

Kwaliteit psychosociale dimensie rampencultuur verdient aandacht

Kent ons land een rampencultuur? In 1934 omschreef Ruth Benedict cultuur als volgt: “A culture, like an individual, is a more or less consistent pattern of thought and action.”¹ Geert Hofstede ziet cultuur als “collective programming of the mind”.² Als we vanuit deze invalshoek naar de Nederlandse rampenorganisatie kijken, kunnen we zonder al te veel moeite onze rampencultuur ontwaren. Die komt tot uiting in de mensen die vanuit verschillende organisaties en uiteenlopende rollen voor, tijdens en na een ramp een taak vervullen. We zien een cultuur die uitgaat van ‘voorbereiding is het halve werk’: inventariseren van risico’s, scenario’s bedenken en uitwerken, plannen wat nodig is ter bescherming en bestrijding van gevolgen, maar ook voor herstel. Een cultuur die zekerheid zoekt in plaats van improvisatie: er wordt veel geïnvesteerd in opleiden, trainen, oefenen, coördinatie-structuren en lessen trekken uit eerdere gebeurtenissen.

Vervolgens is daar de ramp. We komen in actie. We schalen op tot iets wat telkens moeilijk te coördineren blijkt en (helaas) kansen laat liggen omdat het niet bij de plannen past, maar niettemin de ramp beheerst. Mensen worden in veiligheid gebracht door hardwerkende en improviserende rampenbestrijders, maar vooral ook door zichzelf en hun medeburgers.

Daarna schalen we af, de nafase breekt aan. De samenleving kampt met verlies. Er zijn slachtoffers te betreuren. Daar moeten we bij stil staan. Deelneming en betrokkenheid wordt geuit, tot op het hoogste niveau. We herdenken plechtig en vergeten niet de hulpverleners te bedanken (overigens nog wel regelmatig de helpende medeburgers). Ook gaan we – als er troep in lucht, bodem of water terecht komt – de gezondheidseffecten meten. We bouwen de wereld

terug op, helpen het maatschappelijk leven te reacteren, en houden vinger aan de pols of degenen die aan de ramp zijn blootgesteld lichamelijke en/of psychische klachten ontwikkelen. Via een onafhankelijk onderzoek wordt vastgesteld dat inderdaad weer de plannen onvolkomen waren, de coördinatie tekortschoot en dat kansen onbenut bleven. Bestuurders leggen schuld-bewust verantwoordelijkheid af en beloven de waardevolle lessen en aanbevelingen in de praktijk te brengen. Na een jaar wordt er herdacht, een monument is in de ontwerpfasen. Schadeprocedures lopen en de nafase vloeit over in een nieuwe voorfase.

Tussen onze wimpers door zien we in deze rampencultuur een duidelijke psychosociale dimensie terug. Nederland kent een historie van ondersteuning en zorg voor getroffen. Door de tijd heen is die uitgekristalliseerd tot principes van goede zorg zoals omschreven in een andere bijdrage in dit magazine. In feite zijn die principes een afgeleide van “de programmering van de geest”. De grote vraag voor de praktijk blijft hoe dit te vertalen naar een kwalitatieve uitvoering. Hoe kunnen we als samenleving kwaliteit bieden? Dus: hulp en ondersteuning gericht op de noden van het individu, effectief, veilig, tijdig, en zonder ongepast onderscheid in geslacht, etniciteit en leeftijd. Niet te vergeten doelmatig en dus proportioneel. Ook al zijn dit gangbare kwaliteitscriteria, de verankering in het gedrag van overheden en hulpverleners verdient aandacht. Om ze onderdeel te maken van de rampencultuur is een andere manier van kijken nodig. Eén waarbij we kritisch zijn op onszelf en de kwaliteit die we samen leveren. Neem de gerichtheid op de wensen van de getroffen. Die kunnen we vaststellen. Alleen al door het gesprek aan te gaan met getroffen en betrokkenen, of door

¹ R. Benedict, *Patterns of Culture*, New York: Houghton Mifflin, 1934.

² G. Hofstede, ‘Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context’, in: *Online Readings in Psychology and Culture*, 2 (2011-1) <http://dx.doi.org/10.9707/2307-0919.1014>.



