overheid bij de burgers.<sup>12</sup> In de internationale literatuur zijn daarnaast de Resilience Scale (RS, Wagnild & Young 1993) en de Resilience Scale for Adults (Friborg et al. 2003) ontwikkeld. Stichting Impact wil binnenkort onderzoek starten om een instrument te ontwikkelen waarmee het niveau van veerkracht is te bepalen onder de Nederlandse bevolking.

In zijn analyse van het concept veerkracht wijst Earvolino-Ramirez (2007) erop dat het belangrijkste antecedent voor veerkracht is het ondergaan van tegenslag, ramspoed, of ongeluk (in het Engels: 'adversity'). Het blijft ongewis hoe een individu zal reageren als hem of haar daadwerkelijk een traumatische gebeurtenis overkomt. Niettemin is duidelijk dat veerkracht een belangrijke rol speelt in de fasen na een schokkende gebeurtenis. We hopen dan ook dat de in dit artikel beschreven resultaten zowel onderzoekers als practici zullen inspireren. Aanvullend onderzoek blijft nodig. Maar minstens zo belangrijk is het creatief en concreet vertalen van veerkracht, en de achterliggende concepten, naar de praktijk.

## Literatuur

- 11 United Nations International Strategy for Disaster Reduction: 'Disaster risk reduction begins at schools' [http://www.unisdr.org/eng/public\\_aware/world\\_camp/2006-2007/wdrc-2006-2007.htm](http://www.unisdr.org/eng/public_aware/world_camp/2006-2007/wdrc-2006-2007.htm).
- 12 ResiScope: <http://www.resiscope.org/>.

- American Psychological Association (2000) *Fostering resilience in response to terrorism: for psychologists working with children*. Factsheet APA.
- Bisson, J. (2005) *The management of PTSD in primary and secondary care*, National Clinical Practice Guideline Number. National Collaborating Centre for Mental Health, Commissioned by the National Institute for Clinical Excellence.
- Bonanno, G.A., N.P. Field, A. Kovacevic & S. Kaltman (2002) 'Self-enhancement as a buffer against extreme adversity: Civil war in Bosnia and traumatic loss in the United States'. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 184-196.
- Bonanno, G.A. (2004) 'Loss, Trauma, and Human Resilience. Have We Underestimated the Human Capacity to Thrive After Extremely Aversive Events?'. *American Psychologist*, 59, 1, 20-28.
- Bonanno, G.A., C. Rennie & S. Dekel (2005) 'Self-enhancement among high-exposure survivors of the September 11th terrorist attack: resilience or social maladjustment?'. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88, 6, 984-98.
- Cowen, E.L. (2001) 'Ethics in community mental health care. The use and misuse of some positively valenced community concepts'. *Community Mental Health Journal*, 37, 1, 3-13.
- Earvolino-Ramirez, M. (2007) 'Resilience: A Concept analysis'. *Nursing Forum*, 42, 73-82.
- Education Department of Western Australia (2000) *Developing resiliency in young people k-12. Teachers' guide*.
- Fredrickson, B.L., M. Tugade, C.E. Waugh & G.R. Larkin (2003) 'What Good Are Positive Emotions in Crises? A Prospective Study of Resilience and Emotions Following the Terrorist Attacks on the United States on September 11th, 2001'. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 2, 365-376.
- Fredrickson, B.L. (2004) 'The broaden-and-build theory of positive emotions'. *Philosophical transactions - Royal Society. Biological sciences*, 359, 1449, 1367-78.
- Friborg O., O. Hjemdal, J.H. Rosenvigne & M. Martinussen (2003) 'A new rating scale for adult resilience: what are the central protective recourses behind healthy adjustment?'. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 12, 2, 65-76.
- Friborg O., D. Barlaug, M. Martinussen, J.H. Rosenvigne & O. Hjemdal (2005) 'Resilience in relation to personality and intelligence'. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 14, 1, 29-42.
- Johnson, J.L. & S.A. Wiechelt (2004) 'Introduction to the Special Issue on Resilience'. *Substance Use & Misuse*, 39, 5, 657-670.
- Kaniasty, K. (2005) 'Social support and traumatic stress'. *PTSD Research Quarterly*, 16, 2, 1-8.
- Kobasa, S.C., S.R. Maddi & S. Kahn (1982) 'Hardiness and health: a prospective study'. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 168-177.
- Luthar S, D. Cicchetti & B. Becker (2000) 'The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work'. *Child Development*, 71, 543-562.
- Masten, A.S. (2000) *Children who overcome adversity to succeed in life*. Minneapolis, MN: University of Minnesota.
- Masten A.S. (2001) 'Ordinary Magic: Resilience processes in development'. *American Psychologist*, 56, 227-238.
- Nuijen, M. (2006) *Nieuwjaarsbrand Volendam 2001*. Ulvenhout: Ca(t)'s huis voor communicatie.

- Rutter, M. (1985) 'Resilience in the face of adversity: Protective factors and resistance to psychiatric disorder'. *British Journal of Psychiatry*, 147, 598-611.
- Seynave, G.J.R. (2001) *Psycho-Social Support in situations of mass emergency. A European Policy Paper concerning different aspects of psychological support and social accompaniment for people involved in major accidents and disasters*. Brussel: Ministry of Public Health.
- Shimazu, A. & W.B. Schaufeli (2008) 'Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology'. *BioScience Trends*, 2, 1, 171.
- Starmans, I. & N. Oberijé (2006) *Burgerparticipatie bij rampen en zware ongevallen*. Arnhem: NIFV.
- Stichting Impact (2006) *Citizens and Resilience. A public campaign*. Amsterdam: Stichting Impact.
- Stichting Impact (2007) *Multidisciplinaire richtlijn Vroegtijdige psychosociale interventies na rampen, terrorisme en andere schokkende gebeurtenissen*. Utrecht: Trimbos Instituut.
- Wagnild, G.M. & H.M. Young (1993) 'Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale'. *Journal of Nursing Measurement*, 1, 2, 165-78.
- Weinberger, D.A., G.E. Schwartz & R.J. Davidson (1979) 'Low anxious, high-anxious, and repressive coping styles: Psychometric patterns and behavioural and physiological responses to stress'. *Journal of Abnormal Psychology*, 88, 369-380.
- Werner, E.E. & R.S. Smith (2001) 'Journeys from childhood to midlife: risk, resilience, and recovery'. *Pediatrics*, 114, 2, 492.
- Wildavsky, A. (1988) 'Playing it safe is dangerous'. *Regulatory Toxicology and Pharmacology*, 8, 3, 283-287.

*Dr. J.H.M. (Hans) te Brake is senior beleidsmedewerker onderzoek en ontwikkeling, drs. M.J.T.P (Marieke) van der Post is beleidsmedewerker en drs. A.M. (Ariëlle) de Ruijter is senior beleidsmedewerker zorg. Allen bij Stichting Impact, landelijk kennis- en adviescentrum voor psychosociale zorg na rampen. Contactadres: Meibergdreef 5, 1105 AZ Amsterdam, 020-56 62 307. E-mail: h.tebrake@amc.uva.nl.*