



VINA WIJKHUIJS EN MENNO VAN DUIN

*Over de maatschappelijke en bestuurlijke
consequenties van mini-crisis*

Geen mini-crisis is hetzelfde en toch hebben ze veel gemeen



*Afzetlint aan het bouwwerk
rond een flatgebouw in
Utrecht waar asbest is ge-
vonden, augustus 2012 (Rob
Huibers/HH).*

In de bundel *Lessen uit crises en mini-crisis* blikken auteurs uit verschillende geledingen terug op bijzondere gebeurtenissen van de voorbije jaren. De eerste bundel bevat 20 cases uit 2012; in de tweede bundel passeren 18 cases uit 2013 de revue. De publicaties bieden inzicht in bestuurlijke en operationele dilemma's die ten tijde van de gebeurtenis speelden en hoe bestuurders en hulpdiensten daarmee zijn omgegaan. Welke lessen kunnen we trekken, terugblikkend op gebeurtenissen in de afgelopen jaren? In deze bijdrage gaan Vina Wijkhuijs en Menno van Duin op die vraag in.

Al is er niet altijd sprake van (dodelijke) slachtoffers of flinke materiele schade, net als rampen en crises gaan ook 'mini-crisis' consequent gepaard met maatschappelijke 'reuring'. Zo kan zowel een dodelijk ongeval of gezinsdrama een mini-crisis zijn, als ook een protest bij een asielzoekerscentrum of dreiging van een school *shooting*. In twee bundels *Lessen uit crises en mini-crisis* zijn inmiddels 38 van dit soort situaties beschreven en van commentaar voorzien; 20 gebeurtenissen uit 2012 en 18 uit 2013. Uit die verzameling is een aantal interessante observaties op te maken over de maatschappelijke en bestuurlijke consequenties van mini-crisis. Later dit jaar zal een derde boek verschijnen met cases uit 2014. Wij doen dat samen met een groot aantal anderen die op het terrein van het veiligheids- en crisismanagement werkzaam zijn. De achterliggende gedachte bij de reeks is dat vrijwel iedere gemeente (of regio) weleens met een mini-crisis te maken krijgt. Met de bundels worden relevante lessen uit de praktijk geboekstaafd, zonder dat geoordeeld wordt in termen van goed of fout. In plaats daarvan wordt per casus ingezoomd op een relevant dilemma en wordt zodoende ook collectief zichtbaar wat bij dergelijke gebeurtenissen belangrijke thema's zijn.

Maatschappelijke impact van mini-crisis

Mini-crisis zijn er zogezegd in verschillende soorten en maten. Dat geldt niet alleen voor de aard van de gebeurtenissen, ook de maatschappelijke impact van de gebeurtenissen kan in omvang of reikwijdte sterk verschil-



len. Soms blijft de impact beperkt tot één gemeente, zoals bijvoorbeeld bij de asbestvondst in Utrecht (2012) en het dodelijke ongeval in een mestsilo in Makkinga (2013). Maar een in omvang kleine gebeurtenis kan ook in meerdere gemeenten, en soms zelfs grotere delen van het land, tot maatschappelijke onrust leiden. Van ‘de kopschoppers’ van Eindhoven (2013), van wie beelden waren vastgelegd dat ze tijdens een avondje stappen een jongen ernstig hadden mishandeld, de vermissing van de broertjes Ruben en Julian (2013), en de rellen in Haren (2012), raakte nagenoeg heel Nederland in de ban.

