

'In een traumasituatie
vertrouwen we blindelings op
elkaars kennis en kunde'



Lex Mentink van Eurocross (l) en Onno Mulder van het IVP zien veel overeenkomsten tussen beide organisaties. Locatie foto: Corpus in Oostzee.



In bijzonder ingrijpende situaties, bij rampen of traumatische omstandigheden, haalt Eurocross Assistance extra hulp en begeleiding van het Instituut voor Psychotrauma (IVP) in huis. Beide organisaties benutten elkaars expertise en sluiten dankzij wederzijds respect en vertrouwen naadloos op elkaar aan. Eurocross-directeur Lex Mentink en IVP-directeur Onno Mulder in een gesprek over traumahulpverlening, verbinding en ruimte.

Leiden. 4 november 2011, 13.00 uur

Lex: “Meester in de rechten, jarenlang werkzaam geweest in het bank- en verzekeringswezen; hoe komt iemand met jouw achtergrond terecht in zo’n andere tak van sport?”

Onno: “Van jongs af aan was ik al geïnteresseerd in de sociale kant van de samenleving. Als kind was ik lid van een actiegroep voor indianen en toen ik later merkte dat ik in mijn werk als directeur bij ABN Amro steeds meer bezig was met alleen cijfermatige resultaten, besloot ik een postacademische studie Filantropie aan de VU in Amsterdam te doen. Ik heb veel gereisd, bij ABN Amro werd ik hoofd microkredieten, en ik bleef zoeken naar de sociale dimensie. Na vier jaar fondsenwerving voor het Koningin Wilhelminafonds (KWF Kankerbestrijding) en een adviesfunctie bij het VU Medisch Centrum, kwam ik bij IVP terecht. Daar voelde ik meteen: ‘Dit past.’”

Lex: “Ik kan me zo voorstellen dat het werk van IVP je niet onberoerd kan laten.”

Onno: “Dat klopt. Als directeur is het natuurlijk wel primair mijn taak om het IVP haar inhoudelijke missie te laten vervullen door voldoende zakelijke resultaten. De combinatie van beide geeft mij veel voldoening; het werk dat IVP doet, maakt echt een verschil. Daar haal ik ook mijn motivatie uit. Individuele situaties kunnen me natuurlijk wel extra raken, maar ik zie dat als een bevestiging van de reden waarom ik voor deze functie heb gekozen.”

Lex: “Wanneer er iets is gebeurd en mensen onze alarmcentrale bellen, gaat het probleem vaak gepaard met veel emotie. Ik denk dat daar een parallel met jullie organisatie te vinden is. Want we liggen natuurlijk in elkaars verlengde. Zodra de impact van een gebeurtenis zo groot is dat we spreken van een trauma, zetten we een speciaal team in dat ter plekke gaat helpen of bij terugkeer in Nederland aanwezig is. Iemand van IVP wordt dan onderdeel van ons team. Het gaat bij ons beiden om hulpverleners, maar onze expertise is heel verschillend.”

Onno: “Zeker! Een alarmcentrale wordt in Nederland als vanzelfsprekend beschouwd. Maar dat is niet zo. Bijstand is een

groot goed. Wij zijn een kleine schakel in jullie hulpverlening.”

Lex: “Klein? Het is wel een zeer bijzondere schakel. Wij doen een beroep op jullie als er sprake is van een traumatische situatie waarbij gewonden en zelfs doden zijn gevallen. Wij maken aan onze opdrachtgevers beloften waar en dat kunnen wij omdat wij jullie toevoegen aan ons team. Die aanvulling is essentieel. We vertrouwen op elkaars kennis en kunde. Dat vertrouwen, maar zeker ook de ruimte om zelfstandig te kunnen functioneren, is essentieel. Het is tijdens de hulpverlening bij een traumatische gebeurtenis een bijzonder spel tussen onze teamleden en jullie experts die elkaar nog niet eerder hebben ontmoet.”

Onno: “Dat begint al bij het vertrouwen tussen Eurocross en IVP. Eurocross heeft de eerste contacten en moet de situatie heel goed overbrengen op ons. Wij moeten daar naadloos op kunnen aansluiten. Dat is onze wisselwerking. Ik heb heel veel respect voor jouw mensen die dat doen. Zij moeten vanaf de eerste melding meteen de hulpverlening in gang zetten, met persoonlijke aandacht. Dat vind ik heel knap. Zij moeten alles in één keer overzien. Dat vraagt een hoge mate van stressbestendigheid en overzicht door andere tijdzones, culturen, en de afstand.”

