

Eerste hulp bij crisis

Handboek burgerhulp voor
hulpdiensten tijdens een crisis

TNO innovation
for life



Hoe kan ik helpen?



In tijden van nood helpen mensen elkaar. Hulpdiensten en gemeenten kunnen deze ondersteuning tijdens een crisis vaak goed gebruiken.



Dit handboek burgerhulp biedt hulpdiensten concrete voorbeelden hoe mensen kunnen bijdragen tijdens een crisis. Er zijn kansen en ook risico's bij allerlei deelprocessen in de crisisbeheersing, dus de handelingsperspectieven zijn voorzien van tips en let op's.

Colofon

©2023

Deze publicatie is ontwikkeld door TNO in samenwerking met Veiligheidsregio Groningen en is mede mogelijk gemaakt door het Nationaal Programma Groningen. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van TNO.

Het ter inzage geven van deze publicatie aan direct belanghebbenden is toegestaan. De ontwikkelde kennis in deze bundel is literatuur en bijdragen van vele experts uit de praktijk tot stand gekomen. Wij willen alle betrokken hulpdiensten van Veiligheidsregio Groningen en externe experts bedanken voor hun hulp bij de totstandkoming. Deze publicatie is een kennisproduct. In de praktijk wordt er verdere uitvoering aan gegeven. Denk aan crisisoefeningen om de rol van inwoners in crisisbeheersing in de praktijk verder vorm te geven onder de crisispartners en samen met inwoners uit de regio. Ook nieuwe crises brengen nieuwe inzichten, waardoor de kennis zich blijft doorontwikkelen.

Auteurs:

Arnout de Vries
Shanna Wemmers

Infographics:

Jesse Skolnik

In samenwerking met:

Veiligheidsregio Groningen

Eerste hulp bij crisis

Voorwoord p.4

Inleiding p.6

Leeswijzer p.8

Communicatie

Infographic 01 p.10

Materiaal

Infographic 02 p.12

Expertise

Infographic 03 p.14

Coördinatie

Infographic 04 p.16

Naastenzorg

Infographic 05 p.18

Veiligheid p.20

Aansprakelijkheid p.22

Nawoord p.24

Literatuurlijst p.30



Voorwoord

Wilma Mansveld

Directeur Veiligheidsregio Groningen

Inwoners die de handen uit de mouwen steken verdienen onze waardering en aandacht.

Is er brand? Dan komt de brandweer en wordt de brand geblust. Wordt er iemand onwel? De ambulancedienst komt ter plaatse en verleent medische assistentie. Een inbraak of een verstoring van de openbare orde? De politie is al onderweg. In Nederland hebben we het over het algemeen goed voor elkaar met onze hulpdiensten.

Is er sprake van een grote calamiteit, dan werken de hulpdiensten samen. Soms over de gemeentelijke en provinciale grenzen heen. Die ervaring hebben we in Groningen ook. Denk aan de opvangcrisis in de asielketen, vogelgriep, de containercalamiteit in het waddengebied en natuurlijk de coronacrisis. En af en toe een complexe brand, die hebben we ook.

In Groningen denken we als het gaat om samenwerking tussen de hulpdiensten ook al snel aan de aardbevingen als gevolg van de gaswinning. We hebben ook geoefend: wat gebeurt er bij een heel zware aardbeving, wat doen de hulpdiensten? En vooral: wat kun je als inwoner zelf doen? In Groningen hebben de inzichten uit oefeningen en gesprekken geleid tot de publiekscampagne Eerste Hulp Ben Jij (EHBJ), een campagne die zich op alle gangbare risico's in onze regio richt.

Inwoners die de handen uit de mouwen steken verdienen onze waardering en aandacht. En we kunnen ook niet zonder. Wat dat betreft is samen- en zelfredzaamheid of zelfs burgerparticipatie van alle tijden. De wierden en terpen in Noord-Nederland zijn stille getuigen van onze eeuwenlange strijd tegen het water. Ook nu zijn we er vaak zelf als eerste bij, nog voor we 112 hebben kunnen bellen. De rook- of CO-melder heeft ons een seintje gegeven. We kijken op buienradar voordat we een festival gaan bezoeken. We hebben een noodpakket in huis, want veiligheid staat altijd op ons boodschappenlijstje. En we weten wat we moeten doen, want we denken vooruit. Toch? En een goede buur is beter dan een verre vriend. Het inzetten van inwoners bij een calamiteit of ramp verdient de aandacht van de hulpdiensten en de veilig-

heidsregio's. Een heldere structuur, afstemming tussen hulpdiensten en het borgen van kennisoverdracht, veiligheid en communicatie zijn daarbij onmisbaar om te voorkomen dat burgerparticipatie of burgerhulpverlening doorschiet in eigenrichting: 'Als de politie geen oogje in het zeil houdt, dan vormen we zelf een burgerwacht!' Weten mensen wat wel en niet mag? En hoe zit het met de privacy, veiligheid en aansprakelijkheid? Een goed voorbeeld van hoe het kan is het Ready2Help-netwerk, een landelijk netwerk van vrijwillige zoekteams. Het Rode Kruis en de Nationale Politie kunnen zo'n team inzetten als er iemand wordt vermist.

Door de burgerparticipatie of misschien wel de burgerhulpverlening zó te organiseren wordt de behoefte vanuit de samenleving erkend en gericht, zonder dat mensen met de beste bedoelingen op pad gaan maar onbedoeld sporenonderzoek belemmeren. Bovendien is er aandacht voor een ieders veiligheid, zowel van de professional als van de burgerhulpverlener. Ook kan zo met de juiste middelen gecoördineerd worden gewerkt.

Juist voor de crisisorganisatie van de veiligheidsregio's loont het om hier de komende jaren richting aan te geven. Informatiegestuurde veiligheid, risicogericht werken en samen- en zelfredzaamheid zijn thema's die hoog op de agenda staan van de veiligheidsregio's. Het opbouwen van lokale netwerken en aansluiten bij behoeften van diverse doelgroepen en burgerhulpnetwerken is daarbij onmisbaar. En hoe hebben we voor de burgerhulpverleners de nafase georganiseerd? Misschien is de tijd rijp voor een Algemeen Commandant Burgerhulp.

Uit ons eigen inwonersonderzoek blijkt dat onze inwoners willen helpen tijdens een crisis, maar tegelijkertijd niet goed weten hoe. Deze publicatie helpt ons ook om onze publiekscampagne Eerste Hulp Ben Jij aan te scherpen met handvatten voor inwoners voor hoe zij kunnen bijdragen tijdens een crisis.

Misschien is de tijd rijp voor een **Algemeen Commandant Burgerhulp**

Ik ben TNO zeer erkentelijk voor alle inspanningen en het denkwerk op het gebied van burgerparticipatie en alles wat ermee annex is. Het helpt ons bij het scherpen van het denken in het verlengde van de evaluatie Wet veiligheidsregio's.

Deze publicatie is gemaakt voor medewerkers en functionarissen van Veiligheidsregio Groningen en andere hulpdiensten in onze regio. Graag nodig ik andere regio's uit om er ook gebruik van te maken.

Ik wens u veel inspiratie en leesplezier!



Inleiding

De meeste inwoners zijn zelfredzaam en willen helpen bij een crisis of ramp.



Burgertaken in het veiligheidsdomein is een toenemende trend

Inwoners zijn bij rampen en incidenten meestal zelfredzaam. Mensen helpen bij de bestrijding van een incident. Dit bleek al uit een onderzoek naar burgerparticipatie dat het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (NIFV) in 2009 en 2010 uitvoerde.

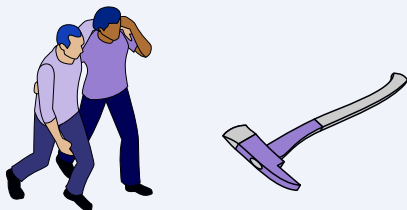
Het is nog altijd een trend dat inwoners steeds meer initiatieven nemen op het gebied van veiligheid. Dit stelt (nog) meer eisen aan de coördinatie van verschillende activiteiten in een crisis. Om goed in te spelen op de vele vormen van burgerhulp is meer overzicht nodig en concrete handelingsperspectieven om er effectiever gebruik van te maken.

Meeste inwoners zijn bereid te helpen, ze weten alleen niet goed hoe

Bij een noodsituatie zijn inwoners altijd eerst op zichzelf aangewezen. De hulpdiensten kunnen immers niet direct ter plekke zijn. Maar ook daarna duurt het enige tijd voordat de coördinatie zover is dat alle hulpdiensten hun werk kunnen doen en soms is er simpelweg te veel te doen. Steeds vaker zijn inwoners actief in veiligheidssituaties, doordat informatieverstrekking en organiserend vermogen via sociale media steeds sterker wordt: van lokale buurt-Whatsappgroepen tot landelijke platformen als Veiligheidsinitiatief of zelfs internationale initiatieven zoals Bellingcat. Ook zijn er steeds meer specialistische georganiseerde burgergroepen die helpen, zoals bij het zoeken naar vermiste personen.

Voorbeelden

Inwoners hielpen tijdens de duinbranden in Schoorl en Bergen met het uitrollen van brandslangen of met vuurzwepen, schoppen en takken het vuur te doven of uitbreiding te voorkomen.



Bij de Bijlmerramp reddden inwoners mensen uit de brandende flats. Tijdens de nieuwjaarsnacht in Volendam sloegen inwoners ramen van café 't Hemeltje in om mensen van buitenaf te bevrijden. Soms met gevaar voor eigen leven. Ze verleenden eerste hulp zoals bij de aanslag op Koninginnedag in Apeldoorn.

Bij de Vuurwerkramp in Enschede blusten bewoners met tuinslangen hun huizen en hielpen ze om mensen uit het puin te halen en te vervoeren naar ziekenhuizen.



In Wilnis hielpen inwoners met het wegpompen van water na de dijkdoorbraak. Inwoners werden ingezet als dijkwacht of om te controleren dat op de heidevelden de brand niet verder oprukte. Zij maakten het gebied toegankelijk voor hulpdiensten, regelden het verkeer, bewaakten de plaats incident of maakten na verloop van het incident de omgeving schoon. Minder validen werden door buurtgenoten geholpen. Boeren hielpen andere boeren met het evacueren van vee. Inwoners hielpen, soms in samenwerking met de politie, met het evacueren van bewoners door woningen te doorzoeken op achterblijvers. Inwoners hebben opvanglocaties helpen opzetten, goederen werden ingezameld of gratis eten en drinken werd verzorgd.

Vele slachtoffers uit diverse incidenten ontvingen nazorg van naasten en grootschalige burgerhulp leidt ook steeds vaker tot duurzame vrijwilligersinzet zoals na zoektochten naar vermiste personen.

98% van de inwoners wil hulp verlenen tijdens een crises

Slechts 2% van de inwoners is niet bereid om hulp te verlenen bij crises

Voor de andere inwoners is het bieden van hulp bijvoorbeeld afhankelijk van wanneer de professionele hulpverleners ter plaats zijn, of dat ze zichzelf niet in staat achten. De meest belangrijke voorwaarden voor het in goede banen leiden van burgerhulp ten tijde van crises is dat duidelijk is *hoe* ze het beste kunnen helpen en hoe dit veilig kan. Andere voorwaarden zijn het kennen van de (potentiële) slachtoffers en het hebben van tijd of expertise voor de hulp, zoals bijvoorbeeld een EHBO-diploma (I&O research, 2020). Behalve bewustwording en kennis is er de laatste jaren ook meer aandacht gekomen voor de invloed van emoties op de motivatie van inwoners om in actie te komen. Erkenning van hun hulp is van belang om de burgerhulp goed te benutten.

