

Helpende burgers: wegsturen of niet?

Burgers helpen ten tijde van crises. Slachtoffers helpen, verkeer regelen: alles wat op dat moment nodig is om de situatie het hoofd te bieden. Wat betekent dat voor de hulpdiensten als die ter plekke komen? Burgers hun gang laten gaan? Instrueren? Of juist wegsturen?

■ José Kerstholt

TNO en Universiteit Twente

■ Josine van de Ven

TNO

■ Richelle van Rijk

TNO

■ Silvan Hijlkema

Gemeente Zwolle

Om inzicht te krijgen in hoe professionals omgaan met actieve burgers is in de Veiligheidsregio IJsselland een oefening gedaan waarbij burgers al bezig waren met bepaalde handelingen als de professionals ter plekke kwamen. Het gebruikte scenario kwam er op neer dat op een bedrijfsterein een (elektrische) auto tegen een hoogspanningsmast was aangebotst. De bestuurder van de auto zat nog in de auto met een "hypo". Bij de mast stonden twee steigers waar op het moment van de botsing twee schilders bezig waren: één schilder was van de steiger afgevallen en lag op de grond, één schilder hing nog in de steiger. Op het moment dat de tankautospuit met vijf manschappen en een bevelvoerder arriveerden, waren twee burgers bezig met het verplaatsen van een rolsteiger naar de plek waar het slachtoffer hing en twee burgers ontfermden zich over het slachtoffer op de grond.

WEGSTUREN OF NIET?

De oefening werd uitgevoerd door in totaal 29 ploegen. Vijf ploegen (17%) stuurden de burgers direct weg en vijf lieten de burgers geheel hun gang gaan. De rest van de ploegen stuurde (een deel van) de burgers later weg. De belangrijkste reden om burgers weg te sturen was de ingeschatte veiligheid. Als professionals de situatie als onveilig beoordeelden, zoals bijvoorbeeld een hellende steiger waar één van de slachtoffers onder lag, werden de burgers direct weg gestuurd. Interessant is echter dat hoewel de situatie voor elke ploeg identiek was, de veiligheid toch verschillend werd ingeschat.

VEILIGHEID: BEELDVORMING

De beoordeling van een situatie wordt bepaald door een combinatie van informatie en interpretatie. De eerste informatie die een ploeg krijgt, is tijdens de aanrijfase. De specifieke informatie die dan wordt gegeven zal voor een belangrijk deel de focus van de aandacht



bepalen. Zo kon wel of niet worden vermeld dat het incident nabij een hoogspanningsmast was. Het noemen hiervan kan een associatie oproepen met gevaar voor elektrocutie wat een reden kan zijn om iedereen onmiddellijk weg te sturen. Vervolgens moet de situatie ter plekke worden beoordeeld waarbij informatie over het hoofd kan worden gezien (bijvoorbeeld het feit dat het om een elektrische auto gaat) of kan informatie op een andere manier worden geïnterpreteerd. Zo vond een deel van de bevelvoerders het gevaarlijk om de burgers bij de rolsteiger te laten en een ander deel niet. Dus de interpretatie van een situatie wordt door tal van factoren beïnvloed wat uiteindelijk tot een verschillende beeld (en gerelateerd beslissing ten aanzien van burgers) zal leiden.

INFORMATIE EN CAPACITEIT

In alle gevallen werd aan burgers gevraagd wat er precies was gebeurd. De professionals gebruikten dus burgers als aanvullende informatiebron voor hun beeldvormingsproces. De belangrijkste reden om burgers niet weg te sturen is omdat burgers extra capaciteit bieden. Zo liet een deel van de professionals de burger bijvoorbeeld bij het slachtoffer op de grond zitten waardoor zij eerst andere taken uit konden voeren zoals het stabiliseren van de steiger.

Over het algemeen werden burgers die volop in beweging waren, bijvoorbeeld met de rolsteiger, eerder weggestuurd. Mogelijk speelden hierbij aandachtsprocessen een rol: bewegingen en geluid (luide communicatie met de schilder die nog in de steiger hing) trekken over het algemeen veel aandacht, waardoor de ploeg wellicht te veel werd afgeleid van hun primaire proces (bijvoorbeeld situatie inschatten en prioriteren).

PERSPECTIEF VAN DE BURGERS

Wat de burgers opviel, was dat het in sommige gevallen meer dan vijf minuten duurde voordat een professional naar hen toe kwam om hulp te bieden. Vanuit het perspectief van de burger kwam dit vreemd over: "Het voelt heel gek als er professionals aankomen en vervolgens uitgebreid aan de slag gaan en om je heen lopen, maar nog niet eens contact maken of je aanspreken of iets dergelijks".

