

## IN DE WERKKAMER

# *In gesprek met Annelieke Drogendijk, directeur van Impact/Cogis* **‘Het gaat om het perspectief van de nabestaanden’**

Van de studie tropisch landbouwgebruik naar klinische psychologie lijkt een grote stap. Annelieke Drogendijk zette hem, op zoek naar een werkveld dat haar echt boeide. Dat vond ze uiteindelijk in de zorg aan mensen die schokkende gebeurtenissen hebben meegemaakt. Als directeur van Impact en Cogis werkt ze met haar team aan voortdurende verbetering van de psychosociale hulp na rampen. In deze ‘In de Werkkamer’ vertelt ze onder meer over de organisatie van de opvang na de vliegramp met de MH 17 in de Oekraïne.



Annelieke Drogendijk (Erik Kottier).

‘Te technisch’ was voor Annelieke Drogendijk de studie tropische landbouwgebruik in Wageningen. Maar in de studie klinische psychologie vond ze aanvankelijk weer te weinig terug van haar belangstelling voor andere landen en culturen. Tot ze college kreeg van professor Rolf Kleber, die haar inzicht gaf in de gevolgen van traumatische ervaringen en bovendien werkte met vluchtelingen en mensen uit meerdere culturen. ‘Ik dacht: dit is het! Dit is wat ik wil. Vanaf dat moment ben ik in dit veld gebleven.’

Andere culturen boeiden haar al als kind, zegt ze. ‘Mogelijk komt dat omdat ik als kind van zes, zeven met mijn ouders een tijdje in Japan heb gewoond. De wereld is zoveel groter dan Nederland. Waar de fascinatie voor psychotrauma vandaan komt, weet ik niet. Niet uit eigen ervaringen. Maar het was precies waar ik mee bezig wilde zijn. Het gaat mij om de vraag hoe mensen die iets heel ernstigs meemaken kunnen doorgaan met leven. Hoe kunnen ze hun leven zo inrichten dat ze verder kunnen gaan en hoe kun je ze daarbij ondersteunen? Daarbij gaat de aandacht al snel naar therapie en zorg, maar er zitten nog zo veel stappen vóór.’

### Vuurwerkcramp

Na stage en onderzoek bij afdeling Phoenix van – toen – GGZ de Gelderse Roos, gericht op klinische hulp aan vluchtelingen en migranten, studeerde Drogendijk af bij Rolf Kleber. Meteen daarna wees Kleber haar op een vacature voor een junior onderzoeker bij het Instituut voor Psychotrauma (IVP) bij het gezondheidsonderzoek na de vuurwerkcramp in Enschede. Ze kreeg

de baan en onderzocht de psychosociale gevolgen van de grote ramp voor de Turkse gemeenschap in de getroffen wijk Roombeek. Voor de interviews met 46 Turkse mensen leerde ze Turks, al werd ze ook bijgestaan door een Nederlands Turkse onderzoeksassistent.

Na afronding bleef Drogendijk onderzoeker bij het IVP en toen het IVP onder Arq kwam te vallen (zie pag. 32) ging ze mee. Ze werd directeur van landelijk kennis- en adviescentrum Impact en spoedig daarna ook van Cogis, toen beide organisaties zich bij Arq voegden. ‘Cogis heeft zijn wortels in het WO II-veld. Dat veld heb ik me eigen moeten maken, het staat op zichzelf, net als dat van Impact. Maar de gemeenschappelijke noemer werkt over en weer versterkend. Oorlog en onderdrukking, rampen en andere schokkende gebeurtenissen raken mensen diep en zijn erg ingrijpend, vaak ook voor de samenleving als geheel. De combinatie van Impact en Cogis biedt veel mogelijkheden voor synergie.’

Als directeur houdt Drogendijk het algemene beleid in de gaten. Ze waarborgt dat projecten zoveel mogelijk in het beleid van de ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), Veiligheid en Justitie, en Defensie passen, maar ook bij ontwikkelingen binnen de Europese Unie. ‘Waar liggen nieuwe kansen, waar bevinden zich behoeften en uitdagingen? Dat is de vraag waarop we ons richten met het hele team, 21 mensen, inclusief één vrijwilliger. Uit het verleden, verder weg en meer recent, kunnen we lessen trekken om de nazorg te blijven verbeteren.’

