



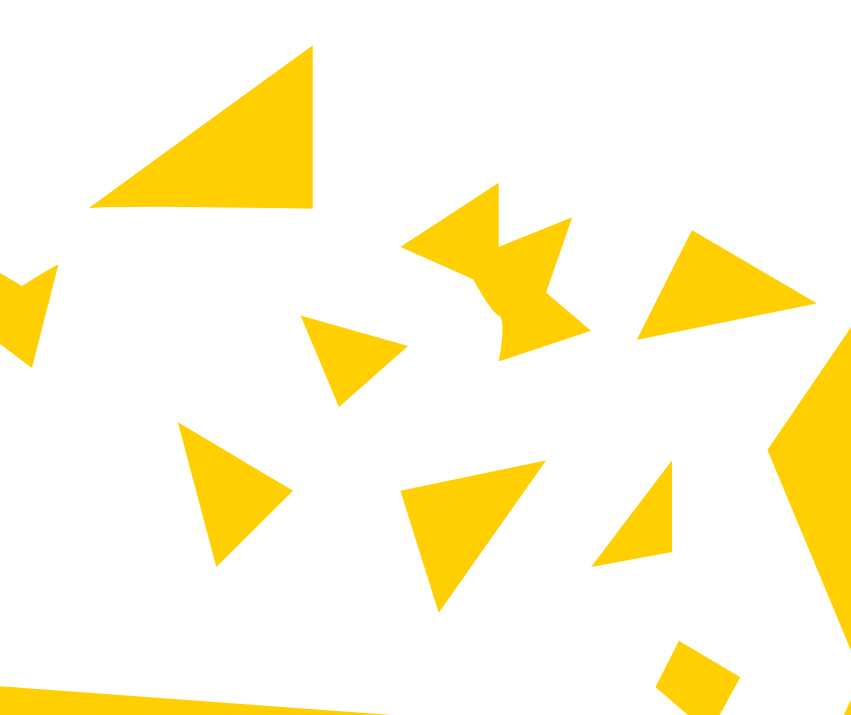
West-Brabant



# Maatschappelijke onrust, wat nu?

*Zo veeg je als gemeente de scherven bij elkaar*





GGD Academy geeft trainingen en oefeningen over hulp bij maatschappelijke onrust.

**Meer informatie:**  
[www.ggdacademy.nl](http://www.ggdacademy.nl)  
[info@ggdacademy.nl](mailto:info@ggdacademy.nl)

## Colofon

**Teksten en productie:** Sigrid van Iersel, Verhaallijnen  
**Coördinatie:** Yvette Broeren, GGD West-Brabant  
**Ontwerp en illustraties:** Nanda Alderliefste, Noinoloi  
**Fotografie:** Edwin Weers  
**Drukwerk:** Druno en Dekker Drukkers  
**Uitgave:** GGD West-Brabant, 2013

Deze publicatie is een product van GGD West-Brabant in afstemming met de GGD Hart voor Brabant. Gegevens uit deze publicatie mogen uitsluitend met toestemming van de GGD West-Brabant worden overgenomen.

## De telefoon gaat

op een moment dat het u eigenlijk niet gelegen komt. Buurtbewoners zijn woedend omdat de politie niet ingrijpt tegen een mogelijke zedendelinquent. In een kwetsbare buurt is een klein kind vermoord. Een kinderdagverblijf is in rep en roer, omdat een medewerker diverse peuters misbruikt zou hebben.

Scholen en instellingen schrikken soms en weten vaak niet hoe ze moeten handelen. Ondertussen doen geruchten razendsnel de ronde. Uit onvrede hoe autoriteiten de zaak oppakken roept iemand dat de pers ingeschakeld wordt. Er dreigt een opstand uit te breken.

## Wat nu?

Een speciaal PSHi-team (Psychosociale Hulp bij ingrijpende gebeurtenissen) gaat onmiddellijk voor u als gemeente aan de slag. Ter ondersteuning van u als bestuurder pakt dit team de coördinatie van alle betrokken organisaties op zich, zodat niemand langs elkaar heen werkt.

Een juiste, snelle en eenduidige informatievoorziening en een afgestemde hulpverleningsaanbod aan bewoners zijn het uitgangspunt. Het team beschikt over specialisten die bij een specifiek incident de inschatting kunnen maken over wat verstandig is om te doen en wat niet. Zeven dagen per week, 24 uur per dag.

PSHi is bedoeld voor ingrijpende gebeurtenissen waarvan de invloed verder reikt dan de directe slachtoffers. De omgeving is in brede zin geraakt. De normale inzet van politie en hulpverleners is niet meer voldoende. Er is behoefte aan regie en coördinatie zonder dat er opschaling nodig is binnen de rampenstructuur (naar het proces PSHOR).

