Dames en heren,

Welkom allemaal, in het Raadhuis van de gemeente Haarlemmermeer. Goed om te zien dat u met zoveel professionals op het gebied van crisisbeheersing bij elkaar bent gekomen voor dit uitstekende en leerzame initiatief. U wordt hier vanmiddag geïnformeerd over de vraag welke lessen we kunnen trekken uit het vreselijke vliegtuigongeluk dat zich ruim twee jaar geleden, niet ver van deze plaats, heeft voltrokken: de crash met een toestel van Turkish Airlines vlakbij de Polderbaan, ook wel de ‘Poldercrash’ genoemd. Dat gaat u doen aan de hand van de twee onderzoeksrapporten, waarvan ik zojuist de eerste exemplaren in ontvangst heb mogen nemen: (Zelf)redzaamheid tijdens de Poldercrash en Slachtofferregistratie in redelijkheid en realiteit. Dat laatste rapport rapport is overigens breder toepasbaar dan de ‘Poldercrash’, denk bijvoorbeeld ook aan het andere afschuwelijke incident dat over drie dagen precies twee jaar geleden plaatsvond: de aanslag, in Apeldoorn, op Koninginnedag of nog zeer recent het schietincident in Alphen aan de Rijn.

U begrijpt, ik heb die rapporten net pas officieel overhandigd gekregen. Ik ga ze uiteraard nog goed bestuderen. Wel was de organisatie van dit symposium zo vriendelijk om mij - op hoofdlijnen – op de hoogte te stellen van de inhoud. Dat stelt mij in staat om hier, ten overstaan van u, alvast een eerste reactie te geven.

Allereerst enkele observaties over de Poldercrash. U weet, die is eerder onderzocht; onder andere door de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid en door de Onderzoeksraad voor Veiligheid. Een belangrijke bevinding was destijds dat bij de Poldercrash de eerste hulp door slachtoffers zelf en door toevallig passerende burgers direct op gang kwam. Burgers hebben bij die hulpverlening een belangrijke rol gespeeld. En dat is iets wat je ook bij andere incidenten en crisissituaties ziet: hulpverlening is geen “statische” bezigheid, maar moet zo goed mogelijk aansluiten op de activiteiten die ter plekke al worden ontplooid! Dat brengt de situatie nu eenmaal met zich mee: op het moment dat de hulpdiensten op de rampplek arriveren, hebben anderen – medeslachtoffers, passanten – vaak al vormen van hulpverlening in gang gezet, soms zelfs tot spontaan opgezette opvanglocaties aan toe! Daar zul je als officiële hulpverlenende dienst dus rekening mee moeten houden. Het is overigens noodzakelijk: vooral in de eerste fase van een groot incident kun je immers alle handen goed gebruiken.

Zelfredzaamheid is ook iets om rekening mee te houden, waar het gaat om slachtofferregistratie. Dat blijkt onder meer uit de evaluaties door de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid. Als mensen daartoe maar enigszins in staat zijn, willen ze vaak zo snel mogelijk weg van de rampplek. Probeer het u zich maar eens voor te stellen: wat zou uw eigen reactie zijn? Bij de cafébrand in Volendam en de vuurwerkramp in Enschede ging het net zo. Veel mensen hebben op zo’n moment wel iets anders aan hun hoofd dan om zich officieel als slachtoffer te laten registreren. Toch is het ontzettend belangrijk dat mensen zich registeren: de verwanten moeten kunnen worden geïnformeerd, en het is van belang als naderhand met slachtoffers contact kan worden gezocht voor nazorg. We hebben dus een taak om dit ook aan de mensen uit te leggen en ze daar zelf het belang van te laten inzien.

Zelfredzaamheid en slachtofferregistratie. Twee onderwerpen die, zo blijkt uit deze eerdere evaluaties, nadere aandacht behoefden. Te meer, omdat ze met elkaar samenhangen. Maar ondanks die samenhang, hield de slachtofferregistratie nog steeds te weinig rekening met het zelfredzaam handelen van mensen. Tijd om een en ander eens goed te laten uitzoeken; heel goed ook dat dit nu kon, zo kort na een aantal specifieke en ingrijpende incidenten, die iedereen nog heel goed voor de geest staan. Ik ben dan ook blij met deze beide rapporten. De thematiek sluit bovendien goed aan bij de visie die ik, als minister van Veiligheid & Justitie, heb op de rol van de Veiligheidsregio’s bij het stimuleren én goed benutten van zelfredzaamheid. Graag wil ik de onderzoekers dan ook van harte bedanken!

