

# ‘Protocollen zijn goed, niet heilig’

HANNA BIJL

**Crisismanagers van politie, brandweer en ambulancediensten kijken bij een ramp vaak van de protocollen af, blijkt uit onderzoek van VU-wetenschapper Jeroen Wolbers (29). Hij promoveert donderdag op het onderwerp. ‘We moeten meer trainen op flexibiliteit.’**

*Afwijken van protocollen tijdens een ramp, is dat verstandig?*

“Bij een ramp is een goede samenwerking tussen brandweer, ambulancediensten en politie cruciaal. Er bestaan allerlei protocollen voor die samenwerking, waarin duidelijk is vastgelegd wie wat doet. Maar in praktijk blijkt dat er in rampsituaties vaak van deze reglementen wordt afgeweken, omdat de situatie daar om vraagt.”

“Dat is niet per se erg, de hulpdiensten ter plekke spelen zo op elkaar in. Je zag het bijvoorbeeld gebeuren bij de crash van het Turkish Airlines-vliegtuig in 2009. De gewonden werden ingedeeld in verschillende categorieën, van licht- tot zwaargewond,

maar deze bleken niet te kloppen omdat het inwendig letsel door de crash mogelijk veel erger was dan voorzien.”

“Als die classificaties door elkaar gaan lopen kan het chaos worden. Zo’n afwijking is dan zeer noodzakelijk, maar vergt tegelijkertijd dus continue afstemming omdat niemand het verwacht.”

*Zijn die protocollen dan nog wel nodig?*

“Jazeker, hierop is de samenwerking tussen hulpdiensten in grote lijnen gebaseerd. Elke dienst weet precies wat zijn taak is. Maar in de praktijk worden deze grote lijnen wat losgelaten, en gaat het niet zozeer om plannen maar meer om onderhandelingen tussen de crisismanagers van politie, brandweer en ambulance.”

“Neem de brand bij Chemie-Pack in Moerdijk in 2011, waarbij gevaarlijke

**‘Niet na elke ramp de afspraken weer aanpassen’**



Jeroen Wolbers

FOTO YANNICK OKKEN

stoffen vrijkwamen. Dan zijn er protocollen die je kunt volgen, maar het belangrijkste is de gevaarinschatting op dat moment en de communicatie daarover naar de bevolking. Dat is bijna niet in protocollen te vatten. Het gaat dus ook om de duiding van de situatie op het moment.”

*Een flexibele aanpak dus?*

“Het lijkt een paradox: je hebt structuren nodig maar die moet je op het juiste moment ook durven loslaten. Soms is het noodzakelijk de directe samenwerking tijdelijk stop te zetten. Als bijvoorbeeld de brandweer met een reddingsoperatie bezig is in gevaarlijk gebied, is het noodzakelijk voor de andere diensten afstand te houden voor hun eigen veiligheid.”



Het in 2009 bij Schiphol gecrashte toestel van Turkish Airlines.

FOTO ANP

*Hoe zorgen we dat brandweer, politie en ambulancediensten goed op elkaar zijn ingespeeld?*

“Het heeft mijns inziens weinig zin bestaande protocollen na elke ramp aan te passen op de specifieke situatie. Die zal immers elke keer anders zijn. Ik zou eerder inzetten op het verbeteren van onderhandelingsprocedures. Zorg dat de crisismanagers van verschillende diensten goed kunnen inschatten hoe de anderen werken, en wat die kunnen en nodig hebben. Meer flexibiliteit en reflexiviteit dus, reageren op de situatie. Hiervoor is het cruciaal dat er niet te veel van dit soort crisismanagers zijn. Hou het bij een kleine groep mensen die nauw en vaak met elkaar samenwerken, zodat de communicatie soepel loopt.”

*Hoe staat het er nu voor met de flexibiliteit van de verschillende hulpdiensten?*

“Ik heb voor mijn onderzoek professionals uit verschillende takken van de hulpverlening gesproken, die betrokken zijn bij calamiteiten en rampenoefeningen. Uit die interviews bleek dat de rampenbestrijding de afgelopen vijftien jaar, pakweg sinds de vuurwerkkramp in Enschede in mei 2000, enorm is geprofessionaliseerd. Dat is goed, maar het zorgt er ook voor dat er steeds meer in protocollen wordt vastgelegd en er steeds meer controle is op wat de hulpverleners doen. Ze moeten dus zorgen dat alles volgens de regels gaat, maar tegelijk ook flexibel zijn. Daar heb je dan wel training voor nodig.”