Voor het in actie komen van inwoners is het dus van belang dat ze weten wat ze (veilig) kunnen doen. Daarnaast is het van belang dat zij kunnen zien hoe dit bijdraagt aan behoeften en ieders belang. De een wil bijvoorbeeld mensen vervoeren, terwijl de ander dieren wil opvangen.

Zelfredzaamheid en samenredzaamheid

In de voorbereidende fase van incidenten of rampen kunnen inwoners zich voorbereiden met Eerste Hulp Ben Jij (ehbj.nl). Op individueel niveau, maar ook als community. Inwoners kunnen bijvoorbeeld kennis opdoen over risico's en handelingsperspectieven. Lokale gemeenschappen kunnen samen aan het EHBJ-buurtplan werken om zich als gemeenschap voor te bereiden. Professionals kunnen meer over de gemeenschap te weten komen, zoals kwetsbaarheden, maar ook juist capaciteiten. Samenredzaamheid komt daarnaast vooral tot uiting als zich daadwerkelijk een crisis voordoet. Dan moeten professionals en inwoners samen aan de slag om de crisis het hoofd te bieden. De kennis en capaciteiten die er zijn kunnen dan worden benut.

Het blijkt echter dat over het algemeen weinig voorbereiding plaatsvindt door inwoners. Inwoners bereiden zich meer voor als zij de kans op een crisis hoog inschatten en verwachten dat zij hierdoor geraakt kunnen worden. Hebben inwoners geen inzicht in de crisiskansen? Weten ze niet wat ze kunnen doen? Of volgen ze gewoon anderen?

Burgerparticipatie versus overheidsparticipatie

Inwoners bewegen zich individueel en als groep steeds meer richting het uitvoeren van overheidstaken, zoals toezicht, opsporing en hulpverlening. De mate waarin inwoners dit uitvoeren verschilt van het ondersteunen van dergelijke taken, tot het overnemen van deze taken. Hierin vindt een dynamiek plaats van burger- naar overheidsparticipatie. De rollen van overheid en burgers zijn dus afhankelijk van elkaar. Inwoners hebben lokale kennis en zijn 'extra handjes en hersenen'. Professionals kunnen inwoners daarbij helpen met advies. Vooral bij een crisis ontstaan rollen vaak organisch en kan in de chaos van het moment deze dynamiek meer ondersteund worden door hulpdiensten die werken volgens de structuren die zijn ingericht in de crisisorganisatie.

Veerkrachtig samenwerken

Spontane burgerhulp is een goed voorbeeld van de veerkracht van de netwerksamenleving. Afhankelijk van het type incident vervul je als veiligheidsregio een passende rol. Samen met inwoners bewegen we de juiste kant op om zo een bijdrage te leveren aan een veilige en gezonde regio.

Leeswijzer

5 categorieën van burgerhulp

De infographics met daarin handelingsperspectieven voor professionals die nu volgen zijn onderverdeeld in een vijftal categorieën van burgerhulp: communicatie, materiaal, expertise, coördinatie en naastenzorg.

Crisistypen als voorbeeldcontext

Er ligt een focus op de acute fase en de crisistypen die daarin betrokken zijn. Voor de vijf infographics worden verschillende crisistypen als voorbeeld gebruikt, maar de vormen van burgerhulp zijn breder toepasbaar.

Deelprocessen

De vormen van burgerhulp zijn geclusterd op de verschillende deelprocessen en verantwoordelijkheden van de diverse hulpdiensten. Zij bieden handelingsperspectief voor de veilige omgang met burgerhulp voor de professional.

Inwoners helpen vaker bij algemene processen, zoals: opvang en verzorgen, afzetten en afschermen, zorgen voor primaire levensbehoeften en ontruimen en evacueren.

Inwoners helpen minder vaak bij specialistische processen zoals brandbestrijding, uitvaartverzorging of een strafrechtelijk onderzoek.

Bij flitsrampen en -incidenten zijn inwoners vaak al ter plaatse voor het verlenen van eerste hulp en het afzetten of afschermen van het getroffen gebied.

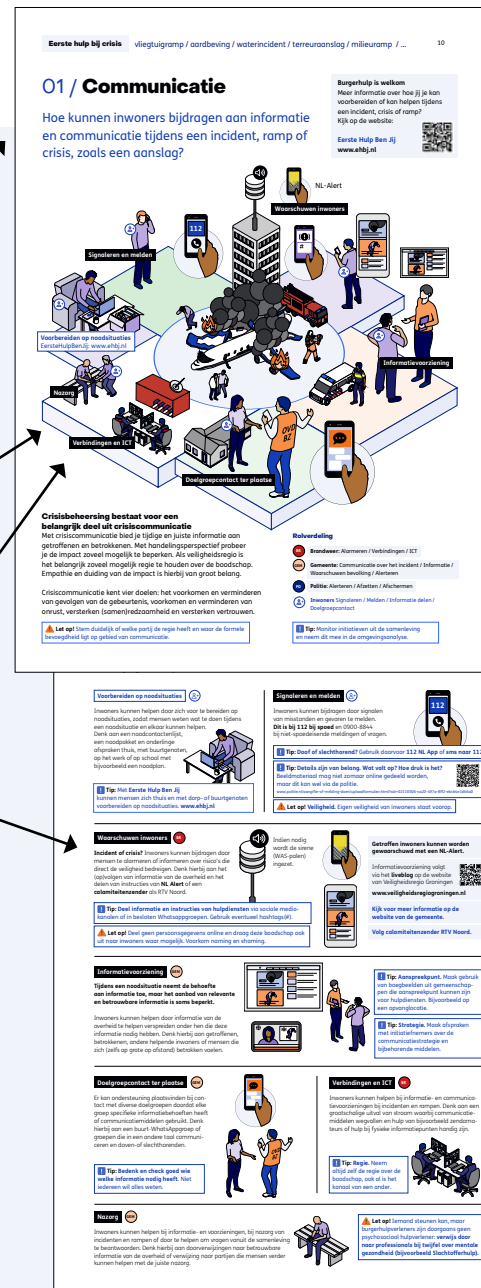
Bij langdurige incidenten of rampen en crises gaat burgerhulp vaak over specifieke expertise of hulp bij middelen en materialen.

Met name bij een grote ramp of crisis en levensbedreigende situaties is er sprake van meer en grootschaligere samenwerking.

Bij ervaringen met burgerhulp bij incidenten, rampen of crises is zelden paniek, apathisch of asociaal gedrag aangetroffen.

Inwoners blijken zeer bereid te helpen: het start met nieuwsgierigheid, indien gevraagd helpen inwoners zonder uitzondering en ook zo lang als nodig.

Let op! Voorkom bij langdurig of zwaar werk mentale of fysieke uitputting en besteed voldoende aandacht aan goede nazorg!

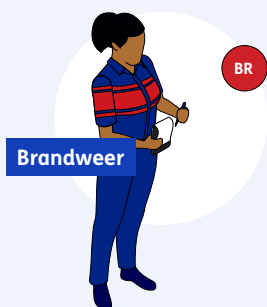


De motivatie om te helpen ontstaat vaak vanuit een morele plicht of sociale verbondenheid met de gemeenschap

De houding van hulpverleners ten aanzien van burgerhulp is de afgelopen jaren positiever geworden. Het wordt gezien als zeer waardevol, maar hulpdiensten zijn op dit vlak soms nog handelingsverlegen. Deze publicatie hoopt bij te dragen aan de kansen door het handelingsperspectief te verbeteren en de coördinatie van burgerhulp in de crisisbeheersing te verbeteren.

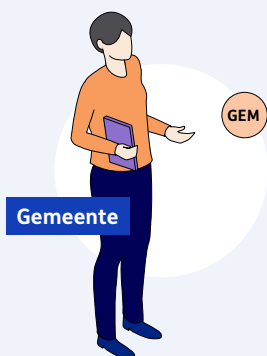
Hulpdienst

Deelprocessen / Infographic



Brandweer

Alarmeren	01 / Communicatie		
Bronbestrijding	Effectbestrijding	02 / Materiaal	03 / Expertise
Waarnemen en meten	02 / Materiaal	03 / Expertise	
Toegankelijk maken terrein	02 / Materiaal	03 / Expertise	
Verzorging logistiek	02 / Materiaal	03 / Expertise	04 / Coördinatie
Verbindingen inzetgebied	01 / Communicatie	02 / Materiaal	03 / Expertise
Ontsmetten mens en dier	02 / Materiaal	03 / Expertise	04 / Coördinatie
Ontsmetten voertuigen en infrastructuur	02 / Materiaal	03 / Expertise	04 / Coördinatie



Gemeente

Voorlichting	Informatie	01 / Communicatie	
Waarschuwen van de bevolking	01 / Communicatie		
Ontruimen	Evacueren	04 / Coördinatie	
Inzamelen besmette waren	02 / Materiaal	03 / Expertise	
Opvang en verzorging	02 / Materiaal	03 / Expertise	04 / Coördinatie
Registratie van slachtoffers	05 / Naastenzorg		
Uitvaartverzorging	05 / Naastenzorg		
Voorzien in primaire levensbehoeften	02 / Materiaal	03 / Expertise	04 / Coördinatie
Registratie en afhandeling van schade	05 / Naastenzorg		
Nazorg	01 / Communicatie	04 / Coördinatie	
Milieu	02 / Materiaal	03 / Expertise	04 / Coördinatie



Politie

Afzetten	Afschermen	01 / Communicatie	02 / Materiaal	03 / Expertise	04 / Coördinatie
Verkeer regelen	04 / Coördinatie				
Identificatie overleden slachtoffers	05 / Naastenzorg				
Strafrechtelijk onderzoek	05 / Naastenzorg				
Begidsen	02 / Materiaal	03 / Expertise	04 / Coördinatie	05 / Naastenzorg	



Geneeskundige Hulp

Geneeskundige hulpverlening	02 / Materiaal	03 / Expertise	
Psychosociale hulpverlening	02 / Materiaal	03 / Expertise	05 / Naastenzorg