Dan bent u nu vast nieuwsgierig naar de vraag: wat is dan mijn visie op zelfredzaamheid? Wel, mijn uitgangspunt is dat de neiging van mensen om zelfredzaam op te treden en om anderen te helpen een gegeven is. Mensen hebben de drang om zichzelf in veiligheid te brengen. En als ze daartoe in staat zijn, hebben ze vaak ook een sterke neiging om hun medemensen in nood te helpen – zeker wanneer ze zien dat er overduidelijk (nog) te weinig hulpcapaciteit beschikbaar is. Dat is mooi en goed en wat je als overheid zou moeten doen, is daar op een goede manier gebruik van maken. Dat gebeurt nog niet voldoende. Dáár gaan we ons de komende tijd meer op richten.

Waar denk ik dan aan? In de eerste plaats aan een betere voorbereiding. Hoe kun je als overheid ervoor zorgen dat individuele burgers beter zijn voorbereid op noodsituaties? Je kunt hen kennis bijbrengen en het bewustzijn vergroten: wat zijn de risico’s, zijn er handelingsperspectieven – enzovoort. Maar meer kennis en een groter bewustzijn zijn niet genoeg. Zelfredzaamheid versterken betekent ook weten hoe te handelen. Dit kan door het vergroten van de vaardigheden, bijvoorbeeld via een EHBO-cursus. En je kunt zorgen dat de burger – in ieder geval – beschikt over een basis aan materiële voorzieningen die essentieel zijn in noodsituaties: het ‘noodpakket’.

Maar daarbij blijft het niet. Willen we dat zelfredzaamheid in noodsituaties daadwerkelijk de rol gaat vervullen die we haar toedichten, dan moet er méér gebeuren. Dan volstaat het niet om alleen de individuele voorbereiding door burgers te stimuleren; dan zul je óók oog moeten hebben voor de rol van de reguliere hulpverlening en bedrijven. Zowel bij de voorbereiding, als gedurende de crisissituatie. Ik ben een groot voorstander van een zo actief mogelijke rol van burger en bedrijfsleven bij veiligheid in het algemeen. Ik kom daarom binnenkort met een plan met concrete acties om deze rol verder te stimuleren.

Het is van groot belang dat bedrijven stilstaan bij de vraag hoe zelfredzaam ze zijn. Te meer als ze kwetsbare personen herbergen, of verantwoordelijk zijn voor kwetsbare processen. Bedrijven zullen zich dus moeten voorbereiden op de vraag hoe ze een ramp en de daarmee gepaard gaande problemen te lijf kunnen gaan en hoe ze hun personeel in veiligheid kunnen brengen. Maar ook: hoe ze de reguliere hulpdiensten zo goed mogelijk kunnen ondersteunen, zodra deze in het bedrijf of de directe omgeving daadwerkelijk hulp komen verlenen.

Op hun beurt zullen ook de reguliere hulpdiensten aspecten die te maken hebben met zelfredzaamheid goed moeten inbouwen in hun voorbereiding. Dit betekent dat hulpverleners al in de planvorming, opleiding én oefeningen in aanraking moeten komen met het fenomeen zelfredzaamheid. Op die manier leren ze niet alleen rekening te houden met burgers en bedrijfspersoneel dat zelfredzaam is, maar ook – belangrijker nog – zo goed mogelijk van hun activiteiten gebruik te maken, zodat ze hun krachten kunnen bundelen, voor een optimaal resultaat!

We hebben al veel goede voorbeelden van redzaamheid gezien. De Poldercrash was er één van. U hebt vast die beelden nog voor ogen van boeren die hun trekkers beschikbaar stelden om gewonden af te voeren. Of hun schuur, om slachtoffers een eerste opvang te bieden. Maar ook toevallige passanten, die hun auto langs de kant van de snelweg parkeerden om hulp te gaan verlenen. Ook na de aanslag op Koninginnedag en de cafébrand in Volendam hebben omstanders en omwonenden direct concrete hulp geboden.

Wat mij opvalt is dat zowel uit het vandaag aangeboden onderzoek, als uit eerder onderzoek door het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid blijkt dat kennis van EHBO of Bedrijfshulpverlening een belangrijke motivatie vormt om bij een incident of ramp tot concrete hulp over te gaan. Voorbereiding en kennis blijken dus goede drijfveren; het loont dus om dit blijvend te stimuleren!

