

Chaos? Nee hoor, we blijven rustig

Maar de overheid moet wel duidelijker vertellen wat er staat te gebeuren

► De overheid roept bedrijven op zich voor te bereiden op de aanstaande griep pandemie.

► Maar van een centraal en duidelijk geluid lijkt geen sprake. Hoe erg is dat?

Door WARNA OOSTERBAAN
ROTTERDAM. Zal Nederland na de zomer door de griep tot stilstand komen? Ira Helsloot gelooft er niets van. „Het zal eerder een kwestie van hinder worden dan dat het land plat gaat. Vergelijk het maar met een zware vakantieperiode.”

Helsloot is hoogleraar Crisisbeheersing en Fysieke Veiligheid aan de Vrije Universiteit in Amsterdam. Hij zegt: „Het grootste risico is dat de mensen te bezorgd worden. Want dan nemen ze veiligheidsmaatregelen waar niemand iets mee opschiet.” Wat dan? „Als de mensen in september massaal niet meer naar de bioscoop of het café gaan, heb je een flink economisch probleem. Dat kost geld.”

In een uithoek van de website van het ministerie van Binnenlandse Zaken is de stemming veel minder opgewekt. Op een videofilmje dat is gericht op bedrijven en organisaties spreekt minister van Binnenlandse Zaken Guusje ter Horst over de „maatschappelijke ontwrichting” die het gevolg van een griep pandemie kan zijn. Ze zegt dat er een grote kans bestaat dat de gevolgen „enorm” zullen zijn en dat veel mensen zullen overlijden.

Minister Ab Klink van Volksgezondheid heeft het over „één van de ernstigste crisissen die een samenleving kan overkomen”. En daarom moeten, staat ook op de website, alle „vitale organisaties” een „continuïteitsplan” maken, een plan waarin staat hoe de vitale processen blijven draaien als 30 tot 50 procent van de werknemers met griep in bed ligt. Vitale organisaties zijn te vinden in de sectoren energie, drinkwater, gezondheid, rechtsorde, chemische en nucleaire industrie, de dijken, voedsel en zovoort.

Een beetje timide stelt de website vast dat vijfde van die vitale infrastructuur niet in handen is van de overheid, maar van bedrijven. Toch is het de bedoeling dat eind 2009 zo’n 80 procent van de vitale organisaties

hun continuïteitsplan op orde hebben. De tekst rept niet van sancties bij het niet voldoen aan het verzoek. „Het is een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de organisaties”, deelt het ministerie mee.

„Precies”, zegt Helsloot. „Zo’n oproep van de overheid is altijd een beetje dubbel. Ze zouden ook gebruik kunnen maken van de wettelijke mogelijkheden en een noodplan kunnen verplichten. Maar als je elk brandweerkorps of nutsbedrijf die verplichting oplegt, dan krijg je daar ook een rekening voor gepresenteerd. En dat kost geld.”

Maar continuïteitsplan of niet, de gevolgen van een griep pandemie zullen ingrijpend zijn. Want stel dat in ziekenhuizen of verpleeginrichtin-

► De meeste burgers kunnen een ramp aan, blijkt uit onderzoek ◀

Hoogleraar Ira Helsloot

gen het personeel in groten getale thuisblijft? Als de brandweer en de politie niet meer op sterkte zijn? Als de supermarkten niet meer bevoorrad kunnen worden? Breekt er dan geen chaos uit?

Nee hoor, zegt Helsloot. „In Roemenië hebben ze ook maar een kwart van het personeel dat we hier hebben. Je zult hier misschien Oosteuropese toestanden in de gezondheidszorg krijgen. Misschien dat de patiënten

► Maar als er een crisis uitbreekt, zoeken mensen wel leiding bij een autoriteit ◀

nog maar één keer per week onder de douche kunnen. Niet-spoedeisende operaties zullen worden uitgesteld. Sommige brandweerkazernes zullen dichtgaan, supermarkten zullen de luxe artikelen schrappen ten gunste van de eerste levensbehoeften. Misschien dat ze de winkelstraten reorganiseren, zodat de mensen sneller door kunnen lopen. In alle fabrieken en instellingen zal nagegaan worden wat kan blijven liggen en wat in ieder geval moet doorgaan. Maar chaos of