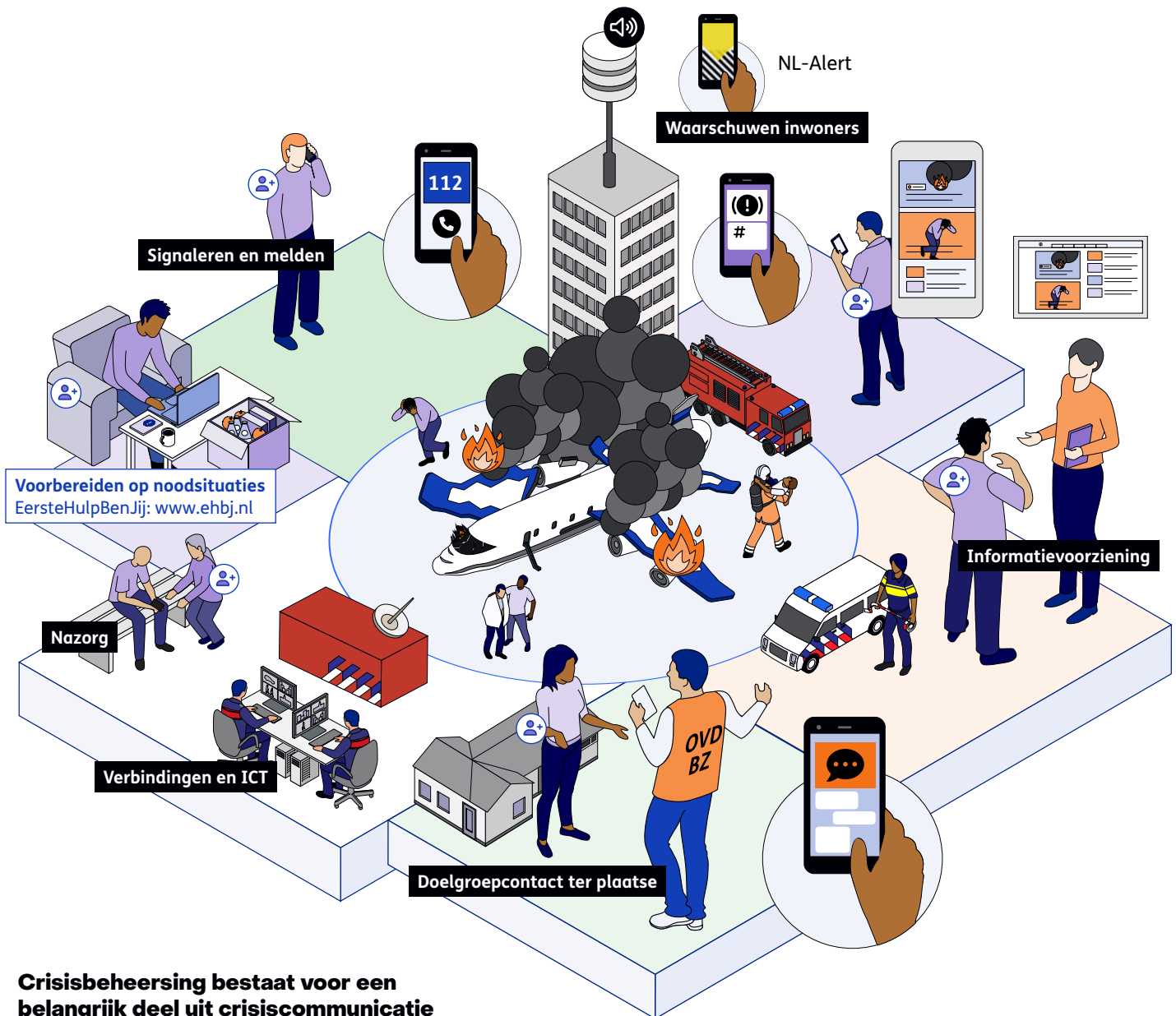
01 / Communicatie

Hoe kunnen inwoners bijdragen aan informatie en communicatie tijdens een incident, ramp of crisis, zoals een aanslag?

Burgerhulp is welkom

Meer informatie over hoe inwoners zich kunnen voorbereiden of kunnen helpen tijdens een incident, ramp of crisis? Kijk op de website:

Eerste Hulp Ben Jij
www.ehbj.nl



Crisisbeheersing bestaat voor een belangrijk deel uit crisiscommunicatie

Met crisiscommunicatie bied je tijdige en juiste informatie aan getroffen en betrokkenen. Met handelingsperspectief probeer je de impact zoveel mogelijk te beperken. Als veiligheidsregio is het belangrijk zoveel mogelijk regie te houden over de boodschap. Empathie en duiding van de impact is hierbij van groot belang.

Crisiscommunicatie kent vier doelen: het voorkomen en verminderen van gevolgen van de gebeurtenis, voorkomen en verminderen van onrust, versterken (samen)redzaamheid en versterken vertrouwen.

Rolverdeling

- BR** Brandweer: Alarmeren / Verbinden / ICT
- GEM** Gemeente: Communicatie over het incident / Informatie / Waarschuwen bevolking / Alerteren
- PO** Politie: Alerteren / Afzetten / Afschermen
- Inwoners** Signaleren / Melden / Informatie delen / Doelgroepcontact

Let op! Stem duidelijk af welke partij de regie heeft en waar de formele bevoegdheid ligt op gebied van communicatie.

Tip: Monitor initiatieven uit de samenleving en neem dit mee in de omgevingsanalyse.

Vorbereiden op noodsituaties

Inwoners kunnen helpen door zich voor te bereiden op noodsituaties, zodat mensen weten wat te doen tijdens een noodsituatie en elkaar kunnen helpen. Denk aan een noodcontactenlijst, een noodpakket en onderlinge afspraken thuis, met buurtgenoten, op het werk of op school met bijvoorbeeld een noodplan.



! Tip: Met Eerste Hulp Ben Jij kunnen mensen zich thuis en met dorp- of buurtgenoten voorbereiden op noodsituaties. www.ehbj.nl

Signaleren en melden

Inwoners kunnen bijdragen door signalen van misstanden en gevaren te melden.

Dit is bij 112 bij spoed en 0900-8844 bij niet-spoedeisende meldingen of vragen.



! Tip: Doof of slechthorend? Gebruik daarvoor **112 NL App** of sms naar **112**.

! Tip: Details zijn van belang. Wat valt op? Hoe druk is het? Beeldmateriaal mag niet zomaar online gedeeld worden, maar dit kan wel via de politie.



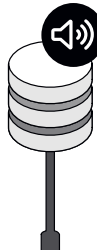
www.politie.nl/aangifte-of-melding-doen/uploadformulier.html?sid=02110506-ca20-497a-8ff2-ebcb4e1d66a0

! Let op! Veiligheid. Eigen veiligheid van inwoners staat voorop.

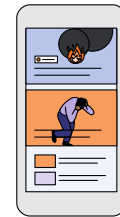
Waarschuwen inwoners

BR

Incident of crisis? Inwoners kunnen bijdragen door mensen te alarmeren of informeren over risico's die direct de veiligheid bedreigen. Denk hierbij aan het (op)volgen van informatie van de overheid en het delen van instructies van **NL Alert** of een **calamiteitenzender** als RTV Noord.



Indien nodig wordt de sirene (WAS-palen) ingezet.



! Tip: Deel informatie en instructies van hulpdiensten via sociale media-kanalen of in besloten Whatsappgroepen. Gebruik eventueel hashtags(#).

! Let op! Deel geen persoonsgegevens online en draag deze boodschap ook uit naar inwoners waar mogelijk. Voorkom naming en shaming.

Getroffen inwoners kunnen worden gewaarschuwd met een NL-Alert.

Informatievoorziening volgt via het **liveblog** op de website van Veiligheidsregio Groningen



www.veiligheidsregiogroningen.nl

Kijk voor meer informatie op de website van de gemeente.

Volg calamiteitenzender RTV Noord.

Informatievoorziening

GEM

Tijdens een noodsituatie neemt de behoefte aan informatie toe, maar het aanbod van relevante en betrouwbare informatie is soms beperkt.

Inwoners kunnen helpen door informatie van de overheid te helpen verspreiden onder hen die deze informatie nodig hebben. Denk hierbij aan getroffenen, betrokkenen, andere helpende inwoners of mensen die zich (zelfs op grote afstand) betrokken voelen.



! Tip: Aanspreekpunt. Maak gebruik van boegbeelden uit gemeenschappen die aanspreekpunt kunnen zijn voor hulpdiensten. Bijvoorbeeld op een opvanglocatie.

! Tip: Strategie. Maak afspraken met initiatiefnemers over de communicatiestrategie en bijbehorende middelen.

Doelgroepcontact ter plaatse

GEM

Er kan ondersteuning plaatsvinden bij contact met diverse doelgroepen doordat elke groep specifieke informatiebehoefte heeft of communicatiemiddelen gebruikt. Denk hierbij aan een buurt-WhatsAppgroep of groepen die in een andere taal communiceren en doven- of slechthorenden.



! Tip: Bedenk en check goed wie welke informatie nodig heeft. Niet iedereen wil alles weten.

Verbindingen en ICT

BR

Inwoners kunnen helpen bij informatie- en communicatievoorzieningen bij incidenten en rampen. Denk aan een grootschalige uitval van stroom waarbij communicatiemiddelen wegvallen en hulp van bijvoorbeeld zendamateurs of hulp bij fysieke informatiepunten handig zijn.

! Tip: Regie. Neem altijd zelf de regie over de boodschap, ook al is het kanaal van een ander.

**Nazorg**

GEM

Inwoners kunnen helpen bij informatie- en voorzieningen, bij nazorg van incidenten en rampen of door te helpen om vragen vanuit de samenleving te beantwoorden. Denk hierbij aan doorverwijzingen naar betrouwbare informatie van de overheid of verwijzing naar partijen die mensen verder kunnen helpen met de juiste nazorg.



! Let op! Iemand steunen kan, maar burgerhulpverleners zijn doorgaans geen psychosociaal hulpverlener: **verwijs door naar professionals bij twijfel over mentale gezondheid (bijvoorbeeld Slachtofferhulp).**

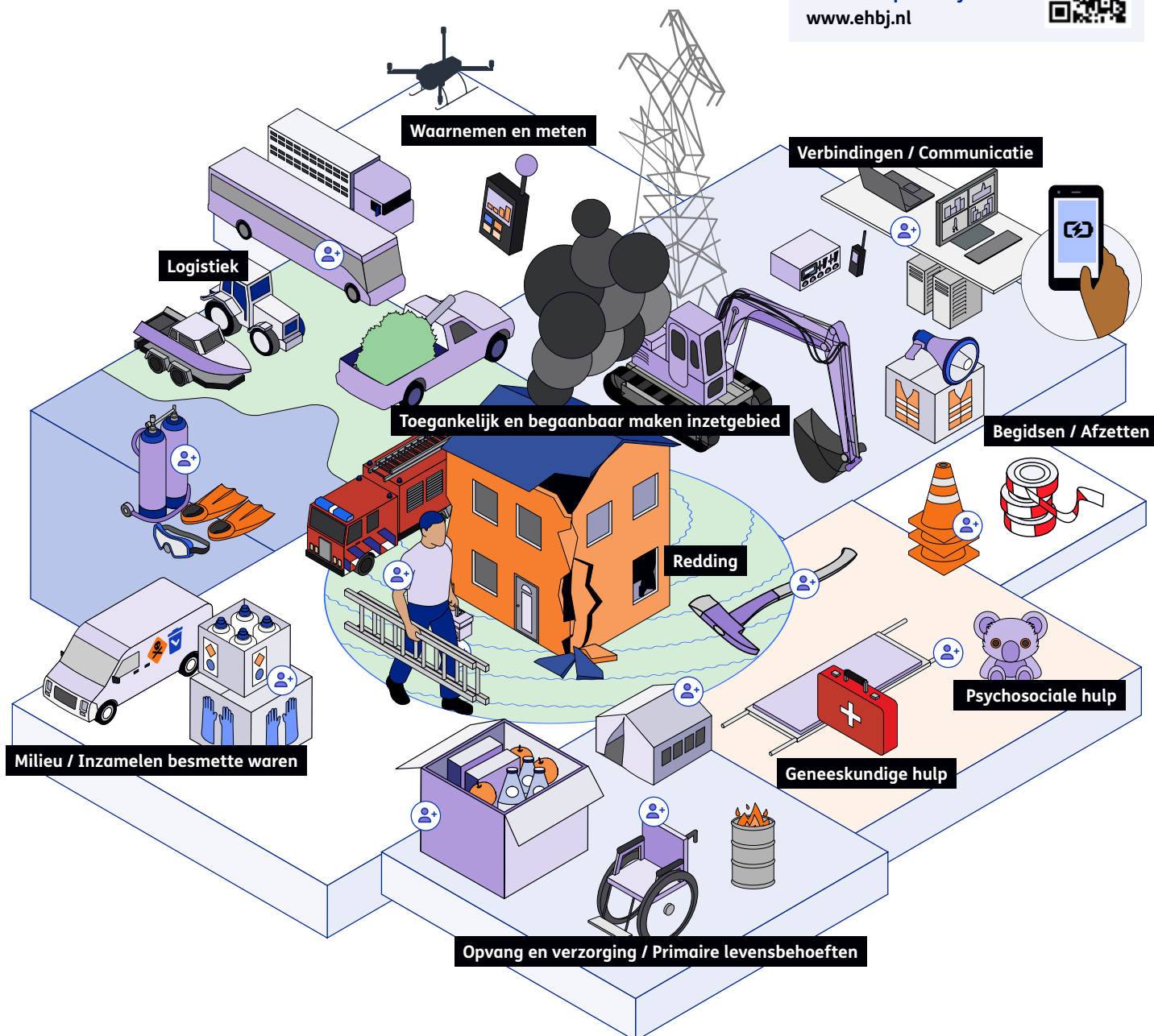
02 / Materiaal

Welk materiaal is er beschikbaar voor hulpverlening tijdens een ramp?