Hoe goed je je echter ook voorbereidt, in een echte noodsituatie zullen zich ook altijd onvoorziene zaken voordoen. Dan komt het ook op andere factoren aan. Deels gaat het daarbij om persoonlijke eigenschappen zoals veerkracht en improvisatievermogen; daar heb ik als minister weinig invloed op. Cruciaal is echter ook – en daar heb ik gelukkig wèl iets over te zeggen – een goede crisiscommunicatie. Laten we mensen tijdens een acute noodsituatie goed informeren over wat zij wel of juist niet moeten doen om zichzelf te redden! De kansen die nieuwe media, zoals twitter en chatfora op internet, op dat terrein bieden hebben daarbij zeker ook mijn aandacht.

Hoe zouden we deze visie van een rolverdeling tussen hulpverlening, burgers en bedrijven nu in de praktijk kunnen realiseren? Ik zou graag willen dat daartoe het volgende bereikt wordt :

- zelfredzaamheid krijgt een duidelijke plaats in beleidsplannen en werkprocessen van gemeenten en veiligheidsregio’s. Processen zoals registratie en opvang en verzorging houden rekening met de kansen en uitdagingen die zelfredzaamheid biedt;

- in opleidingen en oefeningen leren hulpverleners hoe zij zelfredzaamheid optimaal kunnen benutten. Daarbij zouden ook burgers betrokken moeten worden;

- aansprakelijkheids¬vraagstukken moeten zo min mogelijk vragen opleveren en geen belemmering vormen voor burgers en ondernemers die actief willen zijn bij veiligheid. Hier wordt aan gewerkt;

- hulpverleners en andere betrokken professionals incorporeren - gegeven de specifieke situatie - zelfredzaamheid optimaal in hun processen en beïnvloeden hiermee de uitkomst van de hulpverlening in positieve zin;

- risico- en crisiscommunicatie wordt – door het Ministerie van Veiligheid & Justitie, veiligheidsregio’s en hulpdiensten- nog meer ingezet om zelfredzaam handelen mogelijk te maken en te stimuleren;

- daarnaast blijft het aanspreken van individuele burgers en bedrijven op de mogelijkheden die zij hebben om zich, met behulp van kennis, kunde en materieel, beter voor te bereiden op noodsituaties een belangrijk vereiste.

Dit ideaalbeeld is nog niet bereikt, maar ligt wel in het verschiet en ik wil ernaar streven dit beeld waar te maken.

Dames en heren, zoals ik in het begin van mijn toespraak al opmerkte: zelfredzaamheid heeft ook invloed op de slachtofferregistratie, het tweede onderwerp dat hier vanmiddag op het programma staat. Ook daar wil ik kort nog iets over zeggen. Het primaire doel van slachtofferregistratie is het kunnen informeren van verwanten. Dat moeten we altijd voor ogen houden. Ik constateer dat het proces van slachtofferregistratie nog onvoldoende is ingericht op zelfredzame burgers, die de rampplek op eigen gelegenheid verlaten of zelf hun verwanten in kennis stellen. Dat lijkt me niet de bedoeling. Een goede slachtofferregistratie moet juist rekeninghouden met zelfredzame burgers. De dagelijkse routine van hulpverleners dient bovendien in de systematiek centraal te staan.

Deze punten komen niet alleen naar voren uit de beide onderzoeken die ik hier vandaag in ontvangst heb mogen nemen. Ze spelen ook een belangrijke rol in het landelijk traject dat momenteel loopt, en dat zal uitmonden in een landelijke standaard voor slachtofferregistratie. Ik ben ook blij dat beide rapporten, een prima initiatief van de Veiligheidsregio’s Kennemerland en Amsterdam-Amstelland, gebruikt worden door het team dat bezig is deze landelijke standaard de ontwikkelen. Het streven is erop gericht deze standaard deze zomer te kunnen presenteren.

Ik weet: alle betrokken hulpdiensten hebben – naast het informeren van verwanten - hun eigen doelen bij slachtofferregistratie. Maar ik zou u willen oproepen om met z’n allen bij te dragen aan dat ene overkoepelende doel dat bij slachtofferregistratie altijd voorop moet staan: het goed en tijdig informeren van verwanten. Ik hoop dat dit symposium ertoe zal bijdragen dat u zich uiteindelijk allemaal zult committeren aan deze landelijke standaard. Alleen dan, zo is mijn vaste overtuiging, kunnen we het proces van slachtofferregistratie succesvol laten verlopen!

Ik wens u een goede en vruchtbare discussiemiddag toe!