

## **Sociale wederopbouw na de vuurwerkcramp**

Eerste peiling voortgang maatregelen

Amsterdam, 17 januari 2001

Herman Groen  
Margôt Koekkoek  
Gert Jan Slump

In hoofdstuk 4 wordt de opbrengst van de interviews weergegeven en in hoofdstuk 5 worden de centrale aanbevelingen op een rij gezet.

## 2 Verantwoording

Ten behoeve van deze eerste peiling van de voortgang van de sociale wederopbouw na de vuurwerkramp zijn gesprekken gevoerd met de volgende vertegenwoordigers van instellingen en belangenverenigingen:

Edwin Meuldijk	IAC
Bert Hofstede	I&O Research
Tony Wolbers	GGD-Twente
Joop Hassink	Basisonderwijs, tevens raadslid CDA
Frank Rijnders	Stedelijk Lyceum
Willy Stegeman	Sociale Zaken Wijkafdeling Zuid
Bert de Haas en René Brandhof	St. Welzijn Ouderen
Anneke Roelofs	St. Maatschappelijke dienstverlening
Ine Westerink en Guzide Ay	Gezondheidscentrum Noord
Dhr. R. Uzun	Turkse vereniging Ender
Dick Turk	St. Vluchtelingenwerk Enschede
Dhr Mourabitti	St. Marokkanen-Noord
Jan Bron	Stadsdeel Noord
Ton Krom	Wijkwelzijnswerk Noord (Kompass)
Andries Toering	Woningbouwcorporatie Domijn
Ed Balk	Vrijwilligers Vuurwerkramp
Daniël Hartman & Marian Freeriks	BSVE

De informatie uit deze gesprekken is geanalyseerd en samengevat in een discussienotitie. Deze notitie is tijdens een workshop (8 januari jl.) besproken met ongeveer vijftig vertegenwoordigers van instellingen, belangenverenigingen en ambtelijke diensten die direct of indirect betrokken zijn bij de sociale wederopbouw na de vuurwerkramp.

Deze eerste peiling is tevens op te vatten als een nulmeting. Tot ongeveer drie jaar na de ramp zal periodiek elk half jaar een monitorronde worden gehouden. De eerstvolgende monitor vindt plaats omstreeks mei van dit jaar, ongeveer een jaar na de ramp.

In het verslag van deze eerste monitor ligt het accent noodzakelijkerwijs nog bijna volledig op een kwalitatieve analyse van de voortgang van de sociale wederopbouw. Gegeven de beschikbare informatie en de krappe tijdsplanning (voor de feitelijke uitvoering van het onderzoek ongeveer een maand beschikbaar) was het niet mogelijk in dit stadium al betrouwbare kwantitatieve gegevens over de voortgang van de sociale wederopbouw te presenteren. Behalve de algemene gegevens en resultaten over de voortgang van de sociale wederopbouw die in dit rapport worden besproken, zijn gedurende de eerste monitorronde ook gegevens verzameld over de voortgang van de concrete acties die in relatie tot de zes in paragraaf 1.1. genoemde actielijnen door allerlei instellingen en organisaties worden uitgevoerd. Aangezien het overgrote deel van deze acties (het zijn er heel veel) zich nog in een stadium van opbouw en ontwikkeling bevindt, is het niet zinvol de resultaten ervan in deze fase al afzonderlijk te beoordelen en te bespreken.

De voortgang en resultaten van deze acties zijn voor zover mogelijk en relevant meegenomen in de verslaglegging en de daarin beschreven tendensen en aandachtspunten. Het is de bedoeling de voortgang en resultaten van de afzonderlijke acties binnen het bestek van de volgende monitor nader onder de loep te nemen. Daarbij zal rekening worden gehouden met het feit dat voor respondenten de indeling naar leefgebieden en specifieke doelgroepen (zie paragraaf 4.1) meer herkenning en houvast biedt.

### 3 Resultaten van de workshop en voortgang van het monitoronderzoek

Tijdens de workshop van 8 januari jl. zijn diverse waardevolle suggesties en aandachtspunten naar voren gebracht voor de aanpak van de sociale wederopbouw en de voortgang van de monitor. Gedurende een workshop is er in de regel echter te weinig gelegenheid om nieuwe informatie methodisch verantwoord te verifiëren. De aanwijzingen die naar voren zijn gebracht en hieronder worden genoemd vormen een belangrijke input voor de volgende monitorronde in mei. Er is behoefte aan:

- *Meer kwantitatieve informatie* omtrent de voortgang van de sociale wederopbouw in het algemeen, waarbij indien mogelijk ook onderscheid wordt gemaakt in direct of indirect gedupeerden en gedupeerden die binnen dan wel buiten het rampgebied wonen.<sup>2)</sup>
- Meer gegevens en informatie over de problemen van gedupeerde *kleinschalige ondernemers* uit het rampgebied, waarbij tevens zou moeten worden gekeken naar de vraag of de toezeggingen die zijn gedaan ook (kunnen) worden waargemaakt.
- Meer gegevens en informatie over de omstandigheden en begeleiding van *EHBO'ers en andere vrijwilligers* die vooral in de periode direct na de ramp heel direct bij de opvang en de zorg van de slachtoffers betrokken zijn geweest.
- Meer gegevens en informatie over de omstandigheden, problemen, opvang en zorg van *jeugdigen*. De resultaten van een deelstudie van de dienst MO naar jeugdigen kunnen daarbij als basis dienen. Verder is tijdens de workshop de suggestie naar voren gebracht jongeren, bijvoorbeeld via projecten op scholen, met behulp van internet of andere instellingen en media actief en concreet te laten meedenken over en 'medevormgeven' aan de nieuwe wijk.
- Meer informatie over de problemen en opvang van (gezinnen met) *jonge kinderen van 0-4 jaar*. Tot voor kort was ook bij direct betrokken instanties volgens deelnemers aan de workshop nog nauwelijks duidelijk welke organisaties direct of indirect bij de hulp aan jonge kinderen betrokken zijn, wat al wel en nog niet wordt gedaan en welke lijnen er tussen de verschillende betrokken organisaties lopen.
- Meer gegevens en informatie over de omstandigheden en problemen van en maatregelen voor *ouderen* in het algemeen en de groep ouderen die de oorlog heeft meegemaakt in het bijzonder. Behalve dat er in het algemeen meer aandacht voor en informatie over oudere gedupeerden zou moeten komen, is volgens deelnemers aan de workshop ook een meer centrale regie nodig van de activiteiten die door verschillende organisaties voor ouderen worden uitgevoerd. Via deze regie zouden ook meer maatregelen in gang moeten worden gezet om ouderen uit hun isolement te halen en te stimuleren elkaar meer te ondersteunen, waarbij aansluiting gezocht zou kunnen worden bij initiatieven vanuit de kerken en van ouderen die nu al actief zijn.