Burgerhulp is welkom

Meer informatie over hoe inwoners zich kunnen voorbereiden of kunnen helpen tijdens een incident, ramp of crisis? Kijk op de website:

Eerste Hulp Ben Jij
www.ehbj.nl



Rolverdeling

- BR** **Brandweer:** Waarnemen en meten / Redding / Verbindingen / Toegankelijk maken inzetgebied / Begaanbaar maken inzetgebied / logistiek
- GEM** **Gemeente:** Milieu / Inzamelen van besmette waren / Primaire levensbehoeften / Opvang en verzorging
- PO** **Politie:** Begidsen / Afzetten
- GH OR** **Medische Hulp:** Geneeskundige hulp / Psychosociale hulp
- Inwoners:** Materiaal aanbieden / Materiaal verzamelen

Materialen van burgers of bedrijven uit de buurt

Bij een grootschalige (natuur)ramp of crisis zijn soms veel en/of hele diverse middelen nodig die niet zomaar ter plaatse zijn. Hulp van inwoners en/of bedrijven kan daarbij uitkomst bieden. Controleer alle aangeboden materialen op veiligheid waar het kan en laat mensen die middelen alleen zelf hanteren waar dat verantwoord is. Zorg voor voldoende beschermende maatregelen en laat mensen nooit iets zonder begeleiding doen.

Waarnemen en meten

BR

Sensoren Drones ...



Inwoners kunnen met sensoren helpen om georganiseerd meetgegevens te verzamelen en analyseren om de gevaarstoestand en effecten ervan te helpen bepalen. Denk hierbij aan gevaarlijke stoffen, materialen, de effecten op lucht, water of gewassen en een inschatting van (het eventuele verloop van) de impact op mens en dier.

Tip: Bied coördinatie en begeleiding bij het op de juiste manier meten en verzamelen van gegevens.

Verbindingen / communicatie

BR

Megafoon Wifi-hotspot Powerbank



Telefoons (+ kaarten) Noodgenerator energie

Inwoners met expertise kunnen helpen bij de voorzieningen die nodig zijn voor de operationele centra, eenheden en functionarissen in het veld. Denk hierbij aan energievoorzieningen, radio- of telecomverbindingen zoals megafoons, pen en papier, draagbare zonne-energie, Wifi-hotspots, reservetelefoons of SIM-kaarten, powerbanks of noodgeneratoren.

**Redding****Toegankelijk en begaanbaar maken inzetgebied****Logistiek**

BR

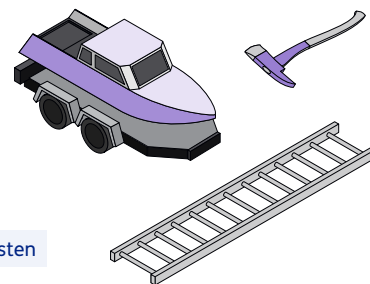
Inwoners kunnen helpen met materialen bij reddings- of bergwerkzaamheden om incidenten begaanbaar te maken voor hulpdiensten. Denk aan het opheffen van blokkades om aan- en afvoerroutes vrijmaken, of in lastige omstandigheden te werken, zoals op hoogte of op het water.

Ladder Kettingzaag Bediening reddingsvoertuig/HV/pomp Verlichting Kruiwagen

Brandblusser, poederblusser en blusdeken HD-spuit Vuurwapen Stut & stempel

Hoogwerker, kraanmachine (Droog)zand, scheppen, zandzakken Rijplaten Boot + Reddingsvesten

Touringcar Bus / Taxi Opleggers / karren / Trailers / Veewagens Tractor

**Begidsen / afzetten**

PO

Inwoners kunnen helpen met materialen bij het afzetten of afschermen van plaatsen en in de begeleiding van de betrokken organisaties en personen ter voorkoming van stagnatie in de hulpverlening. Denk hierbij aan het begidsen van hulpverleningseenheden naar en van het ongevals- of inzetgebied of een aangewezen plaats van uitgangstelling.

Let op: veiligheid: Beoordeel of iemand ervaren genoeg is.

Afzetlint Hout / Hek (afzetten wegen en ramptoerisme)

Pionnen / Touw Gevarendriehoek Breeklichtjes

Gele hesjes Fluor sportuitrusting Tie-wraps

Noodsignalen (rookpistool, vlaggen, fluitje)

Verdovingspistool /-geweer

**Geneeskundige hulp****Psychosociale hulp**

GH OR

Materialen kunnen ook helpen bij geneeskundige en psychosociale hulp, zoals bij het beperken van schade voor de volksgezondheid. Denk hierbij aan hulp vanaf het moment dat getroffen zijn opgespoord met een AED en EHBO, tot het moment dat verdere behandeling niet meer nodig is. Of het opvangen, verzorgen en begeleiden van direct aanwijsbaar psychisch getraumatiseerde personen.

AED Verbandtrommel / Medicijnen Warmtedeken

Evacuatiestoel Drager / Brancard

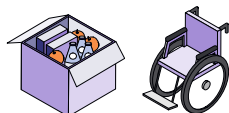
Tip: Denk ook aan emotionele hulpmaterialen, zoals knuffels of speelgoed.

Let op! Verwijs altijd door naar specialisten voor geneeskundige of psychosociale (na)zorg.

**Opvang en verzorging****Primaire levensbehoeften**

GEM

Iedereen kan helpen met eerste levensbehoeften, zoals eten, drinken en onderdak.



Eten + drinken: voedsel, zout, drinken (voor mens en dier)

Warmte: (aluminium) dekens / slaapzakken / kleding

Brandstof/licht: stroompunt / aggregaten / oliedrum / vuurkorf / BBQ's + hout of kool / kaarsen / zaklampen / batterijen / ...

Onderdak: slaapzakken / kussens / veldbedjes / tenten / kampeerspullen / partytenten / parasol / paraplu's / ...

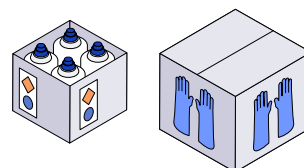
Sanitair en verzorging: mobiel toilet / luiers / maandverband

Mobiliteit: rollator / krukken / rolstoel / kruiwagen / honden(fiets) karren / surffietskarren / bolderwagens

Milieu**Inzamelen besmette waren**

GEM

Inwoners kunnen helpen met materialen om zo snel mogelijk het milieu te beschermen en te helpen bij het ontsmetten van mens en dier om de gevolgen van chemische-, biologische en/of radio-actieve besmetting te beperken. Denk hierbij aan het vaststellen van de aard, omvang en graad van de besmetting, het nemen van ontsmettingsmaatregelen en het delen van informatie hierover aan de bevolking.



Let op! Denk om persoonlijke beschermingsmiddelen en ieders veiligheid.

Tip: Bekijk informatie over voorbereiden op deze websites:

ehbj.nl/noodpakket <https://eerstehulpbenj.nl/wees-voorbereid/bereid-je-thuis-voor-zorg-voor-een-noodpakket/>
allprepare.com <https://www.allprepare.com/denk-vooruit-noodpakket-premium>

03 / Expertise

Met welke kennis en kunde kunnen mensen bijdragen tijdens een ramp?

Burgerhulp is welkom

Meer informatie over hoe inwoners zich kunnen voorbereiden of kunnen helpen tijdens een incident, ramp of crisis? Kijk op de website:

Eerste Hulp Ben Jij
www.ehbj.nl



Expertise en ervaring is ook lokaal aanwezig

Bij complexe crises of (natuur)rampen is vaak schaarse kennis of expertise nodig. Onderzoek of benodigde expertise of ervaring in lokale netwerken aanwezig is.

Laat mensen die willen helpen met specialistische kennis zich melden bij de verantwoordelijke hulpdienst.

Beoordeel de expertise of ervaring van mensen daar waar het kan. Zorg voor voldoende beschermende maatregelen en laat mensen nooit iets zonder begeleiding doen.

Rolverdeling

- BR** **Brandweer:** Waarnemen en meten / Redding / Verbindingen / Toegankelijk maken inzetgebied / Begaanbaar maken inzetgebied / logistiek
- GEM** **Gemeente:** Milieu / Inzamelen van besmette waren / Primaire levensbehoeften / Opvang en verzorging
- PO** **Politie:** Begidsen / Afzetten
- GH OR** **Medische Hulp:** Geneeskundige hulp / Psychosociale hulp
- +** **Inwoners:** Expertise en kunde aanbieden

Waarnemen en meten

BR

Bouwkundige **Weerexpert** **Lokale kennis (asbest)**

Wanneer meetgegevens georganiseerd worden verzameld kan dit helpen om de gevaarstoestand en effecten te bepalen. Zoals gevaarlijke stoffen, materialen, de effecten op lucht, water of gewassen en een inschatting van (het eventuele verloop van) de impact op mens en dier.

**Verbindingen / Communicatie**

BR

Hacker, cyberkennis **(Doven)Tolk** **Influencer**

Doelgroepvertegenwoordiger **Zendamateur**

Kijk waar men hulp kan bieden bij de voorzieningen, operationele centra, eenheden en functionarissen in het veld. Zoals energievoorzieningen, radio- of telecomverbindingen of fysieke uitwisseling van vragen, opdrachten of documenten (ordonnans) in de verbindingen tussen diverse belanghebbenden.

**Redding****Toegankelijk / begaanbaar maken inzetgebied****Logistiek**

BR

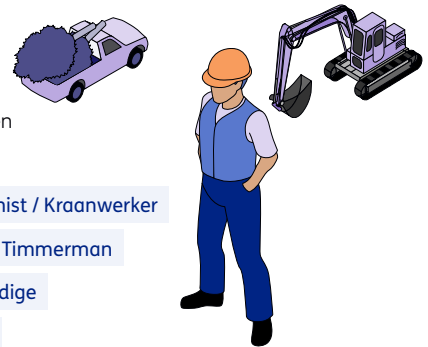
Reddings- of bergwerkzaamheden om incidenten begaanbaar te maken voor hulpdiensten. Zoals het opheffen van blokkades om aan- en afvoerroutes vrijmaken, of in lastige omstandigheden te werken, zoals op hoogte of op het water. Of een verkeerscirculatieplan en maatregelen om logistieke processen voor mens, dier en materieel te vergemakkelijken voor een effectieve bron- en effectbestrijding.