64% van de burgers voelde zich gewaardeerd door de professionals. De manier waarop men aangesproken werd, was in belangrijke mate bepalend voor de mate van waardering. Als burgers heel directief weggestuurd werden - in een enkel geval door al van een afstand te roepen dat men weg moest - werd dit door de burgers als zeer onprettig ervaren. Ze voelden zich gewaardeerd als ze vriendelijk werden bejegend en ook werden betrokken in de hulpverlening, bijvoorbeeld doordat ze hun taken mochten continueren.

45% van de burgers had het gevoel dat ze voldoende waren ingezet. Degene die dat niet vonden meenden dat ze meer ondersteuning konden blijven bieden aan de slachtoffers.

BEPERKINGEN

Bovenstaande conclusies zijn gebaseerd op een beperkte scenariostudie in één veiligheidsregio. Het ging om een specifiek en kleinschalig incident dat in scene was gezet en de ploegen waren niet standaard in de zin dat het geheel uit bevelvoerders bestond. Bovendien hadden de burgers de opdracht gekregen zeer meegaand te zijn en niet tegen de besluiten van de brandweer in te gaan. Dit maakt dat de bevindingen niet zonder meer naar alle situaties gegeneraliseerd kunnen worden.

MAAR TOCH

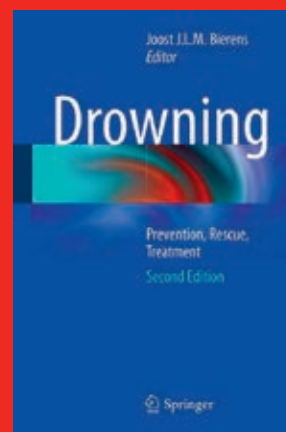
Ondanks deze beperkingen geeft de studie wel een aantal interessante inzichten. In de eerste plaats wordt het belang van beeldvorming geïllustreerd. De inschatting van de veiligheid is van groot belang voor de inzet van burgers. *Met name* de eerste beelden die in de aanrijfase worden gevormd, geven een sterk interpretatiekader voor de verdere informatieverwerking. *Verder* waardeerden professionals de inzet van burgers vooral in termen van informatie en capaciteit. Er zijn echter geen expliciete procedures hoe dit precies vorm zou moeten krijgen wat burgerinzet mogelijk suboptimaal maakt. *Als laatste* zou meer inzicht in het perspectief van de burgers (hoe kom je over) de interactie tussen burgers en professionals aanzienlijk kunnen verbeteren.

STANDAARDWERK WATER GERELATEERDE RAMPEN

■ Corsmas Goemans

Directie Weerbaarheidsverhoging, NCTV

In Amsterdam bij de "Maatschappij tot Redding van Drenkelingen" (opgericht in 1767) was op 22 juni jl. de officiële presentatie van het boek "Drowning. Prevention, Rescue, Treatment". Het is de compleet vernieuwde tweede editie over water gerelateerde rampen van het in 2005 gepubliceerde "Handbook on drowning". Door onderzoeksfeiten is het begrip van effectieve preventiestrategieën tegen verdrinking, redding technieken en behandelopties toegenomen. Experts uit de hele wereld zorgen voor een volledig overzicht in deze tweede editie. Het boek biedt *evidence-based* praktische informatie en heeft een unieke informatieve waarde voor verschillende groepen met taken, plichten en verantwoordelijkheden op het gebied van water gerelateerde rampen.



Voor meer info zie:

<http://www.springer.com/us/book/9783642042522>

Dit is van groot belang omdat diverse incidenten, crises en rampen aantonen dat betrokken burgers vaak al bezig gaan om zichzelf en anderen te redden. In sommige situaties omdat het gewoon niet anders kan. De recente aardbeving in Nepal is zo'n voorbeeld waar hulpdiensten te laat komen en handen te kort komen vanwege de omvang. Meer aandacht voor de samenwerking tussen professionals en burgers bij rampen en crises is vanuit twee perspectieven van belang: overlaten van taken aan (competente) burgers zorgt dat de hulpverlener zijn/haar handen vrij heeft voor andere taken, en het draagt bij aan de veerkracht van betrokken burgers, waardoor zij na de ramp of crisis hun leven sneller weer op kunnen pakken.