Noot 2 Het lijkt ons overigens niet verstandig, zoals wel tijdens de workshop is gesuggereerd, gedupeerden in het kader van het onderzoek direct te benaderen. Voor de gedupeerden levert dat hooguit een extra belasting op waar ze zelf direct niets voor terug krijgen. Bovendien mag worden verwacht dat onder andere via het IAC omstreeks mei voldoende betrouwbare gegevens beschikbaar zijn.

- Meer gegevens en informatie over de omstandigheden en problemen van en initiatieven voor en door *vrouwen*. Volgens deelnemers aan de workshop weten vrouwen vaak creatieve, onverwachte oplossingen en verwerkingsscenario's te vinden, die nog onvoldoende doordringen tot de formele aanpak en het beleid van instellingen en overheden.
- Meer gegevens en informatie over de omstandigheden en problemen van en de zorg voor *allochtonen in het algemeen en voor vrouwen van buitenlandse afkomst in het bijzonder*. Volgens deelnemers aan de workshop verkeren vooral vrouwen van buitenlandse afkomst in een isolement dat als gevolg van de ramp wordt versterkt. Voor de begeleiding van allochtonen in het algemeen en vrouwen van buitenlandse afkomst in het bijzonder, moeten volgens hen meer casemanagers en vaste contactpersonen uit eigen kring worden aangetrokken. Overigens zijn er bij verschillende organisaties in de gemeente al plannen om extra allochtone contactpersonen en gezondheidsvoorlichters aan te stellen.  
Verder blijkt uit de geringe opkomst van vertegenwoordigers van allochtone groeperingen tijdens de workshop eens te meer hoe belangrijk het is dat mensen uit deze groepen direct en persoonlijk worden benaderd en uitgenodigd.

Door de deelnemers aan de workshop zijn ook kritische kanttekeningen geplaatst bij de aanpak en de organisatie van de hulpverlening gedurende de periode direct na de ramp:

- De coördinatie van de hulpverlening was in de periode kort na de ramp volgens deelnemers aan de workshop ontoereikend.
- Volgens anderen zijn bewoners en gedupeerden in de periode kort na de ramp onvoldoende geïnformeerd, onder andere over slachtoffers en bezittingen, wat tot veel onzekerheid heeft geleid. De registratie van vermisten duurde bijvoorbeeld erg lang, waarbij ook niet duidelijk was waarom dit zo lang duurde.
- Ook de communicatie tussen verschillende hulpposten was, mede vanwege gebrekkige apparatuur, vooral in het begin volgens sommigen niet optimaal.
- Verder werd informatie in het begin overwegend in het Nederlands verstrekt, waardoor veel allochtonen geregeld niet goed op de hoogte waren van praktische informatie omtrent materiële en immateriële hulp en veiligheid. In dat stadium had ook meer gebruik kunnen worden gemaakt van sleutelpersonen uit allochtone groeperingen.

Behalve kritische kanttekeningen en aanvullende suggesties ten behoeve van de sociale wederopbouw en het monitoronderzoek zijn tijdens de workshop door de deelnemers ook punten naar voren gebracht die door hen (zeer) worden gewaardeerd en naar de toekomst toe vastgehouden zouden moeten worden.

Volgens verschillende deelnemers is er na de ramp in de gemeente, dwars door allerlei groeperingen heen, als gevolg van het proces van 'met elkaar de schouders eronder' een soort 'Enschede-gevoel' ontstaan: "We doen het met elkaar".

Dit gevoel werkt(e) ook door naar de samenwerking tussen organisaties en instellingen. Zeker in het begin werd de bureaucratie als het ware aan de kant gezet en werkte iedereen met iedereen samen. Instellingsbelangen spelen sinds de ramp een minder grote rol: "Het lijkt wel of er nauwelijks wachtlijsten meer bestaan en de snelheid en het gemak waarmee cliënten van de ene naar de andere instellingen worden verwezen is opvallend verbeterd."



Verder is er onder de deelnemers aan de workshop onder andere waardering voor:

- de snelheid waarmee mensen direct na de ramp zijn geherhuisvest;
- de snelheid waarmee het IAC is ingericht;
- de medische opvang direct na de ramp;
- de samenwerking tussen het wijkservice-centrum en Kompas;
- de bereikbaarheid van woordvoerders van de gemeente en leidinggevend van instellingen;
- de informatievoorziening (onder andere via de nieuwsbrieven, websites en lokale en regionale media);
- de manier waarop de gemeente haar inzet en betrokkenheid met name via de burgemeester heeft gepresenteerd;
- en tenslotte de betrokkenheid van de Duitse oosterburen.

In het verlengde van deze signalen lijkt het ons meer dan de moeite waard tijdens de toekomstige monitorronden niet alleen achterom te kijken naar alles wat goed of slecht is gegaan. Het vizier moet vooral ook op de toekomst worden gericht. Er zullen suggesties moeten worden gedaan over de wijze waarop positieve instrumenten, scenario's en samenwerkingsverbanden die (mede) in het kader van de sociale wederopbouw in gang zijn gezet, structureel in de aanpak en het beleid rond zorg, welzijn en maatschappelijke ontwikkeling in Enschede kunnen worden verankerd.

## 4 Resultaten van de interviews

### 4.1 Algemeen

De belangrijkste zorgen van de gedupeerden liggen volgens de sleutelinformanten momenteel op het vlak van:

- onzekerheid over de oorzaak, de toedracht en de financiële afwikkeling van de ramp;
- onzekerheid over de eigen toekomst en perspectief;
- een eerder afnemend dan groeiend gevoel van veiligheid en vertrouwen.