Duiker **Rijweg schoonmaker** **Sleutelspecialist** **Chauffeur / Machinist** **Hijskraanmachinist / Kraanwerker**

Bomenzager, groenvoorzieningen **Bouwkundige** **Verkeersregelaar** **Wegafzetter** **Monteur / Timmerman**

Pomper: water wegpompen **CBRN-deskundige (straling, H2, waterstof)** **Hoogspanningsdeskundige**

Lokale kennis nutsvoorzieningen (leidingen) of alternatieve nutsvoorzieningen zoals zonnepanelen

**Begidsen / Afzetten**

PO

Kijk waar inwoners kunnen helpen bij het afschermen van plaatsen en in de begeleiding van de betrokken organisaties en personen ter voorkoming van stagnatie in de hulpverlening. Denk hierbij aan het begidsen van hulpverleningseenheden naar en van het ongevals- of inzetgebied of een aangewezen plaats van uitgangstelling en het juist afschermen van deze objecten of terreinen voor de bevolking.



Lokaal deskundige **Natuurbeheerder**

Geoloog **Padvindende** **Kaartlezers** **Historicus**

Watersportexpertise (getijden, werken met sluizen)

**Milieu / Inzamelen besmette waren**

GEM

Helpen bij het zo snel mogelijk beschermen van het milieu en het ontsmetten van mens en dier om de gevolgen van chemische-, biologische en/of radio-actieve besmetting (in- en/of uitwendig) te voorkomen, c.q. te beperken. Denk hierbij aan het vaststellen van de aard, omvang en graad van de besmetting en het nemen van ontsmettingsmaatregelen en het delen van informatie hierover aan de bevolking.

Chemicus: zuiveren van water **Natuurbeheer**

Milieu-expert **Dierenexpert** **Bioloog**

Geneeskundige hulp / Psychosociale hulp

GH OR

Er is hulp nodig vanaf het moment dat getroffen zijn opgespoord tot het moment dat verdere behandeling niet meer nodig is. Ook kan het nodig zijn om mensen of dieren op te vangen, verzorgen en begeleiden. Het opvangen, verzorgen en begeleiden van direct aanwijsbaar psychisch getraumatiseerde personen.

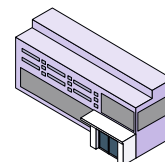
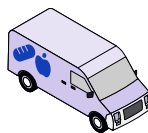
EHBO'er **AED'er** **Geestelijk verzorger**

Psycholoog **Dierenarts** **Ruiter**

**Opvang en verzorging / Primaire levensbehoeften**

GEM

Ook kan er hulp gebruikt worden bij primaire levensbehoeften, opvang en verzorging. Denk hierbij aan het vervoeren van slachtoffers naar een ziekenhuis of behandelcentra of hulp bij het opvangen en verzorgen van daklozen, evacués en behandelde gewonde mensen of dieren voor de periode dat zij nog niet naar huis kunnen terugkeren, zoals hulp bij (tijdelijke) huisvesting of noodonderkomens en voeding aan gedupeerden.



Bakker **Supermarkt** **Kok** **Cateraar** **Scouting**

Kinderopvang: juffen en meesters, BSO-achtigen

Lokale kennis voor opvang in dorps huis, sporthal, kerk (o.a. sleutel)

Veearts **Dierenopvang** **Artsen en verpleegkundigen**

Begeleider verminderd zelfredzaam zoals: peuters, ouderen, gehandicapten, dementerenden

Let op! Mogelijk etnische spanningen op de opvanglocaties.

Let op! Bevoorrading met schone producten na verstoring van de voedselvoorziening door bijvoorbeeld besmetting.



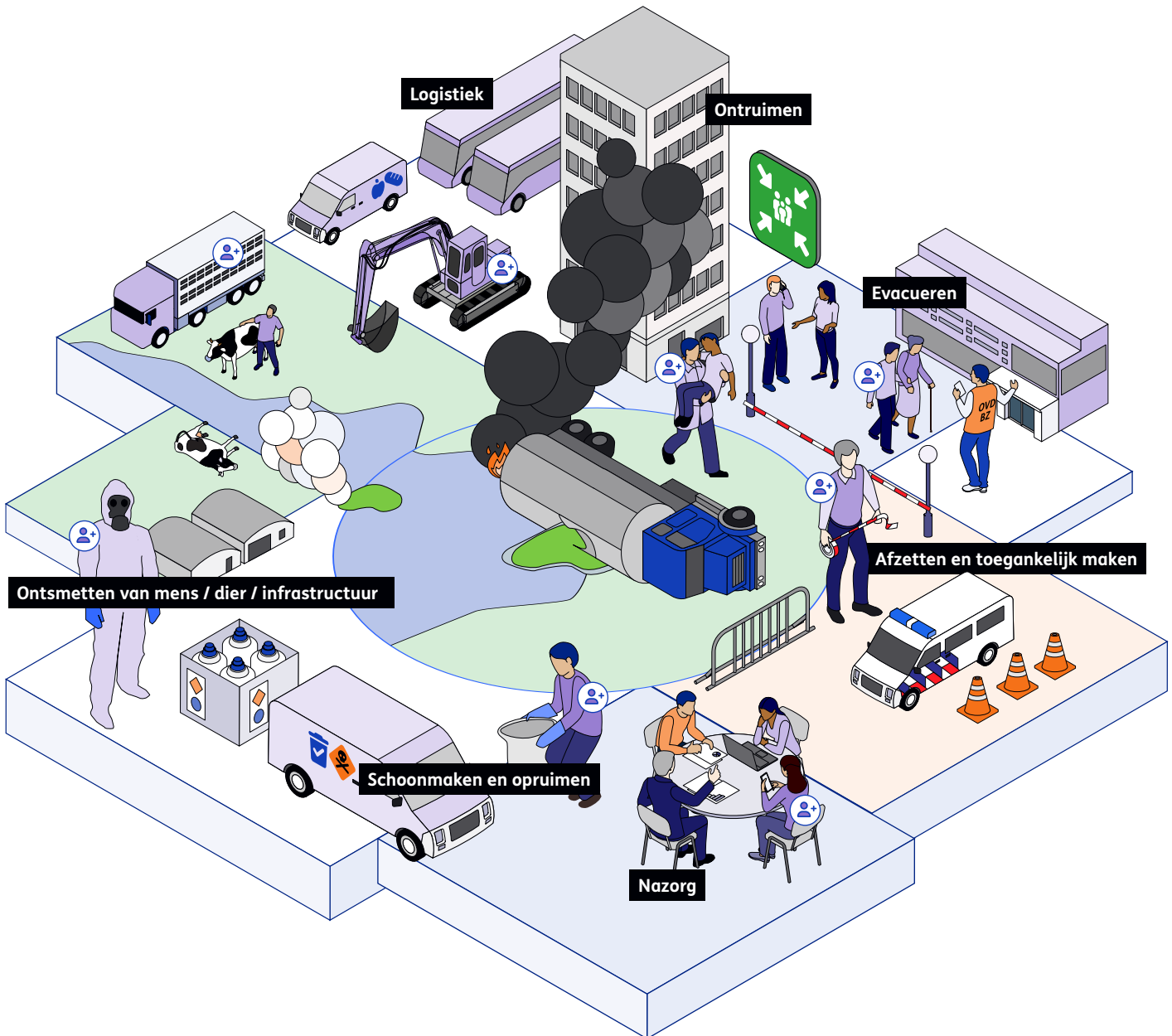
04 / Coördinatie

Inwoners kunnen bijdragen aan het ordenen van situaties met sturing en ondersteuning.

Burgerhulp is welkom

Meer informatie over hoe inwoners zich kunnen voorbereiden of kunnen helpen tijdens een incident, ramp of crisis? Kijk op de website:

Eerste Hulp Ben Jij
www.ehbj.nl



Coördinatie van burgerhulp met burgerhulp

Coördineer burgerhulp waar mogelijk, maar betrek inwoners hier ook in. Zorg voor een duidelijk aanspreekpunt en maak afspraken over het communicatiekanaal. Houd rekening met kwetsbare doelgroepen, zoals laaggeletterden, ouderen, kinderen en slechthorenden.

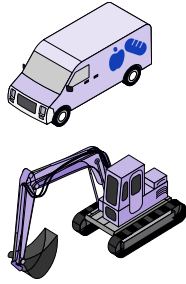
Rolverdeling

- BR** **Brandweer:** Verzorging logistiek
- GEM** **Gemeente:** Milieu / Inzamelen van besmette waren / Primaire levensbehoeften / Opvang en verzorging
- PO** **Politie:** Afzetten / Afschermen / Verkeer regelen
- GH OR** **Medische Hulp:** Ontsmetten mens en dier / Ontsmetten voertuigen en infrastructuur
- +** **Inwoners:** Logistiek / Afzetten / Verkeer / Schoonmaken / Opruimen

Logistiek

BR

Inwoners kunnen helpen bij gecoördineerde (burger)hulp, tijdige aflossing van mensen, tijdige (her)bevoorrading en eventueel vervanging van materieel. Denk bijvoorbeeld aan bevoorrading van eten en drinken, of aan- en afvoer van hulp en materiaal dat nodig is bij het opruimen of schoonmaken van een inzetgebied.



Bevoorraden Aan- en afvoer van hulp en materiaal

! Tip: Zorg dat inwoners het materieel hebben om mee te werken: Afzetlinten / pionnen / vervoermiddelen/ brandstof / pen en papier / opruimingsmiddelen / ontsmettings- en schoonmaakmiddelen.

! Tip: Zorg voor logistiek: eten / drinken / toilet / schaduw / ...

! Let op! Veiligheid. Mogelijk moeten inwoners fysieke veiligheidsmaatregelen nemen, zoals beschermende kleding, of juist afstand houden of niet in de weg lopen.

Afzetten en toegankelijk maken

PO

Inwoners kunnen hulpdiensten helpen bij het afzetten en toegankelijk maken van een plaats incident of inzetgebied, zodat zij beter hun werk kunnen doen. Denk hierbij aan afzettingen, het regelen van het verkeer of het toegankelijk maken van het terrein voor hulpdiensten.



Verkeer regelen EHBO Afschermen

! Tip: Proces en risico afstemmen met professionals, zoals GHOR en dierenartsen: welke processen het best gevolgd kunnen worden in welke gevallen en wanneer burgerhulp te risicovol is.

! Tip: Er zijn speciale opleidingen voor het toegankelijk maken van een terrein voor bijvoorbeeld EHBO, het verkeer regelen en afschermen.

! Let op! EHBO-kennis. Zonder EHBO-kennis kunnen er verkeerde handelingen worden gedaan, bijvoorbeeld wanneer burgers bekneld zitten, of nekletsel hebben. Het is dan nodig dat professionele hulp en apparatuur beschikbaar zijn. Communiceer welke situaties burgers alleen kunnen doen, en waar brandweer en GHOR noodzakelijk zijn.

**Ontruimen en evacueren**

GEM

Inwoners kunnen mensen begeleiden bij een incident (of dreiging daarvan) naar een veilige plek om schade voor de betrokkenen zoveel mogelijk te voorkomen en te beperken. Denk aan het helpen bij het ontruimen of evacueren van gebieden of gebouwen, zoals scholen of huizen.

! Tip: Bepaal en communiceer welke plekken beschikbaar en bereikbaar zijn.

! Tip: Zorg voor een vast aanspreekpunt en bijvoorbeeld een groepsapp om verplaatsing te begeleiden.

! Tip: Denk ook aan (kunst)objecten die veilig gesteld moeten worden.

! Let op! Veiligheid. Als mensen vastzitten is er mogelijk speciale hulp nodig. Communiceer welke situaties burgers alleen kunnen doen en waar brandweer en GHOR noodzakelijk zijn.