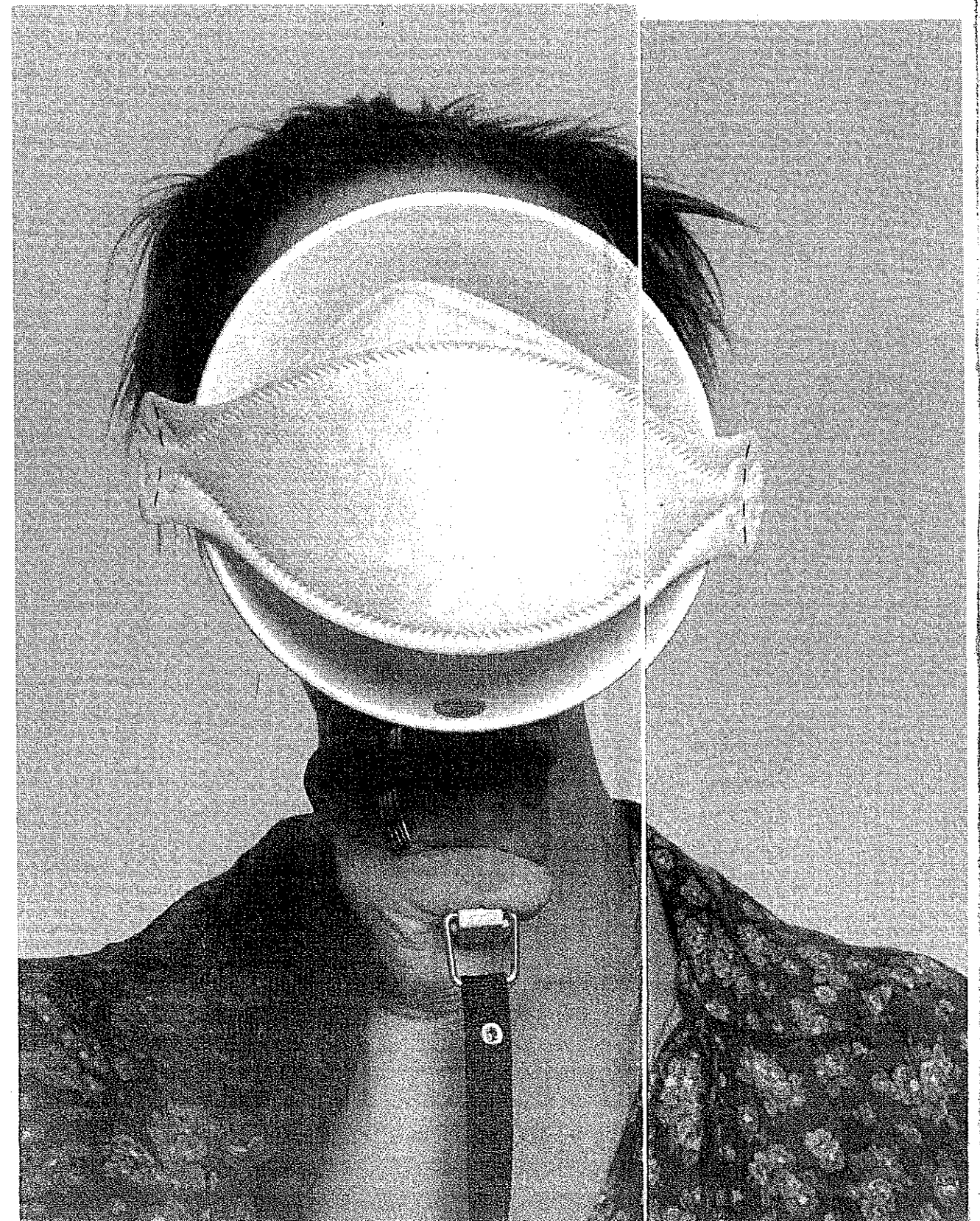
paniek? Vast niet.”