De aanpak van de sociale wederopbouw wordt gemiddeld gematigd positief beoordeeld. De helft van de sleutelinformanten vindt het aanbod toereikend. De andere helft vindt dat er op verschillende terreinen nog het nodige kan en moet worden gedaan c.q. verbeterd. Daarbij moet worden aangetekend dat in de periode dat het onderzoek heeft plaatsgevonden diverse acties feitelijk nog niet waren gestart. De inzet van velen was tot nu toe enorm en wordt breed gewaardeerd. Organisaties en betrokkenen hebben gedaan wat redelijkerwijs mogelijk is en geregeld veel meer dan dat. Veel mensen, zowel gedupeerden als andere betrokkenen zijn behoorlijk aan het eind van hun Latijn

Gedurende het eerste half jaar waren de initiatieven en acties veelal belangeloos, spontaan, doorspekt van persoonlijke betrokkenheid en vrijwilligheid en vooral praktisch en doelgericht. Van lieverlede verliest het élan van het eerste moment van 'met elkaar de schouders er onder' echter aan kracht en neemt het leven weer z'n gewone gang. De aandacht voor de gedupeerden neemt af en toezeggingen laten langer op zich wachten dan beloofd of verwacht. Er sluipt een zekere arrogantie in de aansturing en de behandeling van gedupeerden en beleidsmatige en bureaucratische scenario's en afwegingen krijgen meer grip op het proces van de sociale wederopbouw. Het laatste wordt ook door vertegenwoordigers van ambtelijke diensten zelf onderkend. Volgens respondenten dreigt de inzet daardoor 'chaotischer' en 'stroperiger' te worden.

Voor de komende periode is er vooral behoefte aan een meer gestructureerde en gefaseerde aanpak en aansturing van de sociale wederopbouw, uitgaande van een 'centrale spin in het web', in combinatie met heldere prioriteiten, afspraken en communicatielijnen.

De communicatie tussen relevante partners in het kader van de wederopbouw is volgens de informanten nog niet overal voldoende. Het IAC en de BSVE hebben elkaar inmiddels wel gevonden en tussen relevante partners binnen de zorgsector wordt volgens respondenten beter gecommuniceerd dan ooit tevoren. Maar met allochtone partners wordt bijvoorbeeld nog onvoldoende gecommuniceerd. En ook op het terrein van arbeid of in relatie tot de zorg voor oudere gedupeerden (55+) is nog geen systematisch overleg gerealiseerd.

Het verdient aanbeveling een eenduidige en centrale communicatielijn te realiseren tussen overheid en gedupeerden, waarbij zoveel mogelijk gewerkt wordt met vaste contactpersonen, die over een breed palet van vragen informatie kunnen verstrekken en ook zelf actief periodiek contact opnemen met de gedupeerden, vanzelfsprekend onder de voorwaarde dat gedupeerden daar geen bezwaar tegen hebben.



In dat verband zou het IAC meer de functie van een expertisecentrum kunnen krijgen en met betrekking tot de nazorg en monitoring aanvullende, vooral outreachende, taken op zich kunnen nemen, waaronder:

- een actieve in plaats van afwachtende houding naar de gedupeerden;
- het gericht verstrekken van informatie en advies aan doelgroepen;
- het systematisch verzamelen van informatie over gedupeerden.

Periodiek, bijvoorbeeld halfjaarlijks, kunnen vertegenwoordigers van het IAC als 'casemanagers' c.q. coach met alle getroffen contact opnemen om te checken met welke knelpunten, problemen of vragen men in relatie tot de verschillende leefgebieden nog wordt geconfronteerd. Belangrijke meerwaarde van deze aanpak kan zijn:

- tonen van daadwerkelijke belangstelling voor de gedupeerden en ...
- stimuleren van het gevoel van hun vertrouwen in de overheid.

De actielijnen en actiepunten die in '*Mensen maken de stad*' worden geformuleerd en de verbinding die wordt gelegd met de reguliere sociale opgave in het kader van het grote stedenbeleid, wordt door een niet onbelangrijk deel van de organisaties die ermee moeten werken niet herkend. De structuur en actielijnen hebben vooral een ambtelijk draagvlak.

Volgens respondenten ligt het meer voor de hand de indeling naar de leefgebieden en specifieke doelgroepen zoals die in dit rapport wordt gehanteerd als leidraad voor de aansturing en evaluatie van de sociale pijler te hanteren. Het betreft dan de volgende aandachtspunten:

- wonen;
- financiën;
- arbeid;
- gezondheid;
- tijdsbesteding;
- veiligheid en vertrouwen.

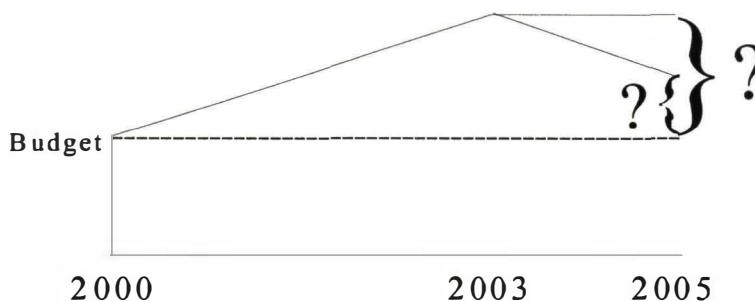
En:

- jeugdigen;
- ouderen;
- allochtonen.

Deze aandachtspunten sluiten beter aan bij de leefwereld van gedupeerden en het aanbod van instellingen.

Dankzij de extra middelen die in het kader van sociale wederopbouw beschikbaar zijn, krijgen verschillende werksoorten en organisaties in Enschede tijdelijk een extra impuls. Dit heeft onherroepelijk invloed op het beleid op wat langere termijn.

Volgens respondenten is het een goede zaak wanneer het budget voor welzijn in Enschede ook op wat langere termijn structureel op een hoger niveau zou kunnen worden gebracht.



Men schetst in dit verband het volgende beeld:

Het is voor de inzet van veel instellingen (zeker wanneer voor langere tijd extra gekwalificeerd personeel moet worden aangetrokken) nu al van belang om te weten welke koers men na 2003 mag verwachten.