Het PSHi-team bestaat uit de GGD (coördinatie en secretariële ondersteuning), GGZ, Slachtofferhulp, Maatschappelijk Werk, politie en gemeente. Daarnaast werkt het team samen met andere instellingen als dat nodig is.

Dit team neemt de regie en brengt snel overzicht in situaties waarin de gebeurtenissen soms snel over elkaar heen buitelen. Het doel is altijd om een situatie met maatschappelijke onrust weer terug te brengen naar een normale situatie. Zodat u als bestuurder precies gedaan heeft wat nodig is en de scherven weer bij elkaar veegt.



**'Een weeffout haal je achteraf er niet makkelijk uit'**

Frank Petter: "Als je er alleen heen gaat of alleen met de politie in gesprek gaat, neem je een heleboel zaken niet mee in die besluitvorming. Je mist de breedte, terwijl het vaak om preciaire zaken gaat."

**Burgemeester Frank Petter van Woudrichem schakelde het PSHi-team in bij grote onrust in een dorpskern rondom een zedenverdachte.**

"Een van mijn wethouders belde me 's avonds op, omdat er grote paniek leek te zijn uitgebroken in één van onze dorpskernen. Een man die al eerder veroordeeld was voor zedendelicten was opnieuw beschuldigd van seksueel misbruik van kinderen. Volgens de ouders van de vermeende slachtoffers deed de politie er te weinig aan. Ze dreigden de pers erbij te halen. Mijn grote dilemma was dat ik niet alleen burgemeester ben van de mensen die aangifte doen, maar ook van de vermeende dader. Iemand is pas schuldig als hij veroordeeld is.

Er werd gevreesd voor een unheimische sfeer in het dorp. Konden we brandbommen verwachten bij het huis van de vermeende dader? En wat voor risico liep zijn eigen dochtertje? Het PSHi-team neemt de leiding en maakt gezamenlijke keuzes. Dat gaf me zekerheid. Als je er alleen heen gaat of alleen met de politie in gesprek gaat, neem je een heleboel zaken niet mee in de besluitvorming. Je mist de breedte, terwijl het vaak om preciaire zaken gaat. Belangrijk, want achteraf haal je een weeffout er niet gemakkelijk meer uit.

Daarnaast raak je als burgemeester van een kleine gemeente makkelijk dicht betrokken. Het PSHi-team helpt je om de te bewaren die nodig is om goede inschattingen te maken.

Ik was onder de indruk van de enorme flexibiliteit van het PSHi-team, waar onder meer vertegenwoordigers zaten van de GGD, GGZ, maatschappelijk werk, politie en reclassering. Binnen een dag hadden alle leden hun agenda's helemaal schoongeveegd. Als kleine gemeente hebben we die expertise en ervaring helemaal niet in huis. Het gaf me een grote steun in de rug. Het Openbaar Ministerie heeft deze zaak nog steeds in onderzoek. We hebben verschillende scenario's klaarliggen voor de periode na de rechtszaak. Wat doen we als de man vrijgesproken wordt en er opnieuw onrust ontstaat in de buurt? Het hele PSHi-team is dan op afroep onmiddellijk weer beschikbaar.

Terugblikkend geeft het me grote voldoening dat we bij het incident alles gedaan hebben wat mogelijk was. Op zo'n moment kun je als burgemeester echt iets betekenen."

**"Schakel het PSHi-team op tijd in. Denk niet dat het nog wel even kan wachten. Zo behoed je jezelf voor stappen die je achteraf betreurt."**

## **'PSHi-team maakt goede inschattingen over publieksreacties'**

**Paul Geurts:** "Met een goede aanpak maak je het verschil. Het is mooi als burgers achteraf aan ons laten weten dat ze zich goed geïnformeerd voelen."

**Paul Geurts is bestuursambtenaar bij de gemeente Tilburg. De gemeente schakelde het PSHi-team in bij onrust op een kinderdagverblijf, waar een medewerker beschuldigd werd van seksueel misbruik.**

"De keuzes in het eerste uur zijn vaak bepalend of je de geest in de fles krijgt of niet. Vooral zedenzaken roepen extreme emoties op. Mensen krijgen het zwart voor hun ogen als ze denken dat iemand aan hun kind heeft gezeten. Daar haken wij als gemeente af. Wij hebben wel deskundigheid op het gebied van veiligheid en openbare orde, maar niet op dit vlak. En dat willen wij ook niet.