*Alphen aan den Rijn
herdenkt schietpartij
Ridderhof.*

vragenlijsten af te nemen. Bent u voldoende geholpen, wat had anders of beter gemoeten? Getroffenen kunnen het gevoel hebben dat te weinig is gedaan. Recentelijk nog rondom de verjaardag van de schietpartij in Alphen aan den Rijn was dit geluid terug te horen via de media. Los van deze casus: dat gevoel kan terecht zijn, maar het hoeft niet. Sprake kan zijn van dezelfde narrige burger die vaker uit onderzoek naar voren komt.³ De burger die wél vindt dat er allerlei belangen geschonden zijn en zich daarom laat horen, maar tegelijkertijd ook wel weet (of kan weten) dat niet alle compensatie of zorg redelijk is. Die burger is gevoelig voor de serieuze wedervraag: vindt u het zelf echt redelijk?

Het ene kwaliteitscriterium is gemakkelijker vast te stellen dan het andere. Bovendien speelt de aard van de zorg mee. Effectiviteit, tijdigheid en veiligheid zijn vermoedelijk beter waarneembaar bij klinische dan bij sociale interventies, laat staan bij sociale interventies gericht op grotere groepen of de samenleving als geheel. Wij willen niet pathologiseren, maar een objectief feit is dat zich bij sommige getroffen psychische problemen zullen voordoen, buiten normale reacties als verdriet, rouw, slaapgebrek en lusteloosheid. Bij die mensen kan worden nagegaan of er een effect is op meer klinische uitkomstmaten als stress, angst, depressie, herbelevingen, middelengebruik, vermijding etc., en ook of er neveneffecten zijn. Het maatschappelijk effect van een herdenking of bevolkingsonderzoek is een stuk moeilijker aan te tonen.

Doelmatigheid

En dan is er nog de doelmatigheid. Het is helemaal van deze tijd om oog te hebben voor de kosten en baten van dienstverlening, ook in de nasleep van een ramp. Feit is dat van veel maatregelen onbekend is wat ze precies opleveren. Dat geldt voor informatiewebsites, herden-

kingen, monumenten, tot op zekere hoogte zelfs van gezondheidsonderzoek. De inzet spreekt voor zich. Uit reacties van overlevenden en nabestaanden komt steevast naar voren dat men dit soort maatregelen ontzettend waardeert. Mensen voelt zich serieus genomen en gesteund. Er zijn minder bronnen van stress in een kwetsbare periode. Psychosociale hulp is een lovenswaardig teken van beschaving. Het is alleen nog steeds geen antwoord op de vraag of middelen efficiënter hadden kunnen worden ingezet. Wij pleiten ervoor een systematiek te ontwikkelen waarmee dat wel kan; een manier om de disproportionaliteit te voorkomen die optreedt als met hetzelfde geld meer menselijke belangen gediend kunnen worden. Iedere euro aan hulp of compensatie aan de een, gaat in feite ten koste aan de hulp aan anderen of een ander publiek nut (dit maakt het beoordelen van de 'gelijkheid' op macroniveau zeer gecompliceerd). Het is echter wel degelijk mogelijk om te kijken naar kosten en baten. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid en de Raad voor Volksgezondheid en Zorg hanteren een bovengrens van zes miljoen euro per mensenleven. Dat komt neer op € 75.000,- per gezond levensjaar (uitgaande van een gemiddelde leeftijd van 80 jaar). Deze € 75.000,- is nog steeds beduidend hoger dan de grenswaarde van € 20.000,- die momenteel geldt voor de opname van een vaccin in het rijksvaccinatieprogramma. Welk bedrag het ook moet zijn, besluitvorming waarin doelmatigheid wordt meegenomen, naast andere kwaliteitscriteria als effectiviteit en veiligheid, vermindert in ieder geval de kans op disproportioneel symboolbeleid. We besluiten met de gedachte dat herprogrammering van de geest een vorm van leren is. Het zou mooi zijn als we in de verre toekomst ooit kunnen terugkijken op een rampencultuur die in dit opzicht lerend bleek.

³ I. Helsloot, *Veiligheid als (bij)product*, Nijmegen: Radboud Universiteit, 2012 (oratie).