## 4.2 Wonen

Binnen de marges van wat reëel gesproken mogelijk is, is de situatie van de gedupeerden op het terrein van huisvesting mede dankzij de inzet van velen alleszins redelijk.

Als gevolg van de ramp zijn in totaal ongeveer 2000 woningen weggevaagd of ernstig beschadigd. Bijna alle bewoners van deze woningen zijn binnen een paar weken geherhuisvest. Natuurlijk zat niet iedereen meteen op een goede, enigszins permanente plek. Ongeveer de helft van hen is in een tweede (kwalitatieve) ronde nogmaals verhuisd. Op dit moment lopen er van de 2000 ontheemden nog ongeveer 100 aanvragen van mensen die nog niet op een goede plek zitten. Het betreft vooral mensen die weer in Noord willen wonen. De snelheid waarmee deze mensen kunnen worden geholpen is mede afhankelijk van het aanbod dat beschikbaar komt en hun specifieke wensen.

Iedereen die terug wil moet terug kunnen. Die garantie lijkt inmiddels te zijn afgegeven.

Er is nog wel onzekerheid over de reikwijdte van deze toezegging. Men vraagt zich bijvoorbeeld af of de toezegging ook de garantie inhoudt dat mensen wanneer ze terugkeren ook weer een vergelijkbare huur kunnen gaan betalen. Een deel van de oorspronkelijke bewoners zal een huur van bijvoorbeeld f 750,- per maand volgens respondenten niet kunnen opbrengen en maakt zich daar zorgen over.

Over de maatregelen en acties die worden ondernomen om bewoners uit de binnenring (en de daar gevestigde bedrijven en kunstenaars) te betrekken bij de wederopbouw van hun wijk en het traject dat daartoe onder andere door de provinciale steunfunctie SPIL is uitgestippeld zijn de respondenten zeer tevreden.

## 4.3 Financiën

Een meerderheid van de particuliere gedupeerden is volgens de informanten tevreden over de financiële tegemoetkoming die ze via de overheid en verzekeringsmaatschappijen hebben gekregen.

Dat neemt niet weg dat een ander, niet onbelangrijk deel van de gedupeerden zich volgens respondenten nog steeds grote zorgen maakt over de vraag of alle schade zal worden vergoed en of het eigen verlies aan toekomst en perspectief ooit wel kan en zal worden gecompenseerd.

Ook vinden particuliere gedupeerden volgens respondenten en deelnemers aan workshop dat duidelijkheid over de regelingen en financiële compensatie lang op zich hebben laten wachten, waardoor ze financieel lang in onzekerheid hebben moeten verkeren.

Verder is voor veel kleine ondernemers volgens respondenten en deelnemers aan de workshop nog steeds niet duidelijk of ze financieel voldoende zullen worden gecompenseerd en hun bedrijf ooit zullen kunnen voortzetten.

Uit onderzoek van DSP naar het hulpverleningsaanbod na de Bijlmer Vliegcramp kwam mede naar voren dat onopgeloste materiële problemen sociale en psychische problemen kunnen aanwakkeren.

In dat verband zou het volgens respondenten goed zijn wanneer de gemeente op alle mogelijke manieren zou stimuleren dat de oorzaak en toedracht van de ramp zo snel mogelijk wordt achterhaald en dat gedupeerden materieel tegemoet wordt gekomen, conform de toezeggingen die door verschillende vertegenwoordigers en prominenten kort na de ramp zijn gedaan. Dit is volgens hen de enige manier om het verloren perspectief van gedupeerden te compenseren en hun vertrouwen en dat van mensen om hen heen in de overheid weer te herstellen.

Knelpunt daarbij is dat de gemeente door een deel van de gedupeerden zelf mede verantwoordelijk wordt geacht voor de ramp. De uitkomst van de gerechtelijke procedures die gedupeerden tegen de staat hebben aangespannen zijn in dit verband zeer bepalend. De voortgang van deze procedures valt ver buiten de reikwijdte van dit onderzoek. Wel is duidelijk dat uitspraken in deze zaak nog lang op zich zullen laten wachten. Van de lokale overheid wordt door de gedupeerden volgens respondenten op dit punt ondertussen in ieder geval een persoonlijke, open en eerlijke communicatie verwacht.

#### **4.4 Arbeid**

Over het algemeen bestaat de indruk bij respondenten dat de situatie van de gedupeerden op het terrein van arbeid gemiddeld naar omstandigheden redelijk is, hoewel een aantal gedupeerden als gevolg van de ramp wel in de ziektewet terecht is gekomen of zelfs is ontslagen (uitsluitend mensen met een tijdelijke aanstelling). Daarnaast hebben nogal wat mensen met een eigen bedrijfje (waaronder vrij veel kunstenaars en allochtonen) geen werk meer. Zo'n bedrijfje start je niet van de ene op de andere dag op een andere plek op. Voor deze mensen komen de gevolgen van de ramp extra hard aan.

Wat betreft de situatie van en het aanbod voor gedupeerden op het terrein van arbeid valt vooral op dat heel weinig sleutelinformanten daar echt zicht op hebben.

Er is wel veel aandacht voor de sociale en psychische gevolgen en problemen van de ramp onder gedupeerden, maar relatief weinig en nauwelijks systematisch voor hun arbeidssituatie, terwijl dat een belangrijk aanknopingspunt kan zijn voor gedupeerden om hun oorspronkelijke levensritme en vertrouwde patronen weer op te kunnen pakken.

Via een verbeterd cliëntvolgsysteem, het systeem van contactpersonen en een meer outreachende benadering van onder andere het IAC, zou meer inzicht moeten worden verkregen in de omstandigheden van de gedupeerden op het terrein van arbeid.

Indien nodig moeten individuele gedupeerden op het gebied van arbeid meer gericht (kunnen) worden ondersteund.

#### **4.5 Gezondheid**

Het gezamenlijke beeld van de sleutelinformanten is dat nog zeker de helft van de direct getroffen psychische of lichamelijke problemen heeft naar aanleiding van de ramp. Veel mensen hebben een behoorlijke 'schok' aan de

ramp overgehouden. Onopgeloste materiële problemen kunnen sociale en psychische problemen zoals gezegd verder aanwakkeren.