Burgemeester als boegbeeld en burgervader

Hoewel mini-crisis dus geregeld een bovenlokale impact hebben, is er vaak voor de burgemeester een belangrijke rol weggelegd (zie ook *Cogiscope*, nummer 4, 2014). Niet omdat er nu zulke zwaarwegende kwesties moeten worden afgewogen, integendeel: feitelijk worden de meeste, en soms ook cruciale, beslissingen op operationeel niveau genomen. Meestal ligt het zwaartepunt van een casus eigenlijk meer na afloop, dan op het moment van de gebeurtenis zelf. De betrokkenheid van de burgemeester ligt dan vooral op het vlak van de nazorg aan betrokkenen. Als boegbeeld en burgervader van de lokale gemeenschap is het aan de burgemeester om de emoties van de bevolking in goede banen te leiden. Het gaat dan bijvoorbeeld om het – in overleg met verwanten – organiseren van een herdenkingsbijeenkomst of stille tocht, waarbij geregeld rekening moet worden gehouden met ongewenste toestanden als een massale toestroom van publiek of betoging van radraaiers. Burgemeester Jorritsma van Almere benadrukte daarom voorafgaand aan de stille tocht ter nagedachtenis aan de grensrechter die in november 2012 door jeugdvoetballers ‘de dood in was geschopt’, dat de tocht alleen bedoeld was voor mensen uit Almere; mensen uit de rest van Nederland werd verzocht niet naar de stad te komen. Burgemeester Vanvelthoven van de Belgische gemeente Lommel besloot na het busongeluk in Zwitserland (2012) – waarbij 22 schoolkinderen en zes volwassenen om het leven kwamen – om met de ouders en na-

bestaanden naar Zwitserland af te reizen, zodat hij hen gedurende de reis kon bijstaan. Eenmaal terug in België is in nauwe samenspraak met de ouders een herdenkingsbijeenkomst georganiseerd die door velen als indrukwekkend is ervaren. Nota bene moesten extra veiligheidsmaatregelen worden getroffen om te voorkomen dat de bijeenkomst door orthodoxe christenen (die meenden dat het ongeluk een straf van God was) zou worden verstoord.

In overleg met de moeder van Ruben en Julian (2013) besloot de gemeente Zeist geen publieke bijeenkomst te organiseren. In plaats daarvan werd een ieder gevraagd om voor de jongens ‘s avonds een kaarsje te branden. Daar werd door velen gehoor aan gegeven. Maar nadien rees de vraag of door de gemeente of andere overheid voor de vele vrijwilligers die dagen achtereen naar de broertjes hadden gezocht, niet meer aan nazorg had moeten worden gedaan. De vondst van de lichamen was ingrijpend voor velen.

Bestuurlijke afstemming of patstelling

Betrokkenheid van de burgemeester is in bepaalde gevallen ook ingegeven door de noodzaak om tot afstemming te komen met andere partijen die bij de gebeurtenis een rol hebben (een woningcorporatie, belangengroep of andere overheden). Dit was bijvoorbeeld het geval bij de besmetting van de Ouwkerkse Kreek in 2012. Omdat de besmetting niet alleen gevolgen had voor het gebruik van de recreatieplas, maar ook voor de mosselkwekerij in de Oosterschelde, waren bij deze casus zowel Rijkswaterstaat, het waterschap alsook het ministerie van VWS be-



Uitgeprocedeerde asielzoekers in het tentenkamp in Ter Apel, mei 2012 (Robin Utrecht/ANP).

trokken. Terwijl in deze casus, na enige strubelingen bij aanvang, tot een gezamenlijke aanpak werd gekomen, blijkt dat in andere gevallen minder eenvoudig. Zo werd in 2012 door (afgewezen) asielzoekers uit Irak en Somalië een tentenkamp opgeslagen in Ter Apel. Zij hoopten daarmee aandacht te vragen voor hun (uitzichtloze) situatie. Aldus zat de burgemeester van Vlagtwedde met 'een Haags probleem' opge-

scheept en was er sprake van een patstelling: de minister van Immigratie en Asiel wenste niet aan de 'eisen' van de asielzoekers tegemoet te komen. Driehonderd mensen bivakkerend op een klein grasveld werd echter om redenen van hygiëne en openbare orde en veiligheid een onwenselijke situatie, wat de burgemeester aanleiding gaf om het tentenkamp te laten ontruimen. Eveneens in het Noorden is de onrust rond de

aardgasbevingen alleen maar toegenomen sinds twee jaar geleden hierover een rapport van het Staatstoezicht op de Mijnen verscheen en aardshokken inmiddels tot de stad Groningen doorkomen. De provincie Groningen en gemeenten maken zich sterk voor de leefbaarheid van het gebied, maar het valt minister Kamp van Economische Zaken zwaar een besluit te nemen over het terugdringen van de gasboringen. In

feite is hier sprake van een simultaan managen van crises op respectievelijk Rijks- en regionaal niveau (zie ook *Cogiscope*, nummer 3, 2014).