De mensen kunnen best wel wat hebben, zegt Helsloot. „Uit al het beschikbare onderzoeksmateriaal blijkt dat de meeste burgers een ramp aankunnen en dat ze meestal veel rationeler handelen dan de overheid of de media denken. Paniek treedt zelden op. Dat zag je bij de ondergang van de Titanic. En je zag het ook in april 1951, toen er in Tilburg een uitbraak van pokken was.”

Tilburg is toen twee maanden geheel van de buitenwereld geïsoleerd geweest. Het onderlinge verkeer van de Tilburgenaren werd geen strobreed in de weg gelegd, want uit nader onderzoek bleek dat de ziekte toen al heerste: er was tegen onderlinge besmetting niet veel meer te doen. De bevolking reageerde met „zuidelijke humor” en zonder een spoor van paniek, zoals uit verslagen uit die tijd valt op te maken. De bevrijdingsfeesten gingen gewoon door en er werd een vaccinatieprogramma opgezet, met inzet van veel vrijwilligers. Uiteindelijk bleken 51 mensen besmet, van wie er twee overleden.

„Wat me wel zorgen baart”, zegt Helsloot, „dat is dat de overheid zo gebrekkig communiceert. Het ontbreekt aan een centraal en duidelijk geluid. Je kunt de mensen best vertellen wat hun misschien te wachten staat. Dat het tijdens een pandemie kan gebeuren dat ernstig zieke mensen niet meer naar een ziekenhuis worden vervoerd, omdat de kans dat ze beter worden heel gering is. Of dat de ziekenhuizen niet meer de zorg kunnen bieden waaraan de mensen gewend zijn. Dat zou Balkenende of Klink best op de televisie mogen vertellen.”

Maar zou dat niet tot veel verontusting leiden? Helsloot: „Er is echt niet zo snel paniek. Het belangrijkste is: als er een crisis uitbreekt, zoekt iedereen de leiding van een autoriteit. Dat zag je in Enschede met de vuurwerkramp, dat zie je in Amsterdam na Theo van Gogh of als er iets in een wijk gebeurt. Dan wil iedereen toch de burgemeester horen spreken. Maar als je als autoriteit vóór de crisis altijd sussende geluiden hebt laten horen, luisteren de mensen tijdens de crisis niet naar je en gaan ze hun eigen plan trekken. De rijksoverheid moet daarom nu vertellen wat er kan gebeuren, dat is één van de wetten van de crisiscommunicatie. Anders wordt zij straks niet meer geloofd, juist als het nodig is.”



Chaos? Nee hoor, we blijven rustig

Maar de overheid moet wel duidelijker vertellen wat er staat te gebeuren

► De overheid roept bedrijven op zich voor te bereiden op de aanstaande grippandemie.

► Maar van een centraal en duidelijk geluid lijkt geen sprake. Hoe erg is dat?

Door WARNA OOSTERBAAN

ROTTERDAM. Zal Nederland na de zomer door de griep tot stilstand komen? Ira Helsloot gelooft er niets van. „Het zal eerder een kwestie van hinder worden dan dat het land plat gaat. Vergelijk het maar met een zware vakantieperiode.”

Helsloot is hoogleraar Crisisbeheersing en Fysieke Veiligheid aan de Vrije Universiteit in Amsterdam. Hij zegt: „Het grootste risico is dat de mensen te bezorgd worden. Want dan nemen ze veiligheidsmaatregelen waar niemand iets mee opschiet.” Wat dan? „Als de mensen in september massaal niet meer naar de bioscoop of het café gaan, heb je een flink economisch probleem. Dat kost geld.”

In een uithoek van de website van het ministerie van Binnenlandse Zaken is de stemming veel minder opgewekt. Op een videofilmje dat is gericht op bedrijven en organisaties spreekt minister van Binnenlandse Zaken Guusje ter Horst over de „maatschappelijke ontwrichting” die het gevolg van een grippandemie kan zijn. Ze zegt dat er een grote kans bestaat dat de gevolgen „enorm” zullen zijn en dat veel mensen zullen overlijden.