Tegelijkertijd komt uit de gesprekken met sleutelinformanten het beeld naar voren dat via de verschillende hulpverleningsinstellingen inmiddels een stevig aanbod is gerealiseerd. Ruim driekwart van de respondenten acht het aanbod op het terrein van gezondheid toereikend. De zorginstellingen, waaronder Mediant, de Maatschappelijke Dienstverlening, de GGD, de Thuiszorg, de Stichting Jeugdzorg Groep-Oost, en huisartsen opereren langs een heldere lijn, werken nauw samen en worden vanuit het Cluster Zorg vrij strak en eenduidig aangestuurd. Ook wordt de voortgang van de acties en initiatieven op het terrein van zorg via het Cluster Zorg en de verschillende instellingen afzonderlijk systematisch geïnventariseerd.

De hulpverlening aan gedupeerden van buitenlandse afkomst is nog wel een knelpunt. Jeugdige AMA's, waarvan een deel op het ISK zit en direct door de ramp getroffen is, krijgen volgens informanten nog niet op alle punten de hulp en aandacht die ze nodig hebben. In dat verband ontbreekt bijvoorbeeld bij Mediant een allochtonenteam. Ook andere zorginstellingen hebben voor allochtonen soms nog een hoge drempel, mede omdat er te weinig gespecialiseerde deskundigheid beschikbaar is.

#### **4.6 Tijdsbesteding**

Veel gedupeerden hebben volgens respondenten hun handen nog vol aan het regelen van allerlei rampgerelateerde zaken en derhalve amper tijd om zich 'druk' te maken over hun tijdsbesteding.

Uit alles blijkt dat onder direct en indirect gedupeerden nog steeds grote behoefte bestaat om met elkaar en anderen over de ramp te praten. Sommige sleutelinformanten hebben zelfs de indruk dat deze behoefte eerder toe dan afneemt.

Het sociaal-cultureel werk, vrijwilligers organisaties, sport-, ontspannings- en belangenverenigingen moeten de komende jaren een forse extra budgettaire impuls en organisatorisch en inhoudelijk de ruimte krijgen om snel en creatief in te kunnen spelen op de behoeften van gedupeerden op het terrein van ontmoeting en tijdsbesteding.

#### **4.7 Veiligheid en vertrouwen**

Het gevoel van veiligheid van burgers hangt onder andere samen met:

- de concrete risico's die mensen lopen;
- de informatie die ze daarover hebben en krijgen;
- en het vertrouwen dat ze hebben in de maatregelen en de controle daarop door overheden en andere instanties om hun risico's zoveel mogelijk te beperken.

Zowel het gevoel van veiligheid als het vertrouwen in de overheid is als gevolg van de ramp volgens alle informanten nagenoeg verdwenen. Er lijkt, zoals ook in paragraaf 4.1 al is opgemerkt, eerder sprake van een afnemend dan van een groeiend gevoel van veiligheid en vertrouwen onder de bevolking van Enschede.



Concrete veiligheidsmaatregelen, in combinatie met open, eerlijke en betrouwbare informatie naar burgers over de risico's die ze lopen (zoals de mogelijkheid voor bewoners om zelf in de Grolschfabriek te gaan kijken), kunnen het gevoel van veiligheid onder de bevolking van Enschede in de toekomst mogelijk weer herstellen.

De overheid zal volgens respondenten de komende jaren keihard moeten werken om het vertrouwen van de bevolking weer enigszins terug te winnen. De manier waarop door overheden en organisaties met de bevolking in het algemeen en de gedupeerden in het bijzonder wordt gecommuniceerd is daarbij van essentieel belang.

Ongeacht het antwoord op de vraag of de overheid (waaronder met name de lokale) wel of niet medeverantwoordelijk is voor de oorzaak van de ramp, heeft ze volgens informanten nauwelijks recht van spreken meer.<sup>3</sup>

Een arrogante houding of besluiten die onvoldoende in overleg met gedupeerden en bewoners worden genomen, wakkeren onmiddellijk nieuwe gevoelens van onveiligheid en wantrouwen aan.

Van overheden en organisaties die daar direct of indirect mee worden geassocieerd wordt verwacht dat:

- er persoonlijke belangstelling is voor direct of indirect getroffen en open en eerlijk met hen wordt gecommuniceerd op basis van kennis en inlevingsvermogen in de omstandigheden van de gedupeerden, men zich inzet voor een ruimhartige materiële en immateriële afwikkeling van de ramp, gemaakte afspraken (individueel of collectief) worden nagekomen. (*"Liever geen afspraak dan een afspraak die niet of pas op heel lange termijn kan worden waargemaakt."*);
- iedereen die zichzelf als slachtoffer kwalificeert als zodanig wordt erkend;
- gedupeerden serieus worden genomen en elke vorm van 'professionele arrogantie' wordt vermeden.

#### 4.8 Jeugdigen

Volgens ruim driekwart van de informanten die dit kan beoordelen is de situatie van jeugdigen voor zover ze dat kunnen beoordelen in het algemeen en afgemeten naar omstandigheden redelijk.

De ramp heeft op sommige kinderen volgens respondenten weliswaar een geweldige indruk gemaakt, maar vooral jonge kinderen zijn volgens hen gemiddeld relatief goed in staat ingrijpende gebeurtenissen een plek te geven. Ze doen dagelijks nieuwe ervaringen op. De vuurwerkramp is er daar één van. Vaak zijn het vooral de ouders die zich zorgen maken over hun kinderen en richt de hulp zich na de eerste consultatie vooral op hen.

In het algemeen is (op basis van zeer grove schattingen mede met behulp van cijfers en indicatoren van het AMC) uitgegaan van ongeveer 8.000 potentiële jeugdige slachtoffers.

Tot nu hebben 250 tot 400 jeugdigen (oftewel vijf procent van het geschatte potentieel) via hulpverleningsinstellingen al dan niet in samenwerking met het onderwijs preventieve- of kortdurende c.q. licht ambulante hulp (maximaal 10 gesprekken) gekregen. Op dit moment worden nog ongeveer 50 tot 80 jeugdigen (oftewel één procent van het geschatte potentieel) intensiever begeleid (onderzoek op indicatie).