### Veerkracht

Impact werkt veel met de andere organisaties binnen Arq samen. Dat is ook de meerwaarde van de overkoepeling. ‘Je leert van elkaar. En het is leuk om terreinen aan elkaar te koppelen, al kan dat ingewikkeld zijn.’ Bepaalde thema’s lopen als rode draden door alle organisaties van Arq heen. ‘Ontwikkellijnen’, noemt Drogendijk ze. Veerkracht is er één. Dat aspect en de vraag hoe die te versterken is, is bij alle mensen die schokkende gebeurtenissen doormaken van belang. Maar het is evenzeer belangrijk hierbij rekening te houden met de context en gevolgen van die gebeurtenissen. ‘Neem een politiemannet. Die maakt schokkende gebeurtenissen mee in zijn werk, maar kiest voor dat beroep en komt na zijn werk thuis bij zijn gezin. De slachtoffers van de vuurwerkcramp in Enschede hadden geen huis meer en verbleven een tijdlang in opvangsituaties.’

Met de partners van Arq onderzoekt Impact hoe het veld is voorbereid op de opvang na een ramp en hoe de zorg gestructureerd en te verbeteren is. Een concreet resultaat daarvan is de nieuwe richtlijn die in 2014 is verschenen, de *Multidisciplinaire Richtlijn psychosociale hulp bij rampen en crises*. Hij bevat de uitgangspunten voor het inrichten van de zorg. Voor het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties voert Impact het project *Veilige publieke taak* uit. Daarvoor worden apps ontwikkeld die moeten helpen agressie tegen hulpverleners tegen te gaan. ‘Met die app kunnen hulpverleners op hun telefoon oefenen om agressie zo veel mogelijk te weren, bijvoorbeeld



van de ambulance en de brandweer. Onze taak is te zorgen dat organisaties die gaan gebruiken.’ Een belangrijke activiteit van Impact samen met partnerorganisatie IVP is de organisatie van een

landelijk crisisteam. Dat bestaat uit twee onderdelen, vertelt Drogendijk. Mensen van het IVP gaan naar de rampplek om steun te bieden aan de hulpverleners en andere professionals ter

*Colonne van 40 lijkwagens onderweg van Eindhoven naar Hilversum op de dag van nationale rouw voor de slachtoffers van de vliegramp met de MH17, 23 juli 2014 (Rob Huibers/HH).*

plaatse, zoals medewerkers van Slachtofferhulp en de GGD. 'Als Impact denken wij mee over het inzetten van de zorg op langere termijn en adviseren we betrokken organisaties, zoals ministeries. Bij de ramp met de vlucht MH17 hebben wij bijvoorbeeld meteen gezegd dat er een Informatie- en Verwijscentrum (IVC) moest komen. Van vroegere rampen weten we dat het belangrijk is dat er een plek is waar mensen bij elkaar kunnen komen. In Enschede was dat een gebouw, nu een website, omdat de nabestaanden door heel Nederland wonen. Mensen kunnen er informatie vinden, met elkaar contact hebben en vragen stellen op het besloten forum. Daar kunnen wij op reageren. Zo krijgen we ook inzicht in wat hen bezighoudt.'

### **Vliegramp**

Deze organisatie van de opvang van de nabestaanden van de vliegramp heeft Drogendijk de laatste maanden wel het meeste in beslag genomen. De rampdag viel samen met haar laatste werkdag na een druk jaar. Toen ze in haar auto naar huis stapte, ging de telefoon. Het was Jan Schaart, van de Raad van Bestuur van Arq, die haar informeerde over wat er was gebeurd.

Ze maakte rechtsomkeer en begon meteen met organiseren. 'Hoe is de bezetting van onze organisatie? We hebben een groep bij elkaar gehaald om een IVC op te zetten, gekeken of er een crisisteam voorhanden was.'