Crisiscommunicatie en sociale media

Hoewel het belang van crisiscommunicatiemanagement door iedereen wordt onderkend, tonen verschillende gebeurtenissen hoe lastig dat kan zijn. Goede communicatie naar de verschillende doelgroepen is cruciaal, maar zeker niet eenvoudig te organiseren. De cases laten zien dat er sprake is van een brede mix aan media en wijze van informatievoorziening. Variërend van de klassieke, maar soms toch zo handige bewonersbrief of politieauto in de wijk, tot allerlei soorten van nieuwe sociale media. Op zondagavond 21 april 2013 wisten de meeste middelbare scholieren in Leiden in een mum van tijd dat de volgende dag de scholen gesloten zouden blijven. Het aloude piramidelijstje om iedereen telefonisch te bereiken, was inmiddels vervangen door Whatsapp en Facebook.

Terwijl het belang van de sociale media toeneemt, kennen deze ook hun beperkingen. Er kan veel en ook snel informatie worden verspreid, maar het onderscheid tussen goede en onjuiste informatie is nog lastiger te maken dan bij klassieke media al het geval was. Voorafgaand aan de rellen in Haren lukte het de gemeente niet om berichten die op sociale media circuleerden, te weerleggen. Naar aanleiding van een Facebookbericht togen zo'n 3000 jongeren naar Haren, al was het alleen maar om te zien dat er echt 'geen feestje' was. Over Deventer ging in de zomer van 2013 op sociale media het gerucht dat

de voorzitter van pedofielenvereniging Martijn zich in de stad zou willen vestigen (wat niet het geval was). Het leidde tot protestacties bij onder andere de flat waar hij, naar werd vermoed, zou gaan wonen, ondanks dat de burgemeester en de politie – ook via sociale media – het gerucht hadden tegengesproken. Deze twee (maar ook andere) cases tonen hoe moeilijk sommige groepen zich door officiële berichtgeving laten leiden en dat aan overtuigingskracht soms nog veel te winnen is.

In deze bijdrage is stilgestaan bij meerdere lessen die volgen uit een analyse van grotere en kleine crises. Het gaat hier om een selectie van gebundeld materiaal dat relevant is voor iedereen die betrokken is bij een crisis in het publieke domein, al was het maar om dilemma's beter te begrijpen. Het geeft een inkijkje in datgene wat iedereen die een crisis heeft meegemaakt weet: in 'the heat of the moment' zijn afwegingen altijd minder eenvoudig dan ze achteraf lijken.

Referenties

Duin, M. van, V. Wijkhuijs & W. Jong (red.), *Lessen uit crises en mini-crisis* 2012. Den Haag: Boom Lemma uitgevers, 2013.

Duin, M. van & V. Wijkhuijs (red.), *Lessen uit crises en mini-crisis* 2013. Den Haag: Boom Lemma uitgevers, 2014.

De publicatiereeks *Lessen uit crises en mini-crisis* is een initiatief van het Lectoraat Crisisbeheersing van het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV) en de Politieacademie. De boeken zijn digitaal te raadplegen via www.infopuntveiligheid.nl.

VINA WIJKHUIJS is senior onderzoeker bij het Lectoraat Crisisbeheersing van het Instituut Fysieke Veiligheid/Politieacademie.
MENNO VAN DUIN is lector Crisisbeheersing aan het Instituut Fysieke Veiligheid/Politieacademie en bijzonder lector Regie van Veiligheid aan de Hogeschool Utrecht (i.s.m. de Veiligheidsregio Utrecht).