Noot 3 De schuldvraag is in dit onderzoek overigens op geen enkele manier aan de orde.

Het aanbod en vangnet dat via de scholen en de jeugdzorg is gerealiseerd is volgens het overgrote deel van de respondenten toereikend.

Het onderwijs vormt voor jeugdigen een breed omvattende vindplaats en biedt veel gelegenheid tot contactlegging en screening.

Vanuit het onderwijs is samen met de jeugdhulpverlening meteen na de ramp actie ondernomen en heeft uitwisseling van informatie en deskundigheid plaatsgevonden. Zo heeft de GGD schoolteams de instructie meegegeven vanaf het begin zo gewoon mogelijk te doen, de lessen gewoon door te laten gaan en niet opeens alles op de ramp te focussen. (*"Wat je nu in ieder geval moet doen, is normaal doen."*).

Het onderwijs is volgens respondenten tevreden over de mogelijkheden en instrumenten die men heeft gekregen. En de ondersteuning vanuit de jeugdzorg wordt scholen soms zelfs iets teveel. (*"Laatst zei een directeur van een school nog tegen me: 'Het wordt teveel, en ze willen ook allemaal op school met elkaar kunnen overleggen; ze komen er gewoon niet meer in'."*)

Wat de screening betreft is binnen het Cluster Zorg afgesproken dat via de scholen een breed gezondheidsonderzoek onder jeugdigen wordt gehouden door het IVP (het Instituut Voor Psychotrauma). Daarbij worden ook individuele gezinnen gevolgd. Verschillende partners, waaronder de GGD, het AMW, en Mediant zullen daar ook een bijdrage aan leveren. Verder is besloten dat het komende jaar het hele cohort van 5, 9, en 11 jarigen eenmalig wordt gescreend.

Ten aanzien van jeugdigen van buitenlandse afkomst en hun ouders is het aanbod over de hele linie volgens respondenten uit eigen kring en uit het onderwijs nog niet toereikend.

De hulp aan jeugdige direct getroffen AMA's is zoals gezegd nog onvoldoende gespecialiseerd.

Daarnaast hebben consulenten in het kader van de opvoedingsondersteuning nog te weinig tijd voor huisbezoeken aan met name allochtone ouders met kinderen van 0-4 jaar.

#### **4.9 Ouderen (55 +)**

Voor zover de informanten daar zicht op hebben is driekwart van mening dat een aanzienlijk deel van de ouderen nog veel problemen heeft met de gevolgen en de verwerking van de ramp. Volgens hen zijn nogal wat ouderen onderverzekerd en roept de ramp bij een deel van de ouderen herinneringen op aan de oorlog. Daarnaast kunnen ouderen de weg naar instanties die hen kunnen helpen of ondersteunen niet altijd even gemakkelijk vinden of zijn ze te trots om hulp te vragen. Ze proberen het dan zelf te regelen of maken eerst hun spaarcenten op. Ook is gebleken dat ouderen veel moeite hebben om zich los te maken van de ramp, mede omdat ze relatief minder vaste bezigheden hebben, zoals school of werk. Nogal wat ouderen dreigen daardoor volgens respondenten (verder) geïsoleerd te raken. Dat geldt met name voor ouderen met een handicap en ouderen die ook voor de ramp al weinig sociale contacten hadden.

In het algemeen valt op dat er onder sleutelinformanten relatief weinig zicht is op de situatie van oudere gedupeerden. Slechts zes van de zeventien respondenten durven in het algemeen uitspraken te doen over de omstandigheden van oudere gedupeerden.

Het aanbod en de initiatieven voor oudere gedupeerden is volgens respondenten nog niet toereikend. Het verdient aanbeveling de problemen van en het



aanbod gericht op ouderen de komende periode systematisch te inventariseren en waar nodig te verbeteren. Daarbij zou intensiever gebruik kunnen worden gemaakt van de mogelijkheden en menskracht van gespecialiseerde instellingen, waaronder de Stichting Welzijn Ouderen. De privacywetgeving zou daarbij eigenlijk geen probleem mogen vormen.

#### 4.10 Aandacht en zorg voor vrijwilligers en beroepskrachten

Helemaal aan het begin van dit hoofdstuk is er al op gewezen dat heel veel betrokkenen, vrijwilligers en beroepskrachten sinds de ramp bergen werk hebben verzet en gedaan hebben wat ze konden en geregeld zelfs meer dan dat. De inspanning die nodig was en is, kostte en kost alle betrokkenen - gedupeerden, vrijwilligers en beroepskrachten - veel energie. Het aantal mensen dat ook na een time-out van een paar weken (vakantie of verlof) nog steeds niet op krachten is en tegen gevoelens van overspannenheid aanvecht, is volgens respondenten en deelnemers aan de workshop opvallend hoog. Een belangrijk deel van de respondenten herkent deze signalen ook bij zichzelf. In het verlengde van deze signalen zijn de volgende aandachtspunten c.q. aanbevelingen naar voren gebracht:

- Zowel binnen als buiten organisaties kan/moet aandacht zijn voor waardering, beloning en onderkenning van de inzet van mensen.
- Onder andere via het personeelsbeleid kunnen organisaties extra alert zijn en maatregelen nemen om een soort 'collectieve overspanning' te voorkomen. Er zouden voor mensen extra mogelijkheden (moeten) kunnen worden gecreëerd om te ontspannen, op adem te komen en stoom af te blazen, bijvoorbeeld in de vorm van uitstapjes en ruimere verlofregelingen. Waar nodig zou externe deskundigheid moeten kunnen worden ingezet.
- Het zou goed zijn wanneer organisaties er met z'n allen voor zouden waken elkaar niet te overvragen, bijvoorbeeld door overlegstructuren zo simpel mogelijk te houden en vergaderingen pas bijeen te roepen wanneer daarvoor daadwerkelijk en concreet aanleiding is.