Minister Ab Klink van Volksgezondheid heeft het over „één van de ernstigste crisissen die een samenleving kan overkomen”. En daarom moeten, staat ook op de website, alle „vitale organisaties” een „continuïteitsplan” maken, een plan waarin staat hoe de vitale processen blijven draaien als 30 tot 50 procent van de werknemers met griep in bed ligt. Vitale organisaties zijn te vinden in de sectoren energie, drinkwater, gezondheid, rechtsorde, chemische en nucleaire industrie, de dijken, voedsel enzovoort.

Een beetje timide stelt de website vast dat vier vijfde van die vitale infrastructuur niet in handen is van de overheid, maar van bedrijven. Toch is het de bedoeling dat eind 2009 zo’n 80 procent van de vitale organisaties

hun continuïteitsplan op orde hebben. De tekst rept niet van sancties bij het niet voldoen aan het verzoek. „Het is een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de organisaties”, deelt het ministerie mee.

„Precies”, zegt Helsloot. „Zo’n oproep van de overheid is altijd een beetje dubbel. Ze zouden ook gebruik kunnen maken van de wettelijke mogelijkheden en een noodplan kunnen verplichten. Maar als je elk brandweerkorps of nutsbedrijf die verplichting oplegt, dan krijg je daar ook een rekening voor gepresenteerd. En dat kost geld.”

Maar continuïteitsplan of niet, de gevolgen van een grippandemie zullen ingrijpend zijn. Want stel dat in ziekenhuizen of verpleeginrichtin-

► De meeste burgers kunnen een ramp aan, blijkt uit onderzoek ◀

Hoogleraar Ira Helsloot

gen het personeel in groten getale thuisblijft? Als de brandweer en de politie niet meer op sterkte zijn? Als de supermarkten niet meer bevoorrad kunnen worden? Breekt er dan geen chaos uit?

Nee hoor, zegt Helsloot. „In Roemenië hebben ze ook maar een kwart van het personeel dat we hier hebben. Je zult hier misschien Oosteuropese toestanden in de gezondheidszorg krijgen. Misschien dat de patiënten

► Maar als er een crisis uitbreekt, zoeken mensen wel leiding bij een autoriteit ◀

nog maar één keer per week onder de douche kunnen. Niet-spoedeisende operaties zullen worden uitgesteld. Sommige brandweerkazernes zullen dichtgaan, supermarkten zullen de luxe artikelen schrappen ten gunste van de eerste levensbehoeften. Misschien dat ze de winkelstraten reorganiseren, zodat de mensen sneller door kunnen lopen. In alle fabrieken en instellingen zal nagegaan worden wat kan blijven liggen en wat in ieder geval moet doorgaan. Maar chaos of