De telefoontjes volgden elkaar snel op. Het ministerie van VWS wilde deel te nemen aan het nationale crisisteam, de GGD Kennemerland belde over de opvang van de familieleden die naar Schiphol zouden komen. Daar heeft het IVP voor gezorgd.

De volgende ochtend zat Drogendijk in alle vroegte bij het ministerie van Veiligheid en Justitie, dat de opvang van dergelijke grote rampen coördineert, om advies te geven over de inrichting daarvan en een bijeenkomst voor nabestaanden. 'Het is belangrijk dat daar een deskundige partij zit die geen politieke of ministeriële binding heeft. Wij vertegenwoordigen het perspectief van de nabestaanden. Want om hen gaat het.'

### **Goed team**

Vanaf de donderdag van de ramp tot de zaterdag een week later stopte Drogendijk 'drie weken werk in anderhalve week'. De organisatie

verliep goed. 'Door de samenwerking binnen Arq hadden we elkaar beter leren kennen en wisten we elkaar snel te vinden. Net voor de vakantie hadden we met het Arq-crisisteam een gezamenlijke dag gehad. De integratie wierp nu zijn vruchten af. We hebben een goed team, we konden elkaar aflossen, zodat ik na ruim een week toch op vakantie kon.'

Bij de ramp bleek ook een medewerker van Stichting Centrum '45 met haar gezin te zijn omgekomen. Als partnerorganisatie van Arq kwam dat verlies heel dichtbij, al kende Drogendijk de vrouw niet persoonlijk. 'Was dat wel zo geweest, dan zou het werk wel erg ingewikkeld zijn geworden. Ook door een recent sterfgeval in mijn eigen familie raakte de dood van zoveel mensen me heel diep. Maar als directeur van Impact moest ik wel werken. Ik kon de emoties wel wegblokken, hoe cru het ook klinkt. Op vakantie kwam het wel weer boven. Ik droomde erover, was ermee bezig, moest soms nog een traan wegpinken, je denkt aan wat de nabestaanden doormaken. Ik was ook doodmoe, 's ochtends werd ik moe wakker, maar wel in het besef dat ons gezin er goddank nog helemaal was.'

Nu is Drogendijk met haar team nauw betrokken bij de organisatie van de Nationale Herdenking op 10 november. 'Wij betrekken de nabestaanden erbij. Ook nu weer benadrukken we dat het belangrijk is na te gaan wat die willen en dat ze een goede rol krijgen bij de organisatie van de herdenking en op de dag zelf. Er komen veel hooggeplaatste gasten. Je wilt dat de nabestaanden zich in de herdenking kunnen herkennen. De inbreng van Cogis is belangrijk daarbij. Zoveel dingen die we nu meemaken, hebben de mensen in het veld van WO II al meegemaakt. Hoe kunnen we die opgedane kennis gebruiken voor deze herdenking? Het is daarom ook goed dat het onderdeel Oorlogsgetroffenen en Herinnering Wereldoorlog II van het ministerie van VWS de herdenking regelt.'

### **Nazorg**

Van de ervaringen in Enschede en andere rampen is geleerd dat de gevolgen van een ramp van deze omvang lang blijven doorwerken. Het is daarom niet alleen goed dat het IVC er is, maar ook dat het voorlopig nog blijft bestaan. 'Er wordt veel gebruik gemaakt van het forum, dat beheerd wordt door Slachtofferhulp Nederland.'

## INFORMATIE OVER DE VLIETRAMP IN OEKRAÏNE

### Websites

#### **Informatie- en Verwijscentrum**

Slachtofferhulp Nederland en Stichting Impact hebben in opdracht van de overheid het digitale Informatie- en Verwijscentrum (IVC) Vliegtramp Oekraïne opgericht. Het IVC omvat een website die steeds aangevuld wordt met allerlei informatie die vragen probeert te beantwoorden waar nabestaanden en de kringen daaromheen mee te maken krijgen. Het is bedoeld als één loket waar alle informatie samenkomt. Behalve de open website is er voor de directe nabestaanden ook een besloten forum, waar ze elkaar kunnen ontmoeten en hun verhalen kunnen delen, vragen kunnen stellen en waar ze specifieke informatie kunnen vinden die alleen voor hen bestemd is.