#### 4.11 Allochtonen

Aan DSP is gevraagd aanvullend specifiek onderzoek te doen naar het aanbod en de aandacht voor gedupeerden van buitenlandse afkomst in relatie tot hun situatie en omstandigheden na de ramp. Het aanbod aan en de problemen van allochtonen wordt in deze paragraaf nader uitgewerkt.

Informanten die voldoende zicht hebben op de situatie van gedupeerden van buitenlandse afkomst om uitspraken te doen zijn nagenoeg unaniem van mening dat deze nog relatief veel problemen hebben met (het verwerken van) de gevolgen van de ramp. Volgens hen zijn allochtone gedupeerden extra geschokt door de onverwachte ervaring dat zo'n ramp ook in Nederland kan voorkomen. Het *algemene beeld* is dat nogal wat allochtone gedupeerden zich in engere kring van de familie en goede vrienden hebben teruggetrokken. Ook via de BSVE worden bijvoorbeeld relatief weinig allochtone gedupeerden bereikt.

Andere meer of minder specifieke problemen die in relatie tot gedupeerde van buitenlandse afkomst worden genoemd zijn:

- nogal wat allochtone gedupeerden zouden onderverzekerd zijn of hun spaarcenten in huis hebben bewaard in plaats van op de bank;
- vanwege gebrekkige beheersing van de taal kan men de meer of minder specifieke problemen en hulpvragen niet altijd duidelijk maken;
- de gang langs instanties en instituties die hulp kunnen bieden is vaak een moeilijke.

Ondanks het feit dat allochtonen een specifieke actielijn vormen binnen de sociale pijler van de wederopbouw en ook via het IAC gericht worden ondersteund, is de aandacht voor allochtone gedupeerden van de vuurwerkcramp volgens respondenten in het algemeen nog onvoldoende.

Dit lijkt niet alleen het gevolg van een gebrek aan aandacht voor allochtone gedupeerden *sec*, maar ook het gevolg van een beperkte inzet en samenwerking voor en met de allochtone gemeenschap en zelforganisaties die ook voor de ramp al bestond. Bij sommige vertegenwoordigers van allochtone groeperingen bestaat de indruk dat nogal wat initiatieven gericht op de ondersteuning van allochtone gedupeerden stranden in goede (beleidsmatige) intenties, waar in de praktijk onvoldoende vervolg aan wordt gegeven. In dat verband is het volgens informanten jammer dat de werkgroep allochtonen van het Cluster Zorg (evenals de andere doelgroepgerichte werkgroepen) is opgeheven en waarom dat is gebeurd. Ook worden nu nog te veel functies die bedoeld zijn om de inzet voor allochtone groepen te verbeteren door blanke Nederlanders bekleed. Dit hangt volgens respondenten overigens ook samen met een gebrek aan voldoende opgeleid allochtoon kader in de regio.

Door verschillende respondenten wordt geadviseerd bij het vervullen van vacatures vertegenwoordigers uit eigen kring nog meer voorrang te verlenen boven andere geschikte kandidaten. De bereidheid om vrijwilligerswerk te verrichten is als gevolg van de ramp toegenomen. Het is belangrijk allochtonen daarvoor zoveel mogelijk wegen en aanknopingspunten aan te reiken en de betrokkenheid waar mogelijk te belonen.

De aanbeveling gericht op intensivering van casemanagement, coaching en persoonlijke contacten kan zeker voor allochtone gedupeerden een belangrijke verbetering zijn. Daarnaast moet er zowel voor jeugdigen als volwassenen meer gespecialiseerde professionele hulpverleners worden aangetrokken en meer aandacht worden besteed aan deskundigheidsbevordering voor de hulpverlening en belangenbehartiging voor allochtonen in het algemeen.

Bijna alle gedupeerden van buitenlandse afkomst hebben op dit moment vervangende *woonruimte*. Alleen een klein aantal vluchtelingen wil niet terugkeren naar het asielzoekerscentrum, wat hen als woonruimte werd aangeboden. Zij zwerven op dit moment nog rond. Veel allochtone bewoners willen graag terugkeren naar de oude wijk. Hier voelde men zich thuis. Dit heeft invloed op de manier waarop zij zich opstellen in de 'nieuwe' woonomgeving. Zij zijn amper gericht op inburgering en zoeken vooral steun binnen de eigen groep. Het is derhalve de vraag hoe zinvol het is aan het aspect van inburgering van deze groep in de nieuwe wijk extra aandacht te besteden. Belangrijker is het allochtone gedupeerden zo intensief mogelijk te betrekken bij de herinrichting van de nieuwe wijk.

Onder gedupeerden van buitenlandse afkomst heerst volgens de respondenten veel onduidelijkheid over de *financiële afwikkeling* van geleden schade. Mensen worden 'van het kastje naar de muur' gestuurd. Het is vaak niet

duidelijk waarom de een wel en de ander geen vergoeding ontvangt. Allochtone gedupeerden die niet- of onderverzekerd waren, zijn bang dat ze onvoldoende gecompenseerd zullen worden. Het verschaffen van zoveel mogelijk duidelijkheid en informatie via heldere en directe communicatie vanuit verantwoordelijke geautoriseerde instanties met (vertegenwoordigers van) deze groepen, zou een deel van de onrust weg kunnen nemen.

Onder allochtonen is volgens respondenten eerder een toename dan een afname van het aantal *psychische en lichamelijke klachten* waar te nemen. Veel direct getroffen allochtonen voelen zich zowel fysiek als psychisch onwel en hebben klachten als hoofdpijn en buikpijn, die vaak samenhangen met psychische factoren. Door de geïnterviewden wordt opgemerkt dat de hulpverlening goed haar best doet, maar dat er een gebrek is aan specifieke kennis, deskundigheid en inzet van buitenlandse hulpverleners. Er wordt soms teveel gepraat over psychische aspecten en te weinig gedaan aan het oplossen van meer praktische problemen, onder andere op het terrein van arbeid of financiën. Ook is er binnen allochtone groepen geregeld onvoldoende zicht op waar men met welke problemen of vragen terecht kan, waardoor men alle vragen in een keer bij het eerste het beste 'loket' op tafel legt. Wanneer ze dan voor bepaalde vragen worden doorverwezen voelen ze zich niet altijd serieus genomen en ook in dit opzicht van 'het kastje naar de muur' gestuurd. Omgekeerd wordt door een aantal geïnterviewden dan ook opgemerkt dat veel allochtonen de hulpverlening niet begrijpen.