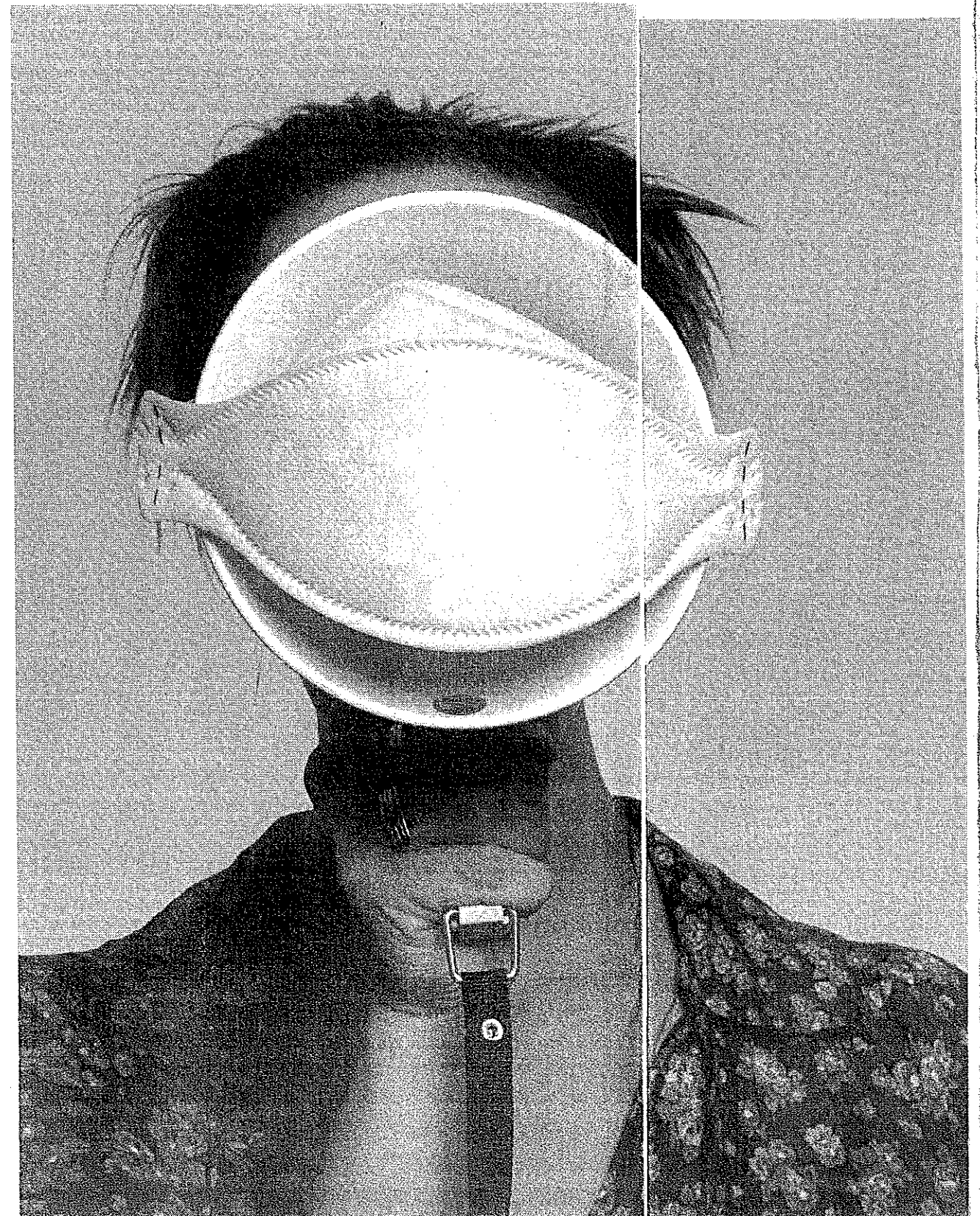
paniek? Vast niet.”

De mensen kunnen best wel wat hebben, zegt Helsloot. „Uit al het beschikbare onderzoeksmateriaal blijkt dat de meeste burgers een ramp aankunnen en dat ze meestal veel rationeler handelen dan de overheid of de media denken. Paniek treedt zelden op. Dat zag je bij de ondergang van de Titanic. En je zag het ook in april 1951, toen er in Tilburg een uitbraak van pokken was.”

Tilburg is toen twee maanden geheel van de buitenwereld geïsoleerd geweest. Het onderlinge verkeer van de Tilburgenaren werd geen strobreed in de weg gelegd, want uit nader onderzoek bleek dat de ziekte toen al heerste: er was tegen onderlinge besmetting niet veel meer te doen. De bevolking reageerde met „zuidelijke humor” en zonder een spoor van paniek, zoals uit verslagen uit die tijd valt op te maken. De bevrijdingsfeesten gingen gewoon door en er werd een vaccinatieprogramma opgezet, met inzet van veel vrijwilligers. Uiteindelijk bleken 51 mensen besmet, van wie er twee overleden.