Het PSHi-team heeft die expertise wel. Daarom geven wij bij zedenzaken de regie aan dit team. Omdat er verschillende disciplines in het team zitten, waaronder gedragswetenschappers, kunnen zij goede inschattingen maken over mogelijke reacties van groepen mensen. Moet je mensen in een grote

***'Aarzel niet om de juiste expertise in huis te halen. Als gemeente heb je weinig verstand van onrust als het om zedenzaken gaat of om andere casussen waarbij zorginstanties betrokken zijn.'***

of kleine groep bij elkaar roepen? Welke deskundigen haal je erbij? Hoe kunnen we de juiste inschattingen maken over de grootte van de (mogelijke) onrust? Soms sturen ze een wijkagent of maatschappelijk werker de buurt in om te peilen wat er eigenlijk leeft: 'de thermometer in de wijk'.

Het PSHi-team heeft ons laten zien hoe belangrijk het is eerst goed na te denken voordat je actie onderneemt. Tijdens een informatiebijeenkomst bij onrust over mogelijke onzedelijke handelingen op een kinderdagverblijf komt het bijvoorbeeld nauw wie je precies achter de tafel zet. Met de officier van justitie kun je het signaal afgeven dat men zich meer zorgen moet maken dan misschien nodig is. Dat kan meer schade toebrengen dan goed doen.

Het team heeft bovendien de expertise hoe kleine kinderen omgaan met seksualiteit. Wat zijn signalen die volwassenen een waarschuwing geven dat er iets ernstigs aan de hand is? En hoe praat je met jonge kinderen over dit onderwerp? Een zedenzaak zonder enig bewijs kan totaal uit de hand lopen. De betrokkenheid van het PSHi-team is voor ons daarbij cruciaal, omdat elke casus maatwerk is. Op een kinderdagverblijf staan zij bovendien meer aan de kant van de ouders dan de gemeente, die meer de rol van het gezag vertegenwoordigt. Daardoor wordt hun boodschap veel beter geaccepteerd. Met een goede aanpak maak je het verschil. Als ouders vragen hoe laat ze hun kind kunnen ophalen, vinden wij dat een goed teken. Dan heb je een heftig probleem op een kinderdagverblijf teruggebracht tot een kwestie op het niveau van gezinsmanagement."

## 'Je hebt een helicopterview nodig'

Mariël van Beek van GGD West-Brabant:

*"De snelheid maakt dat je de situatie snel tot normale proporties terugbrengt. We hebben meteen contact gezocht met betrokken ouders, die we daarna gericht konden doorverwijzen naar hulpverleners. Het PSHi-team was in staat goede inschattingen te maken. Dat succes bereik je met snelheid en erkenning van ieders gevoelens."*

*(De school wil na deze gebeurtenissen niet herkenbaar in de publiciteit. Daarom staat het schoolhoofd niet op de foto.)*

Waarnemend schoolhoofd D. Rosendaal schakelde het PSHi-team in nadat een kleuter onzedelijke handelingen verricht had met andere kleuters.

"Op ons schoolplein bouwen kinderen regelmatig hutten met dekens, die ze over het klimrek leggen. In zo'n hut hebben kleuters aan elkaars piemeltje en vagina gezeten. We schrokken enorm, want een van mijn collega's ontdekte het door puur toeval. Hadden we iets gemist?"

Het dreigde helemaal mis te lopen toen één van deze ouders iets op Hyves had gezet. In dit bericht werd duidelijk dat ouders boos waren op de school. Dat bericht veroorzaakte onrust maar vooral ook boosheid bij andere ouders. We zijn met directie, bestuur en het PSHi-team meteen bij elkaar gekomen. Ondertussen is Mariël van Beek, als externe vertrouwenspersoon van de GGD, samen met een collega ingezet om in gesprek te gaan met de individuele ouders. Dit gaf ons direct een goed beeld over waar de pijn zat.

We besloten vijf betrokken ouderparen uit te nodigen. Tijdens dit gesprek sloeg de vlam in de pan. Gelukkig wisten we dit samen met het PSHi-team goed op te vangen.

Ook was er een informatieavond voor de ouders van alle kleutergroepen, die gelukkig erg goed verliep. Ik deed zelf het woord met diverse deskundigen als vraagbaak. Yvette Broeren stond als coördinator PSHi naast me. Het was goed om als vertegenwoordiger van de school ook een stapje op zij te zetten en het PSHi-team de leiding te laten nemen. Zo haal je het persoonlijke uit de discussie en bleef ik in mijn kracht. Zelf heb je in zo'n situatie de neiging snel in de verdediging te gaan.

*"Als je hulp inroept, geef je dan over aan de expertise die het PSHi-team inbrengt. Zij hebben de deskundigheid in huis en eerdere ervaringen opgedaan."*

Het PSHi-team kon alle loskomende emoties goed sturen. Mariël zat in de zaal en wist de reacties van individuele ouders op te vangen. Ook de nazorg voor ons als team en de ouders was goed geregeld.