De grootste groep gedupeerden van buitenlandse afkomst, die voorafgaand aan de ramp een baan had, is weer aan het *werk*. Vlak na de ramp was een grote groep nog niet in staat direct te gaan werken, maar op dit moment zit nog slechts een kleine groep als gevolg van de ramp in de ziektewet.

Allochtonen vallen voor hun *tijdsbesteding* en contacten in eerste instantie vooral terug op de eigen groep. Daarvoor zijn accommodaties nodig. De gemeente heeft op korte termijn zorg gedragen voor een aantal tijdelijke ontmoetingsplekken voor allochtone zelforganisaties, zodat zij hun activiteiten kunnen voortzetten. Opgemerkt wordt dat er nog meer geïnvesteerd moet worden in ontmoeting en nieuwe of verbeterde ontmoetingsruimtes moeten worden gerealiseerd. Bestaande ontmoetingsgelegenheden zouden een *face-lift* moeten krijgen en voor de Turkse gemeenschap zou al op korte termijn een aparte ontmoetingsruimte bij het Kompas kunnen worden aangebouwd. Daarnaast zouden meer specifieke initiatieven kunnen worden gestimuleerd, zoals ontmoetingsochtenden voor allochtone vrouwen in gecombineerd met andere activiteiten. De inzet van het opbouwwerk voor migranten zou de komende tijd moeten worden versterkt.

Ook onder allochtonen is het gevoel van *veiligheid en vertrouwen* erg geschaad. Voor bewoners van Turkse afkomst kwam de schok van de ramp in Enschede bovenop de schok van de aardbeving in Turkije. Met name onder allochtone vluchtelingen doet de ramp trauma's herbeleven die zij in het verleden zelf in hun land van herkomst hebben meegemaakt. Tevens hebben zij door slechte ervaringen in het land van herkomst vaak sowieso al een fors wantrouwen ten aanzien van overheden. Ook de hekken en houten ommuring om het rampgebied wekt wantrouwen bij mensen. Gesuggereerd wordt die zo snel mogelijk te verwijderen.

Een algemeen probleem met betrekking tot het bereiken van allochtone gedupeerden vormt de *communicatie*. Deels komt dit voort uit het feit dat een deel van de allochtonen de Nederlandse taal onvoldoende beheerst om de

informatie via bijvoorbeeld de nieuwsbrief (in de nieuwsbrief staat wel een samenvatting in het Turks, maar niet in het Arabisch of andere talen), tevee of radio goed te kunnen begrijpen, waardoor ze sterk worden beïnvloed door het geruchtencircuit, wat het vertrouwen niet ten goede komt. Ook de informatie over de sociale kaart van Enschede gaat uit van een basiskennis die bij allochtonen geregeld ontbreekt. Initiatieven (bijvoorbeeld van Mediant) om bij zelforganisaties informatiebijeenkomsten te organiseren worden door de groep positief ontvangen, maar vinden tot nu toe nog te sporadisch en voor een te kleine groep plaats.



## 5 Centrale aanbevelingen

### *Algemeen*

Uitgaande van de leef- en belevingswereld van gedupeerden vormt het proces van de sociale wederopbouw een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de wijze waarop gedupeerden hun omstandigheden en perspectief (in vergelijking tot hun situatie voor de vuurwerkramp) ervaren. De maatregelen en initiatieven die door verantwoordelijke instanties, organisaties en diensten worden genomen dienen vanuit dat perspectief te worden gezien en gewogen. Hetzelfde geldt voor de intenties die deze instanties, organisaties en diensten uitstralen bij de ondersteuning van gedupeerden om de problemen en de gevolgen, die betrokkenen naar aanleiding van de vuurwerkramp ervaren, zoveel mogelijk te overwinnen dan wel te compenseren.

Dit vertrekpunt brengt met zich mee dat er ook in het kader van de sociale wederopbouw op diverse momenten sprake kan zijn en is van subjectieve beoordeling en verwarring, waarmee rekening dient te worden gehouden:

- Gedupeerden beoordelen hun eigen omstandigheden en perspectief van voor en na de ramp veelal anders dan bijvoorbeeld een verzekeringsagent, een wethouder of een maatschappelijk werker en kunnen zich door hen tekort gedaan voelen;
- Er bestaat geen algemeen geaccepteerde formule voor de wijze waarop lichamelijk of psychisch leed materieel of financieel gecompenseerd kan worden; gedupeerden hebben daarmee geen enkel objectief 'anker' om te beoordelen of ze wel of niet voldoende worden gecompenseerd voor het leed dat hen is overkomen;
- Het moment waarop de (juridische) verantwoordelijkheden van daartoe ingestelde en/of aangewezen toezichthoudende en/of hulpverlenende instanties begint en/of eindigt is zelden eenduidig vastgelegd en kan daarmee voor gedupeerden onduidelijk blijven.

### *Sociale wederopbouw*

Gebleken is dat de beoordeling door sleutelinformanten van het proces van de sociale wederopbouw nauw samenhangt met de beoordeling van verschillende algemene maatregelen die na en naar aanleiding van de ramp zijn genomen.

De belangrijkste elementen daarbij zijn:

- Zetten daartoe verantwoordelijke of aangewezen instanties zich voldoende in om de oorzaak en toedracht van de ramp boven tafel te krijgen, zodat meer duidelijkheid kan worden gegeven over de organisatie(s) die voor de ramp verantwoordelijk is/zijn?
- Worden gedupeerden voldoende erkend wat betreft het leed dat zij als gevolg van de ramp ervaren hebben en ervaren?
- Worden gedupeerden financieel dan wel materieel voldoende gecompenseerd?
- Is er sprake van voldoende eerlijke en open communicatie tussen daartoe aangewezen c.q. verantwoordelijke instanties enerzijds en gedupeerden anderzijds?

Overigens corresponderen deze elementen met de aandachtspunten die de gemeente heeft benoemd bij de sociale wederopbouw en die ook tot uitdrukking zijn gebracht bij de opdrachtverlening van dit monitonderzoek.