„Wat me wel zorgen baart”, zegt Helsloot, „dat is dat de overheid zo gebrekkig communiceert. Het ontbreekt aan een centraal en duidelijk geluid. Je kunt de mensen best vertellen wat hun misschien te wachten staat. Dat het tijdens een pandemie kan gebeuren dat ernstig zieke mensen niet meer naar een ziekenhuis worden vervoerd, omdat de kans dat ze beter worden heel gering is. Of dat de ziekenhuizen niet meer de zorg kunnen bieden waaraan de mensen gewend zijn. Dat zou Balkenende of Klink best op de televisie mogen vertellen.”

Maar zou dat niet tot veel verontusting leiden? Helsloot: „Er is echt niet zo snel paniek. Het belangrijkste is: als er een crisis uitbreekt, zoekt iedereen de leiding van een autoriteit. Dat zag je in Enschede met de vuurwerkramp, dat zie je in Amsterdam na Theo van Gogh of als er iets in een wijk gebeurt. Dan wil iedereen toch de burgemeester horen spreken. Maar als je als autoriteit vóór de crisis altijd sussende geluiden hebt laten horen, luisteren de mensen tijdens de crisis niet naar je en gaan ze hun eigen plan trekken. De rijksoverheid moet daarom nu vertellen wat er kan gebeuren, dat is één van de wetten van de crisiscommunicatie. Anders wordt zij straks niet meer geloofd, juist als het nodig is.”



Chaos? Nee hoor, we blijven rustig

Maar de overheid moet wel duidelijker vertellen wat er staat te gebeuren

► De overheid roept bedrijven op zich voor te bereiden op de aanstaande griep pandemie.

► Maar van een centraal en duidelijk geluid lijkt geen sprake. Hoe erg is dat?

DOORWARNA OOSTERBAAN

ROTTERDAM. Zal Nederland na de zomer door de griep tot stilstand komen? Ira Helsloot gelooft er niets van. „Het zal eerder een kwestie van hinder worden dan dat het land plat gaat. Vergelijk het maar met een zware vakantieperiode.”

Helsloot is hoogleraar Crisisbeheersing en Fysieke Veiligheid aan de Vrije Universiteit in Amsterdam. Hij zegt: „Het grootste risico is dat de mensen te bezorgd worden. Want dan nemen ze veiligheidsmaatregelen waar niemand iets mee opschiet.” Wat dan? „Als de mensen in september massaal niet meer naar de bioscoop of het café gaan, heb je een flink economisch probleem. Dat kost geld.”

In een uithoek van de website van het ministerie van Binnenlandse Zaken is de stemming veel minder opgewekt. Op een videofilmje dat is gericht op bedrijven en organisaties spreekt minister van Binnenlandse Zaken Guusje ter Horst over de „maatschappelijke ontwrichting” die het gevolg van een griep pandemie kan zijn. Ze zegt dat er een grote kans bestaat dat de gevolgen „enorm” zullen zijn en dat veel mensen zullen overlijden.

Minister Ab Klink van Volksgezondheid heeft het over „één van de ernstigste crisissen die een samenleving kan overkomen”. En daarom moeten, staat ook op de website, alle „vitale organisaties” een „continuïteitsplan” maken, een plan waarin staat hoe de vitale processen blijven draaien als 30 tot 50 procent van de werknemers met griep in bed ligt. Vitale organisaties zijn te vinden in de sectoren energie, drinkwater, gezondheid, rechtsorde, chemische en nucleaire industrie, de dijken, voedsel enzovoort.

Een beetje timide stelt de website vast dat vier vijfde van die vitale infrastructuur niet in handen is van de overheid, maar van bedrijven. Toch is het de bedoeling dat eind 2009 zo’n 80 procent van de vitale organisaties

hun continuïteitsplan op orde hebben. De tekst rept niet van sancties bij het niet voldoen aan het verzoek. „Het is een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de organisaties”, deelt het ministerie mee.

„Precies”, zegt Helsloot. „Zo’n oproep van de overheid is altijd een beetje dubbel. Ze zouden ook gebruik kunnen maken van de wettelijke mogelijkheden en een noodplan kunnen verplichten. Maar als je elk brandweerkorps of nutsbedrijf die verplichting oplegt, dan krijg je daar ook een rekening voor gepresenteerd. En dat kost geld.”