Als een incident als dit uit de hand loopt, vraagt het verschrikkelijk veel energie om de onrust weer te herstellen. Gelukkig hebben we geen last gehad van roddels of negatieve berichten in de pers. Geen enkele ouder bleef hangen in boosheid of onvrede.

We hebben geregeld dat we de kinderen voortaan altijd kunnen zien. Hutten bouwen hoort bij het spelen, maar kinderen die aan ons toevertrouwd zijn, hebben allereerst onze bescherming nodig.

Ik heb geleerd dat een helicopterview enorm belangrijk is bij onrust op school. Je hebt mensen van buiten nodig die op een rijtje zetten wat er precies gebeurd is en wat de volgende stappen moeten zijn."



**'Goed om eerst een pas op de plaats te maken'**

**Yvette Broeren:** "We denken vanuit de doelgroep: wat heeft die nodig aan informatie en hulp om weer tot een normale situatie terug te keren?"

Yvette Broeren (tevens gedragswetenschapper) is vanuit de GGD West-Brabant coördinator van het PSHi-team bij maatschappelijke onrust in de Veiligheidsregio's Midden- en West-Brabant en Brabant-Noord.

"Vooral zedenzaken en zaken waar kinderen bij betrokken zijn, draaien snel om gevoelens van schaamte, schuld, angst en verantwoordelijkheid. Dat vereist de juiste hulpverlening en een eenduidige informatievoorziening. Daarbij kijken we hoe we de eigen veerkracht van mensen kunnen versterken zodat zo snel mogelijk de terugkeer naar de normale situatie mogelijk is. We nemen de gemeenten werk uit handen, onder meer omdat we zelf voorzitter en coördinator zijn van het PSHi-team.

Vanuit de rol als burgervader voelt een burgemeester zich verantwoordelijk en staat onder druk om in actie te komen. Opschaling en grootschalige informatiebijeenkomsten zijn echter niet altijd de beste aanpak. Met een breed PSHi-team brengen we eerst verschillende invalshoeken in kaart. Niet alleen de politie en/of justitie zit erbij, maar ook diverse hulpverleningsorganisaties. We denken vanuit de doelgroep: wat heeft die nodig aan informatie en hulp om weer tot een normale situatie terug te keren? Door vanuit verschillende brillen naar het incident te kijken, komen er veel meer opties op tafel dan enkel een informatiebijeenkomst.

We zeggen tegenwoordig snel dat ergens enorme onrust heerst. Maar het is heel normaal als mensen geschokt en verdrietig zijn als iemand in hun directe omgeving plotseling overleden is. Dit kan een emotie zijn, die niet direct een bredere inzet vraagt dan regulier. We vragen ons daarom altijd af of er meer aan de hand is. Leeft er bijvoorbeeld een schuldvraag? Of was er al een voedingsbodemp van strijd in een wijk? En vooral: hebben wij iets te bieden om deze emotie weg te nemen?

*Ga eerst na wat er speelt. Welke gevoelens leven er en wat heb je als gemeente, politie en hulpverleners te bieden? Neem op basis daarvan gerichte actie."*

Sinds de jaren negentig hebben we op verschillende niveaus kennis en expertise opgebouwd, omdat we in twee veiligheidsregio's werken en 46 gemeenten bedienen. We trainen als GGD andere hulpverleners op incidenten en we ondersteunen specialisten. Onze kracht is dat wij bij maatschappelijke onrust op elk niveau kunnen insteken. De ene keer is er behoefte aan een breed team met vertegenwoordigers van veel instellingen, de andere keer is het een zaak voor een externe vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersonen staan scholen, kinderdagverblijven, vrijwilligersorganisaties en andere organisaties bij als er ongewenst gedrag is waarbij kinderen betrokken zijn. Soms biedt deze vertrouwenspersoon al genoeg bijstand om de angel eruit te halen."

# Hulp nodig bij maatschappelijke onrust?

De inzet van PSHi is bedoeld voor een ingrijpende gebeurtenis waarbij de omgeving in brede zin is geraakt. De normale inzet van politie en hulpverleners is niet meer voldoende. Er is behoefte aan regie en coördinatie zonder dat er opschaling nodig is binnen de rampenstructuur (naast het proces PSHOR).



Uitwisseling van feitelijke informatie



Inventarisatie van betrokkenen en netwerk



Verschillende scenario's in beeld brengen

**U kunt 24 uur per dag en 7 dagen per week contact opnemen met de coördinator van het PSHi-team: tel. 013 46 43 927**



Individuele hulpverlening aan direct betrokkenen



Analyse en vaststelling van de beste aanpak



Groepsinterventie



Communicatie met de pers



Nazorgprogramma voor betrokkenen en/of hulpverleners



Aanbevelingen deskundigheidsbevordering