! Let op! Speciale aandacht voor kwetsbare doelgroepen: ouderen / kinderen / minder validen / ... Kijk of iemand hierin gespecialiseerd is.

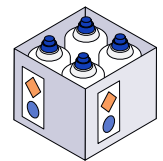
**Schoonmaken en opruimen****Ontsmetten van mens / dier / infrastructuur**

GHOR

Milieu

GEM

Inwoners kunnen helpen opruimen wanneer er geen sprake is van gevaarlijke stoffen. Zij kunnen bijvoorbeeld helpen bij het opruimen van goederen of puin, zoals van vrachtverkeer of na een instorting. Helpen bij het reinigen van mensen en dieren kan ook, zoals bij een olielek of bacteriën. Of helpen bij het inzamelen van besmette waren, zoals virussen en schimmels in etenswaren.



! Tip: Voorkom gevaarlijk zwerfafval. Vraag inwoners om schade en gevonden goederen te registreren. Geef hen hiervoor handvatten. Laat inwoners weten waar zij afval veilig kunnen brengen.

! Tip: Stem een proces af met professionals, zoals GHOR en dierenartsen.

! Let op! Doe geen taken boven je macht. Opruimen en schoonmaken is belangrijk, maar zwaar werk. Los elkaar af en zorg voor je eigen veiligheid. **Communiceer over veiligheidsmaatregelen** bij het reinigen van mens en dier of het inzamelen van besmette waren over het gebruik van veiligheidsmaatregelen handschoenen, mondkapjes en (chemische) afvalverwerking.

! Let op! Sporenonderzoek. Bij een misdrijf doet de politie sporenonderzoek. Wacht daarom op instructies om te starten met ordenen.

! Let op! Persoonlijke spullen/(huis)dieren. Registreer de goederen en de opruimlocatie. Kijk hoe je een rol kunt spelen in het terecht brengen van de spullen.

Nazorg

Inwoners en bedrijven kunnen helpen bij adequate nazorg na coördinatie van hulprocessen aan zowel direct of indirect getroffen en de bij de hulpverlening betrokken (burger)hulpverleners. Denk bijvoorbeeld aan schade of slachtofferschap, door bijvoorbeeld een besmetting, of psychosociale nazorg door te helpen bij trauma's van mensen en dieren, waardoor (burger)hulpverleners zelf getraumatiseerd raken.



! Tip: Zorg voor een goede registratie van burgerhulpverleners en kwaliteit van de verleende nazorg door te monitoren hoe het met hen gaat.

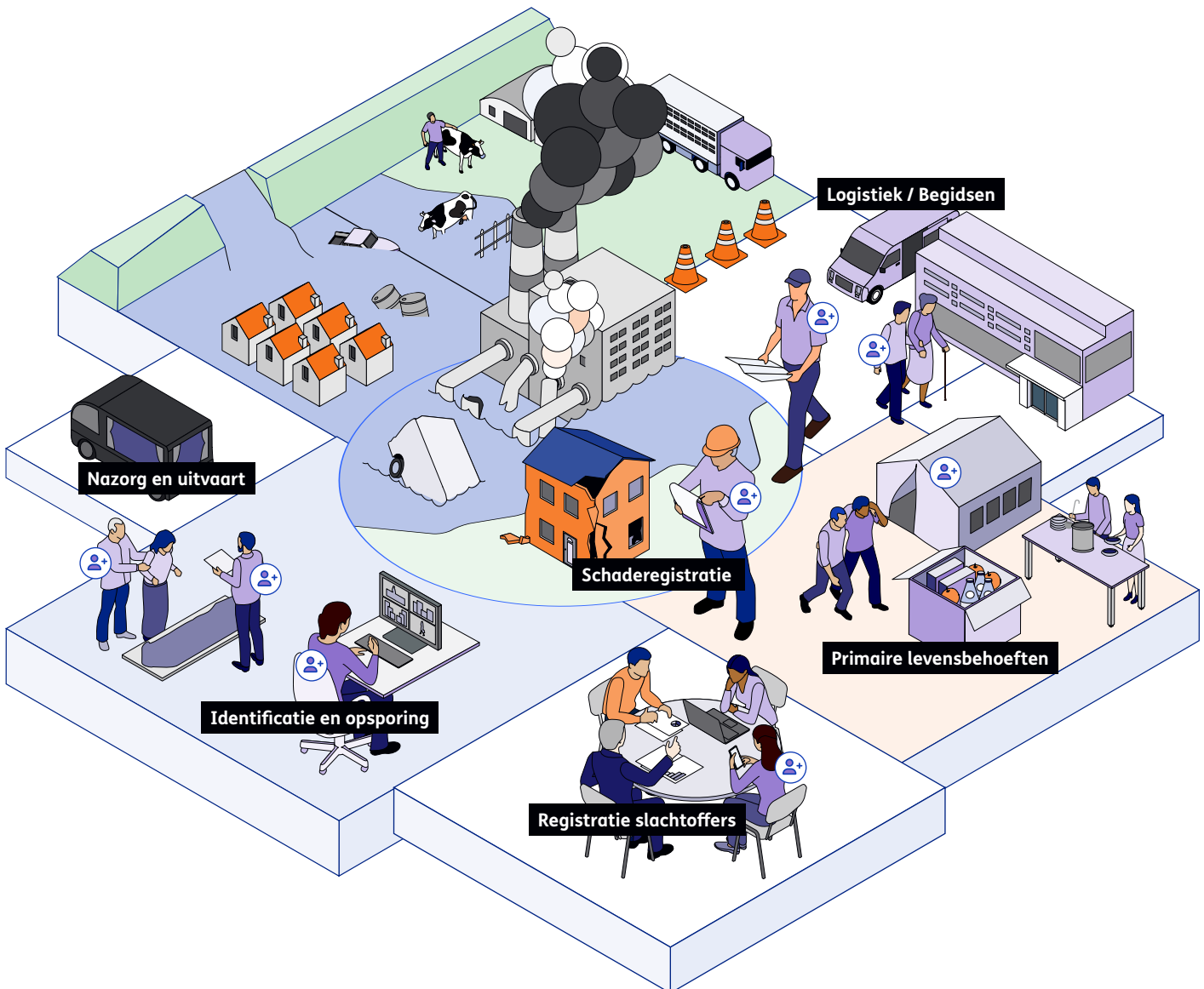
05 / Naastenzorg

Hoe kunnen mensen slachtoffers en naasten ondersteunen na een crisis of incident bij letsel, psychisch leed of (gevolg)schade?

Burgerhulp is welkom

Meer informatie over hoe inwoners zich kunnen voorbereiden of kunnen helpen tijdens een incident, ramp of crisis? Kijk op de website:

Eerste Hulp Ben Jij
www.ehbj.nl



Naastenzorg voor en door betrokkenen

Ondersteuning van slachtoffers en direct betrokkenen is van groot belang bij ingrijpende gebeurtenissen. Herstel van ieder mens of dier kan verdere schade beperken of voorkomen.

Inventariseer goed wie er betrokken is of kan zijn en neem elke hulpvraag serieus.

Iedereen verdient aandacht, maar verwijst voor specialistische zorg, zoals psychosociale nazorg van de GGZ, door naar de juiste specialisten.

Rolverdeling



Gemeente: Opvang en verzorging / Primaire levensbehoeften / Registratie slachtoffers en schade / Nazorg / Uitvaart



Politie: Identificatie en opsporing / Logistiek / Begidsen



Medische Hulp: Psychosociale hulp



Inwoners: Aanbieden onderdak, voedsel, water, luisterend oor / Bewijsmateriaal zoeken / Schade melden / Lotgenotencontact

Logistiek / Begidsen



Inwoners en bedrijven kunnen helpen bij de logistiek en het begidsen van getroffen en betrokkenen. Denk hierbij aan het helpen in vervoer naar behandelcentra of opvanglocaties, waarbij burgerhulp bijvoorbeeld van pas kan komen bij doelgroepen met speciale aandacht of hulpmiddelen, zoals minder-validen, kinderen of ouderen.



Loopstok

Kindervervoer

Personenvervoer

Hulp bij begidsen

Wegwijzen

Verkeer regelen

Lokale kennis benutten



Let op! Afhankelijk van het type incident is er specialistische hulp voor kwetsbare doelgroepen nodig.

Let op! Helaas heeft niet iedereen goede bedoelingen bij het geven van een lift, dus maak een professionele inschatting bij aangeboden burgerhulp.

Psychosociale hulp



Inwoners kunnen slachtoffers of betrokkenen helpen met psychosociale nazorg, administratief-juridische nazorg of financieel-economische nazorg. Denk bijvoorbeeld aan het bieden van een luisterend oor, een kop koffie op een veilige en rustige plek of het doorverwijzen naar professionele hulp.



Zorgprofessionals

Lotgenotencontact

Rouwverwerking

Logische plek voor grootschalige hulp



Let op! Psychosociale hulp is een professioneel vak. Verwijs altijd door als je het idee hebt dat er psychosociale nazorg nodig is.

Let op! Omgang met vertrouwelijke informatie: Denk hierbij aan de AVG waar de overheid zich aan moet houden. Geef ook aan burgers aan dat zij niet zomaar gegevens met iedereen mogen delen.

Tip: Er zijn diverse gemeenschappen met lotgenotencontact, daar kan men ervaringen uitwisselen en steun vinden.

Tip: Bied een logische plek aan voor grootschaligere psychosociale hulp, zoals in een dorpshuis, clubhuis, kerk, horeca, sporthal, school, vereniging.

Primaire levensbehoeften



Inwoners kunnen bijdragen met hulp bij nazorg door primaire levensbehoeftevoorzieningen, opvang en verzorging. Denk hierbij aan hulp bij het opvangen en verzorgen van daklozen, evacués en behandelde gewonde mensen of dieren voor de periode dat zij nog niet naar huis kunnen terugkeren, zoals hulp bij (tijdelijke) huisvesting of noodonderkomens en voeding aan gedupeerden.



Aanbieden voedsel, water

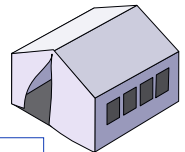
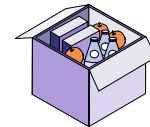
Onderdak voor korte of lange termijn

Inzamelen: Verzorgingsartikelen / kleding / speelgoed / hygiënemateriaal

Vrijmaken vitale infrastructuur

Beschermen van eigendommen

Tijdelijk verzorgen van mens of dier



Let op! GEEN voorgeschreven medicatie aanbieden of uitwisselen.

Let op! Tijdsduur. Hulp kan niet eindeloos geboden worden.

Let op! Corruptie en misbruik: bijv controle op aanbieden / uitgifte / betalingen.

Registratie / Identificatie en opsporing



Inwoners en bedrijven kunnen de gemeente helpen bij het verzamelen, groeperen en verifiëren van informatie over mogelijke getroffen of schade, zonodig via een daartoe ingericht registratiebureau. Ook kunnen zij soms de politie helpen bij het vinden van getuigen of bewijs voor het vaststellen van de oorzaak van de noodsituatie. En in bepaalde situaties kunnen ze helpen bij het vaststellen van identiteiten van slachtoffers.



Registratie van schade

Ooggetuigen vinden

Bewijsmateriaal helpen zoeken

Identificeren

Let op! Burgerhulp mag een justitieel onderzoek niet in de weg staan. Zie **Eerste Hulp Bij Opsporing**.
<https://www.tno.nl/nl/newsroom/2022/11/handboek-hulp-opsporing/>



Let op! Privacy. Mensen moeten géén naar personen herleidbare of vertrouwelijke informatie zoals daderkennis publiekelijk delen.