Informatie: [www.vliegtrampoekraïne.nl](http://www.vliegtrampoekraïne.nl)

#### **Expertgroep rouw en verlies Oekraïne**

Huisartsen en andere hulpverleners die nabestaanden van de MH17-slachtoffers behandelen, kunnen met vragen terecht bij de Expertgroep rouw en verlies IVC Oekraïne. Deze bestaat uit psychiaters en andere deskundigen uit het hele land.

Informatie: [vliegtrampoekraïne@arq.org](mailto:vliegtrampoekraïne@arq.org), telefoon 020-6601901 (Stichting Impact)

#### **Helpdesk GGD-medewerkers**

Voor medewerkers van de GGD heeft Impact samen met het RIVM een aparte helpdesk opgezet, te bereiken via [vliegtramp@rivm.nl](mailto:vliegtramp@rivm.nl).

#### **Online community huisartsen**

Besloten webgroep voor huisartsen van nabestaanden, beheerd door de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV).

Aanmelden via [l.romijn@lhv.nl](mailto:l.romijn@lhv.nl)

### Publicaties

#### **'De leegte in school – Verder op school na de vliegtramp Oekraïne'**

Door de vliegtramp begint een aantal scholen het schooljaar met lege plekken. Kinderen en jongeren moeten verder zonder hun klasgenoot, leerkracht of medewerker. Docenten willen er voor de kinderen zijn, maar hebben ook hun eigen verdriet om die leerling of collega. Daarnaast zijn er kinderen en jongeren die rouwen om het verlies van hun ouders, broer of zus, vriend(in) of ander familielid.

*De leegte in school* is een praktische gids met concrete tips, adviezen en voorbeelden voor de start van het schooljaar en ideeën voor rituelen, lessen en/of gesprekken met de kinderen.

De handreiking is ontwikkeld door het Instituut voor Psychotrauma (IVP) en het Crisis Interventie Netwerk Schoolpsychologen van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP-CINS) en is voor scholen gratis te downloaden via het Informatie en Verwijs Centrum (IVC) vliegtramp Oekraïne.

#### **'Rouwen is ontzettend hard werken'**

In dit boek vertellen nabestaanden van de vliegtramp bij Tripoli en enkele hulpverleners hun verhaal. Het boek biedt inspiratie voor de hulpverlening en herkenning voor nabestaanden. Gratis te downloaden via de website van Impact: [www.impact-kenniscentrum.nl](http://www.impact-kenniscentrum.nl).

#### **'Rampenspirit'**

Deze handreiking is ontwikkeld om geestelijk verzorgers te assisteren bij de zorg die zij kunnen bieden na rampen en crises. Te downloaden via [www.impact-kenniscentrum.nl](http://www.impact-kenniscentrum.nl).





Het gaat nu bijvoorbeeld veel over identificatie van de lichamen. We zetten daarover ook informatie op het digitale portaal. Bij de vlieg-ramp in Tripoli hebben we ook met zo'n website gewerkt. Die heeft bestaan tot na de tweede herdenking, ruim een jaar later, maar dat was eigenlijk te kort. Wij hebben nu geadviseerd het IVC langer te laten bestaan, zeker twee jaar. Want mensen kunnen nog veel later last krijgen van hun gevoelens en gemis.'

Voor de nazorg kan Impact ook gebruik maken van de vele telefoontjes die binnenkomen van slachtoffers van vorige vliegrampen. Zij bieden aan om hun ervaringen in te zetten voor de nabestaanden van deze vliegramp. 'Mensen van de vliegramp in Tripoli, in Zanderije, zelfs in Tenerife, bellen naar ons. Wij willen hen mee laten denken over de nazorg. Als ervaringsdeskundigen kan hun inbreng van groot belang zijn, anders dan die van beleidmakers of hulpverleners. Het is ook fijn te zien dat ze zich tot Impact richten. Blijkbaar hebben we iets voor hen betekend.'