Maar continuïteitsplan of niet, de gevolgen van een griep pandemie zullen ingrijpend zijn. Want stel dat in ziekenhuizen of verpleeginrichtin-

► De meeste burgers kunnen een ramp aan, blijkt uit onderzoek ◀

Hoogleraar Ira Helsloot

gen het personeel in groten getale thuisblijft? Als de brandweer en de politie niet meer op sterkte zijn? Als de supermarkten niet meer bevoorrad kunnen worden? Breekt er dan geen chaos uit?

Nee hoor, zegt Helsloot. „In Roemenië hebben ze ook maar een kwart van het personeel dat we hier hebben. Je zult hier misschien Oosteuropese toestanden in de gezondheidszorg krijgen. Misschien dat de patiënten

► Maar als er een crisis uitbreekt, zoeken mensen wel leiding bij een autoriteit ◀

nog maar één keer per week onder de douche kunnen. Niet-spoedeisende operaties zullen worden uitgesteld. Sommige brandweerkazernes zullen dichtgaan, supermarkten zullen de luxe artikelen schrappen ten gunste van de eerste levensbehoeften. Misschien dat ze de winkelstraten reorganiseren, zodat de mensen sneller door kunnen lopen. In alle fabrieken en instellingen zal nagegaan worden wat kan blijven liggen en wat in ieder geval moet doorgaan. Maar chaos of

paniek? Vast niet.”

De mensen kunnen best wel wat hebben, zegt Helsloot. „Uit al het beschikbare onderzoeksmateriaal blijkt dat de meeste burgers een ramp aankunnen en dat ze meestal veel rationeler handelen dan de overheid of de media denken. Paniek treedt zelden op. Dat zag je bij de ondergang van de Titanic. En je zag het ook in april 1951, toen er in Tilburg een uitbraak van pokken was.”

Tilburg is toen twee maanden geheel van de buitenwereld geïsoleerd geweest. Het onderlinge verkeer van de Tilburgenaren werd geen strobreed in de weg gelegd, want uit nader onderzoek bleek dat de ziekte toen al heerste: er was tegen onderlinge besmetting niet veel meer te doen. De bevolking reageerde met „zuidelijke humor” en zonder een spoor van paniek, zoals uit verslagen uit die tijd valt op te maken. De bevrijdingsfeesten gingen gewoon door en er werd een vaccinatieprogramma opgezet, met inzet van veel vrijwilligers. Uiteindelijk bleken 51 mensen besmet, van wie er twee overleden.

„Wat me wel zorgen baart”, zegt Helsloot, „dat is dat de overheid zo gebrekkig communiceert. Het ontbreekt aan een centraal en duidelijk geluid. Je kunt de mensen best vertellen wat hun misschien te wachten staat. Dat het tijdens een pandemie kan gebeuren dat ernstig zieke mensen niet meer naar een ziekenhuis worden vervoerd, omdat de kans dat ze beter worden heel gering is. Of dat de ziekenhuizen niet meer de zorg kunnen bieden waaraan de mensen gewend zijn. Dat zou Balkenende of Klink best op de televisie mogen vertellen.”

Maar zou dat niet tot veel verontusting leiden? Helsloot: „Er is echt niet zo snel paniek. Het belangrijkste is: als er een crisis uitbreekt, zoekt iedereen de leiding van een autoriteit. Dat zag je in Enschede met de vuurwerkramp, dat zie je in Amsterdam na Theo van Gogh of als er iets in een wijk gebeurt. Dan wil iedereen toch de burgemeester horen spreken. Maar als je als autoriteit vóór de crisis altijd sussende geluiden hebt laten horen, luisteren de mensen tijdens de crisis niet naar je en gaan ze hun eigen plan trekken. De rijksoverheid moet daarom nu vertellen wat er kan gebeuren, dat is één van de wetten van de crisiscommunicatie. Anders wordt zij straks niet meer geloofd, juist als het nodig is.”