Let op! Het verstrekken van informatie over getroffen vindt uitsluitend onder regie van de gemeente plaats met een voor het bredere publiek afgesloten centrale registratie.

Let op! Indien er sprake is van complexe of grootschalig(e) calamiteit is een Centrale Registratie Afhandeling Schade (CRAS) nodig met een schadecoördinator en jurist waarmee ook onafhankelijke schade-experts worden gecoördineerd op alle plaatsen waar schade moet worden geregistreerd.

Let op! Bij schade door besmetting of gevaarlijke stoffen is specialistische begeleiding nodig.

Nazorg en uitvaart



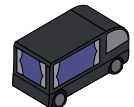
Inwoners kunnen slachtoffers of betrokkenen helpen met psychosociale, administratief-juridische of financieel-economische nazorg. Denk hierbij aan het vinden van een familielid of betrokkene als woordvoerder namens slachtoffer(s), het organiseren van een stille tocht als collectief rouwproces, of bij nazorg het organiseren van lotgenotencontact.



Woordvoerder

Lotgenotencontact

Organiseren rouwplek



Tip: Uitvaartverzorging dient zoveel mogelijk plaats te vinden volgens de wens van de overledene en in overleg met nabestaanden. Zie voor nazorg het NIPV.
<https://nipv.nl/nazorg-en-nafase/>



Tip: Biedt hulp aan in het vinden van geschikte rouwplek.

Let op! Houd rekening met eventuele spanningen tussen groepen mensen, zoals discussie of er wel of geen stille tocht gehouden dient te worden.

Let op! Bij dood door een besmetting, zoals bij een besmettelijk virus, dienen bij de uitvaart betrokken personen en organisaties over eventuele gevaren te worden geïnformeerd.

Veiligheid

Constructieve houding: laat inwoners helpen waar het kan!

Het lijkt erop dat er door de jaren heen een positievere houding te herkennen is van hulpverleners over burgerhulp bij rampen en grote incidenten. Het beeld dat hulpverleners het liefst alle inwoners van het incidentterrein wegsturen om vervolgens zelf de rampenbestrijding op zich te nemen wordt uit incidentevaluaties niet bevestigd.

Hulp van inwoners wordt als zeer waardevol ervaren hoewel men nog niet altijd een goede modus heeft gevonden om hier mee om te gaan.



Welke kansen en risico's zijn er?

Inwoners zijn vaak als eerste ter plaatse en kunnen bij grote incidenten extra capaciteit leveren, zoals extra handjes, extra ogen en oren, goederen en ook expertise. Dit kan een schaalvergroting opleveren van hulp, maar ook een verhoging van de kwaliteit van het proces. Naast de kansen bestaan er ook een aantal risico's, want inwoners hebben immers over het algemeen geen training en ervaring in de hulpverlening. Het meest relevante risico is dat inwoners onoordeelkundig te werk gaan en daardoor hun eigen veiligheid en die van anderen in gevaar brengen.

Wanneer inwoners worden weggestuurd is dat meestal in het kader van de veiligheid of de handhaving van de openbare orde. Slechts op incidentele basis worden inwoners door hulpverleners uitgesloten van hulpverlening vanwege het niet kunnen waarborgen van hun veiligheid, het in de ogen van professionele hulpverleners verkeerd uitvoeren van handelingen en discussies tussen hulpverleners en inwoners over de beste inzet.

Professionele hulpverleners hebben een professionele achtergrond in het anticiperen op en omgaan met risico's. Inwoners hebben deze expertise in veel gevallen niet. Een goedbedoelde actie zou daarom ook averechts kunnen werken. Dit geldt zowel met fysieke en mentale hulpverlening, als ook voor het verspreiden van (mis)informatie. Verder bestaat een risico dat inwoners misbruik maken van de situatie: zoals diefstal en uitbuiting bij een beperking van toezicht en het zaaien van verwarring via sociale media.

Om de risico's in te perken en de kansen te benutten dient rekening gehouden te worden met emotionele factoren: Inwoners die het gevoel hebben dat zij controle hebben over de situatie en door professionals serieus genomen worden, zijn actiever en zullen meer doen voor het gemeenschappelijke belang. Mogelijk spelen factoren zoals erkenning hierbij een grotere rol dan de inhoud.

Hoe zit het met veiligheid, verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid?

De prioriteit in een crisis is veiligheid. Hulp door inwoners moet dan ook geen afbreuk doen aan de veiligheid van henzelf, anderen of van de professionals. Die veiligheid is echter ook een verantwoordelijkheid van de professionals en zij hebben bij veel crises niet de capaciteit om die veiligheid op ieder moment voor iedereen te garanderen. Bij die taken waar inwoners kunnen helpen, met handjes, expertise of materialen, dienen deze kansen te worden benut als dit de veiligheid kan verhogen.

De kansen kunnen worden afgewogen tegen de risico's:

- Wat kan er fout gaan?
- Hoe groot is die kans?
- Wat kan er goed gaan?
- Wat is het alternatief?

Organische rolverdeling met hetzelfde doel: veiligheid

Samen met inwoners streeft elke veiligheidsregio naar een veilige en gezonde samenleving en zetten ze zich in voor een goede samenwerking. Wanneer een burgerinitiatief zich aandient is het van belang om erachter te komen wat het doel is van het initiatief, hoe en of het passend en/of helpend is en welke rol vanuit de crisisorganisatie daarbij passend is. Deze publicatie is ter ondersteuning daarvan opgesteld en biedt handelingsperspectief aan professionals.

Meestal is er geen selectie van burgerhulp door hulpverleners. De hulp ontstaat organisch. Bij uitzondering wordt een inschatting gedaan op basis van bijv. kennis en vaardigheden van burgers, fysieke eigenschappen, middelen en hun gedrag op de plaats incident. Professionals zullen de taken moeten uitvoeren waar inwoners het minst (veilig) kunnen bijdragen.

Leidraad in de omgang met burgerhulpverleners bij crises:

- Stimuleer de **zelfredzaamheid** van inwoners, liefst preventief;
- Neem burgerhulp op in **opleidingen en oefeningen**;
- Laat inwoners **helpen** als dat **veilig** kan en geef aan hoe;
- **Coördineer** burgerhulp waar mogelijk;
- Zorg voor een duidelijk **aanspreekpunt** voor initiatiefnemers;
- Benut kennis en **expertise** van inwoners, lokale partijen en partners en **vertrouw** op hun capaciteiten;
- Communiceer **open** en **transparant** over mogelijke risico's;
- Maak **afspraken** over **veiligheid en aansprakelijkheid**;
- Maak concrete **afspraken** met initiatiefnemers over hun hulp (bijv. logistiek en facilitaire zaken) en afspraken over informatiedeling;
- Geef helpende inwoners **erkenning en waardering**;
- Betrek inwoners bij **evaluatie en nazorg**.

Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van de overheid hangt af van de wijze waarop inwoners ingezet worden. Zowel in strafrechtelijke als in civielrechtelijke zin is het belangrijk dat inwoners op verantwoorde wijze worden ingezet zodra de hulpdiensten zijn gearriveerd.

Het NIPV (Nederlands Instituut Publieke Veiligheid) beschrijft wat de mogelijke juridische consequenties zijn van inzet van inwoners bij incidenten in de kennispublicatie 'Aansprakelijkheid bij burgerhulpverlening'. Hieronder worden de belangrijkste punten daaruit toegelicht.

Burgerrechten en burgerplichten

Burgerhulp is niet juridisch afdwingbaar, maar er zijn wel situaties waarin de wet inwoners (onder een aantal voorwaarden) verplicht te helpen:

- Betrokkenen bij een verkeersongeval moeten in principe op de plaats van het ongeval blijven als een ander is gedood dan wel letsel of schade aan een ander is toegebracht (art. 7, Wegenverkeerswet).
- Schippers zijn verplicht om hulp te verlenen aan schepen en personen in gevaar (art. 414, Wetboek van Strafrecht) en het Wetboek van Strafrecht (art. 450) bevat een strafbaarstelling van het nalaten van het bieden van hulp aan mensen in nood, als dat redelijkerwijs wel mogelijk is.

In de meeste gevallen zal de redzame inwoner optreden in situaties die buiten de in de wet geregelde gevallen liggen en is er eerder sprake van een morele verantwoordelijkheid om anderen te helpen in geval van nood. Maar als dat fout gaat met letsel of schade als gevolg, wie is er dan aansprakelijk?

Kan een inwoner, die spontane burgerhulp biedt, zeker als professionele hulpverlening nog niet ter plaatse is, aansprakelijk gesteld worden?

Wanneer zijn inwoners zelf aansprakelijk?

Anders dan bijvoorbeeld in bepaalde Amerikaanse staten, wordt in ons rechtssysteem een burger die een ander probeert te helpen en daarbij fouten maakt, in beginsel niet aansprakelijk gehouden voor de (extra) schade die daardoor ontstaat. Pas als sprake is van echt roekeloos gedrag bij de hulpverlening komt eventueel de aansprakelijkheid in het vizier. Men kan strafrechtelijk aansprakelijk gesteld worden zijn voor een (snelheids)overtreding zonder duidelijke noodzaak, maar als het een kwestie van leven of dood is, kan het gerechtvaardigd zijn.

Een reddende inwoner kan aanspraak maken op vergoeding van zijn gemaakte kosten en/of geleden schade, als

zaakwaarnemer van een slachtoffer. En ook een slachtoffer kan in veel gevallen in aanmerking komen voor materiële als immateriële schade en eventuele gevolgschade. Strikt gezien speelt het wel of niet hebben van een verzekering geen rol bij het bepalen van aansprakelijkheid, maar de tendens in de rechtspraak is wel om eerder aansprakelijkheid vast te stellen wanneer een burger een verzekering heeft en de rechter ziet dat als een aanwijzing dat bij deze partij de verantwoordelijkheid ligt.

Overheid

Zowel in strafrechtelijke als in civielrechtelijke zin is het belangrijk dat inwoners op verantwoorde wijze worden ingezet zodra de hulpdiensten zijn gearriveerd. Het kan helpen om de inzet van inwoners vast te leggen in protocollen of richtlijnen, waarbij:

- rekening gehouden wordt met hun beperkte ervaring en deskundigheid;
- risicovol werk zonder voorzorgsmaatregelen vermeden wordt.

Als er iets misgaat terwijl volgens deze protocollen of richtlijnen gehandeld wordt, dan zal de overheid niet snel aansprakelijk kunnen worden gesteld.

Een inzet van inwoners die, gelet op de omstandigheden (te grote risico's), zelf schade ondervinden kan leiden tot zowel strafrechtelijke als civiele aansprakelijkheid van de overheid (en/of individuele ambtenaren). Strafrechtelijke aansprakelijkheid is dan aan de orde in geval van zwaar lichamelijk letsel of door schuld. Civielrechtelijke aansprakelijk is aan de orde omdat sprake is van onzorgvuldigheid (gelet op de omstandigheden had men inwoners niet mogen inzetten). De verantwoordelijkheid van de overheid reikt ver. Ook wanneer ze bijvoorbeeld inwoners die spontaan hulp willen bieden in gevaarlijke situaties niet waarschuwt of zelfs tegenhoudt kan de overheid aansprakelijk zijn wegens nalatigheid. Stel: er worden duikers vermist in snelstromend water. De overheid kan dan het beste andere recreatieduikers tegenhouden te water te gaan om de vermisten te zoeken.



In de meeste gevallen zal de redzame burger optreden in situaties die buiten de in de wet geregelde gevallen liggen en is er eerder sprake van een morele verantwoordelijkheid om anderen te helpen in geval van nood.