### Kennisuitwisseling

Drogendijk vertelt dat Impact in Europees verband kennis uitwis-

selt met zusterorganisaties. En ze signaleert dat in landen die economisch in opkomst zijn, zoals Brazilië en India, de groeiende middenklasse het niet langer accepteert als de overheid de zorg na rampen niet fatsoenlijk organiseert. 'Ze willen geen eeuwigheden in een tentenkamp zitten, bijvoorbeeld. En erkenning krijgen, wat heel belangrijk is. Misschien kunnen wij in dat proces wat betekenen.'

Andersom kan Nederland ook leren van andere landen, waar soms bij grote rampen hele structuren worden weggevaagd. 'Neem de kernramp en de tsunami bij Fukushima. In die omstandigheden blijken mensen ter plekke soms in staat met kleine middelen grote groepen te bereiken. Voor Europa kan het interessant zijn na te gaan wat wij daarvan kunnen leren, zoals met eenvoudig uitvoerbare programma's de veerkracht van mensen versterken. Welke programma's zijn er die we in Nederland ook zouden kunnen gebruiken? Die uitwisseling van kennis lijkt me goed.' Waarderend zegt ze dat de verschillende organisaties in het veld dichter bij elkaar zijn gekomen, zeker ook door het gezamenlijk opstellen van de richtlijn. 'We hebben echt een gemene deler waar

## ARQ ALS VERBINDENDE ORGANISATIE

Arq Psychotrauma Expert Groep is eind 2007 opgezet om samenhang te brengen in het werk van alle organisaties in Nederland die zich bezighouden met de opvang en zorg na schokkende gebeurtenissen en rampen. Uitwisseling en samenwerking moeten de ontwikkeling en overdracht van kennis en deskundigheid bevorderen. Partners van Arq zijn: Impact, Cogis, Stichting Centrum '45, het Instituut voor Psychotrauma (IVP), Equator Foundation (voor slachtoffers van mensenhandel), Psychotrauma Diagnose Centrum (PDC), War Trauma Foundation, Stichting 1940-1945 en Stichting Pelita.

Drogendijk: 'Door al deze organisaties te bundelen, kunnen mensen gaan samenwerken, van elkaar leren en de zorg beter afstemmen. Iedere organisatie heeft zijn eigen taak in het veld, maar uiteindelijk zijn ze allemaal opgericht voor de zorg aan mensen die schokkende gebeurtenissen meemaken.' Bij de ene organisatie ligt de nadruk op behandeling, bij de andere meer op beleid en onderzoek. Een organisatie als Arq is uniek in Europa, aldus Drogendijk.

[www.arq.org](http://www.arq.org)

we met z'n allen voor staan. Er was in Nederland veel discussie in het veld en nu is 95% van het veld het eens over wat we belangrijk vinden na een ramp. Dat is in de praktijk te merken. Natuurlijk zijn er variaties: de een wil wat meer zorgen, de ander wat meer aan de mensen zelf overlaten. Maar dat kan ook, zolang het binnen de kwaliteitsnormen blijft.'

Mogelijkheden tot verbeteringen ziet ze uiteraard ook. 'Er is erg veel klinisch-psychologisch en bestuurskundig onderzoek gedaan. Met Impact zijn we bezig die velden naar elkaar toe te brengen en te kijken wat we van elkaar kunnen leren. Met vragen als: wat is nu de kwaliteit van psychosociale zorg? Hebben we dat wat we hebben gedaan, goed gedaan? Er zijn tot

dusver veel individuele metingen  
gedaan, maar het zou meer groeps-  
matig bekeken kunnen worden.'

Ligt ze wel eens wakker van het  
beseft dat ook Nederland of zijzelf  
door een grote ramp getroffen kan  
worden? 'Of ik daar van wakker lig?  
Het is wel mijn werk, al voel ik nu  
soms een aarzeling als familie van  
me in het vliegtuig stapt. Zelfs al  
geldt dat als de veiligste vorm van  
vervoer.'

[www.impact-kenniscentrum.nl](http://www.impact-kenniscentrum.nl)

VERONIQUE HUIJBREGTS  
(socioloog) is freelance  
journalist/redacteur  
(zie [www.teksthuijbregts.nl](http://www.teksthuijbregts.nl)).