Er zijn twee soorten inwoners die kunnen worden ingezet:

1. Inwoners waarmee de overheid een contractuele relatie heeft

De overheid geeft een specifieke opdracht aan inwoners (dienstopdracht). In dit geval zijn er geen aansprakelijkheidsproblemen. Bijvoorbeeld het contractueel inschakelen van een boer geeft deze recht op vergoeding voor zijn diensten; er is dan sprake van een dienstopdracht. Bij fouten bij de uitvoering van het werk is in beginsel de uitvoerder (de boer in dit geval) aansprakelijk, maar is het niet uitgesloten dat ook de overheid kan worden aangesproken als deze bijvoorbeeld tekort is geschoten bij het verlenen van instructies (aan de boer). Dit laatste is zeker ook relevant als de uitvoerder (boer) schade oploopt bij de uitvoering van zijn opdracht.

2. Toevallige passanten of inwoners die aanbieden te helpen

In de meeste gevallen is de hulpverlenende instantie aansprakelijk voor burgerhulpverlening als zij zelf de hulp van inwoners heeft ingeroepen en hierbij op de koop toe moet nemen dat er dingen mis kunnen gaan.

De schade aan het materieel van de hulpverlening zal vallen onder de verzekering van de hulpdienst, tenzij deze door roekeloos gedrag (onrechtmatige daad) van burgers zijn beschadigd in welk geval een aansprakelijkheidsverzekering kan worden aangewend als die er is. Inwoners zijn in beginsel niet aansprakelijk voor veroorzaakte schade indien deze afwijken van het verzoek van de hulpverlening, tenzij zij weten of hadden moeten weten dat hun handelen fout is.

Tips voor alle hulpdiensten

1. Beperk mogelijke schade dan wel de lasten ervan zo veel mogelijk vanuit het beginsel van het gelijkheidsprincipe; het is immers niet eerlijk dat degenen die anderen helpen slechter af zijn dan degenen die passief blijven.

2. Verfijn de richtlijnen voor burgerhulp per hulpdienst. Dit is zowel in het belang van hulpverlenende inwoners, als slachtoffers en als professionele hulpverleners. Geef in de richtlijnen aan in welke gevallen, in welke mate en op welke wijze inwoners kunnen worden ingezet per deelproces van de crisisbeheersing.

3. Zorg voor goede financiële dekkingen. Deels zal dekking zijn geborgd door verschillende verzekeringen die burgers zelf hebben. Daarnaast kunnen hulpdiensten zelf een verzekering afsluiten. Gemeenten hebben vaak voorzieningen voor vrijwilligers in verenigingsverband. Als mensen buiten die verenigingen om werk verzetten (bijvoorbeeld zandzakken plaatsen om stijgend water tegen te houden), kunnen ze wellicht toch onder de verzekering vallen. Overleg met verzekeraars wat hierover is aan te raden.

4. Zorg als hulpdienst/gemeente voor ondersteuning van burgerparticipanten die worden geconfronteerd met schade. Denk aan het regelen van (juridische) bijstand en (voorlopige) financiële ondersteuning.

Burgerparticipatie essentieel bij rampen en crises

Burgerhulp draagt bij aan fysieke en sociale veiligheid. Burgers blijken na hun bijdrage in crisissituaties alerter te worden, voelen zich na enige tijd ook veiliger en daarbij is het goed voor het vertrouwen van burgers in de overheid als er beter samengewerkt kan worden.

In dit nawoord wil ik graag de essentie van dit boek benadrukken en de waarde van burgerhulp en burgerparticipatie onderstrepen.

Eerste hulp bij crisisbeheersing is altijd al grotendeels afhankelijk geweest van de (eerste) inbreng van burgers. Maar een relevante vraag is: stuur je inwoners weg als hulpdiensten ter plaatse zijn, of laat je ze ook helpen bij de verdere beheersing of zelfs opschaling in de acute fase?

In het geval van rampen of crises die te groot zijn voor de overheid om alleen aan te pakken, of in bijzondere situaties waarin de hulp van inwoners een welkome aanvulling vormt, is burgerparticipatie essentieel. Maar, burgerparticipatie heeft ook te maken met een volgens burgers te vaak tekortschietende overheid.

Inwoners pakken steeds vaker gevraagd en ongevraagd hun rol op het gebied van veiligheid. Dit vereist een cultuuromslag bij overheidspartijen, namelijk accepteren dat verdergaande bijdragen van inwoners onderdeel zijn van eigentijds veiligheidswerk. Dit betekent niet dat veiligheidsregio's, gemeenten, politie en justitie alle burgerinitiatieven klakkeloos moeten goedkeuren. Sommige burgeracties zijn waardevol, maar andere weer onwenselijk vanuit ethisch en/of juridisch perspectief, of omdat het simpelweg te gevaarlijk is. Jan Rotmans, hoogleraar Transitiekunde aan de Erasmus Universiteit, stelt terecht dat een faciliterende overheid iets anders is dan een terugtrekkende overheid. Dit boek benadrukt het belang van een overheid die inwoners faciliteert en ondersteunt bij hun bijdrage aan veiligheid en crisisbeheersing.

Binnen de veiligheidsregio werken al vele partners samen om een rol te spelen in de (maatschappelijke) veiligheid. Denk aan de veiligheidspartners in de algemene keten, zoals de gemeenten en het Openbaar Ministerie, en de functionele ketenpartners zoals waterbeheer, nutsvoorzieningen en onderwijs. Daarnaast zijn er diverse organisaties en instanties, zoals het Rode Kruis met Ready2Help en het Veteranen Search Team, die op gestructureerde wijze ondersteunen bij verschillende type calamiteiten.

Inwoners die betrokken raken in de crisisbeheersing vormen een internationale trend en Nederland lijkt hierin tot de koplopers te behoren. Veiligheidsorganisaties werken er samen met partners als TNO hard aan om steeds meer inwoners op allerlei manieren bij verschillende crisissituaties te laten participeren. Operationele handvatten voor maximaal voordeel en minimaal nadeel in de praktijk ontbraken nog. Deze publicatie kan hier verder aan bijdragen.

Onderschat inwoners en de private organisaties niet. Met goede gerichte informatie kunnen zij veel bijdragen. Er ontstaan steeds meer partijen die een bijdrage leveren aan de crisisbeheersing en er ontstaan nieuwe samenwerkingsverbanden. TNO zal blijven bijdragen middels innovatie en onderzoek om de overvloed aan ontwikkelingen zo effectief mogelijk te laten resulteren in veiligheid voor iedereen.

Hendrik-Jan van Veen

Managing Director Defensie en Veiligheid, TNO



Een faciliterende overheid is iets anders dan een terugtrekkende overheid

Jan Rotmans,
hoogleraar Transitiekunde aan de Erasmus Universiteit

Notities

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Literatuurlijst

- Bouwmeester, J., Doeschot, ten, F., Mathurin, A. et. al. (2021). Zelfredzaamheid en burgerhulp bij rampen en crises. Universiteit Twente, i&o research: Onderzoeksrapport in opdracht van het WODC (projectnummer 3056). Opgehaald via <https://repository.wodc.nl/handle/20.500.12832/3054>
- COT i.s.m. gemeente Utrecht (2022). Handreiking 'bevorderen veerkracht'. Wat te doen bij maatschappelijke ontwrichting? [conceptversie].
- Veiligheidsregio Groningen (2019). Evaluatierapport 3 daagse aardbevingsoefening. Scherp in Veiligheid. [vastgesteld door algemeen bestuur Veiligheidsregio Groningen, op 28 juni 2019]. Opgehaald via Aardbevingsoefening 2018 - Veiligheidsregio Groningen
- Veiligheidsregio Groningen (2022). Uitvoeringsregeling regionaal crisisplan. Onderdeel van het veiligheidsplan veiligheidsregio Groningen 2020-2024. Opgehaald via 09.1-VRG-Uitvoeringsregeling-Crisisplan-definitief-concept-2022-0228.pdf (veiligheidsregiogroningen.nl)
- COT (2022). Een crisis van ongekende omvang. Leerevaluatie watercrisis juli 2021. Waterschap Limburg.
- Ros, P., & Kool, M. (2022). Handreiking omgang met spontane burgerinitiatieven. Hoe benut je de kracht van vrijwilligers? CRW, Coördinatie Regeling Waddenzee.
- Handreiking spontane burgerinitiatieven, veiligheidsregio Limburg-noord, veiligheidsregio Limburg-Zuid, Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Waterschap Limburg / Download (email-provider.eu)
- Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (2010). Burgerhulp bij rampen: praktijkvoorbeelden. Arnhem: IFV.
- Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (2010). Inwoners bij de bestrijding van rampen: betrokken, beschikbaar, bekwaam Een onderzoek naar praktijkervaringen met inwonerparticipatie bij 10 rampen en incidenten in Nederland. Arnhem: IFV.
- Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (2018). Aansprakelijkheid bij burgerhulpverlening. Uitgave van het Instituut Fysieke Veiligheid i.s.m. Universiteit Utrecht, november 2018, Arnhem. <https://nipv.nl/wp-content/uploads/2022/04/20181101-IFV-Kennispublicatie-Aansprakelijkheid-bij-burgerhulpverlening.pdf>
- Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (2017). Basisinformatie regionale crisisbeheersing. Een handboek voor allen die (gaan) werken op het terrein van crisisbeheersing. Arnhem: IFV. Opgehaald via 20171031-IFV-Basisinformatie-Regionale-crisisbeheersing.pdf (nipv.nl)
- Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (2012-2019). Lessen uit crises en mini-crisis. Arnhem: IFV. Opgehaald via <https://nipv.nl/lessen-uit-crisis-en-mini-crisis/>
- Kerstholt, J. (2014). Inzicht in beslisgedrag maakt dat meer inwoners meedoen. Sociale Vraagstukken. Opgehaald via <http://www.socialevraagstukken.nl/site/2014/01/09/inzicht-in-beslisgedrag-maakt-datmeer-inwoners-meedoen/>
- Lindt, M.C. van de, Emmert, S.B., Paradies, G., & Boonstra, B. (2012). Netwerken rond maatschappelijke initiatieven: Succes- en faalfactoren. Delft: TNO.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2014). Kennisdocument burgers over risico's en incidenten. Onderdeel van de tool box voor proportionele bestuurlijke omgang met risico's en verantwoordelijkheden. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Opgehaald via <https://crisislab.nl/wordpress/wp-content/uploads/kennisdocument-burgers-over-risico-s-en-incidenten.pdf>
- Penris, I. (2017). Publiek zoekt massaal mee. Maar heeft dat zin? Algemeen Dagblad.
- Perkins, D.D., Hughey, J. & Speer, P.W. (2002) Community Psychology Perspectives on Social Capital Theory and Community Development Practice. Journal of the Community Development Society.
- Scholtens, A., & Groenendaal, J. (2011). (Zelf)redzaamheid tijdens de Poldercrash. Een onderzoek naar het handelen van burgers mede in relatie tot de professionele hulpverlening. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Veldhuis, G. et.al. (2012), Activering van burgers. Soesterberg: TNO. Opgehaald via <https://nipv.nl/wp-content/uploads/2022/03/veldhuis-2012-activering.pdf>

**Bijna niets
werkt goed top-down
behalve het goede
voorbeeld**

Contact

Arnout de Vries

✉ Arnout.devries@TNO.nl

☎ + 31 (0) 88 866 15 00

TNO innovation
for life

Veiligheidsregio Groningen

crisisbeheersing@vrgroningen.nl