Lex: “Vorig jaar was een aantal Nederlanders betrokken bij een zwaar busongeluk in het Andesgebergte, in het zuiden van Peru, met doden en gewonden. Wat de hulpverlening bijzonder moeilijk maakte, was dat het team op zeer grote hoogte landde. Zonder tijd om te acclimatiseren, kregen onze mensen last van hoogteziekteverschijnselen. Als zelf je niet lekker voelt, maakt dat het bijstandswerk extra uitdagend. Dat zijn dan zeer intensieve dagen.”

Onno: “Op zo’n moment zeggen mijn mensen tegen jullie hulpverleners: ‘Denk ook aan jezelf.’ Want ook binnen het bijstandsteam letten we op elkaar, anders ben je als hulpverlener niet effectief meer.”

Lex: “De naam van het instituut, het woord psychotrauma, kan de indruk wekken dat jullie soft of zweverig zijn. Maar keer op



keer vertellen mijn mensen hoe uiterst stevig jullie optreden naar de slachtoffers, *down to earth* zijn en nuchter handelen. Onze kernwaarden zijn inleven, verbinden en waarmaken. Doorpakken, mensen op een spoor krijgen. Daarvoor moeten wij ook 'hard' en stevig zijn. Daar ontstaat mijns inziens ook echt die klik tussen Eurocross en IVP."

Onno: "We selecteren onze mensen op die doortastendheid. We hebben bovendien zes hoogleraren in dienst die op internationaal niveau expert zijn op het gebied van (psycho)trauma. Zij weten heel goed wat belangrijk is in een traumasituatie. Daarom, en uit ervaring, weten onze mensen wat zij moeten doen. Heel nuchter pakken zij praktische zaken aan. Door goed te regelen, neemt het stressniveau af."

Lex: "Hoe selecteert IVP haar mensen voor ons?"

Onno: "We hebben naast onze vaste medewerkers een pool van circa dertig mensen. Zij zijn allemaal ervaren, goed getraind; het is hun dagelijks werk. Dus ze zijn allemaal geschikt. Maar zodra er een melding binnenkomt, kijken wij specifiek naar de aard van de situatie. Wat is er aan de hand, wat moet er precies gebeuren, en welke persoonlijkheid of wat voor type past daar het best bij? Hierbij kijken we naar geslacht, leeftijd en karakter. Vaak moeten we binnen een kwartier beslissen wie ernaartoe gaat. Onze mensen moeten tegen veel stress kunnen. Zij moeten de boel in beweging brengen, de crisissituatie naar een oplossing leiden. We zeggen dan ook 'Zorg dat je goed gegeten hebt, dat je uitgerust bent, want dan kun je beter je werk blijven doen.' Daarnaast besteden we aandacht aan nazorg. Onze mensen zijn natuurlijk getraind, maar zij maken de vreselijkste dingen mee. Gelukkig halen zij

'We selecteren onze mensen op doortastendheid'

keer op keer hun voldoening uit het in goede banen leiden van een heel heftige situatie. Ik merk dat ze er een dag of drie, vier mee rondlopen en het daarna kwijt zijn. Ik vind dat knap. Hoe gaat dat bij jullie, als hulpverleners terugkomen?"

Lex: "Ook wij besteden veel aandacht aan nazorg, zodat onze mensen na terugkomst hun verhaal kwijt kunnen. We maken daar tijd voor. Net hoe lang en hoe vaak iemand nodig heeft."

Lex: "Onze hulpverleners hebben al de nodige internationale ervaring. Ze hebben vaak in het buitenland gewoond en/of gewerkt, ze spreken diverse vreemde talen. Daarop selecteren wij de hulpverleners die we sturen. Vervolgens voegen jouw mensen het psychische onderdeel toe. Zij kunnen in het Nederlands met onze hulpverleners overleggen, waarna die in de taal van het land aan de slag gaan met de organisatie, zodat IVP weer met de groep slachtoffers bezig kan zijn. Dat is een prachtige samenwerking."

Onno: "Respect, vertrouwen en ruimte. We hebben het al eerder genoemd, maar het is echt essentieel in onze samenwerking. We zijn er voor elkaar. En het mooie is, het gaat altijd goed." •

Instituut voor Psychotrauma

IVP is erop gericht om de impact van schokkende gebeurtenissen te voorkomen en de negatieve gevolgen van die gebeurtenissen te beperken. Bij vrijwel elke grote ramp, crisis of ingrijpende calamiteit wordt IVP ingezet voor crisismanagement en nazorg.

Vrij recent heeft het instituut op verzoek van Eurocross Assistance mensen ingezet na een tragisch busongeval in het Andesgebergte waarbij een aantal Nederlanders betrokken was, en bij een traumatisch ongeval in Frankrijk waarbij een moeder overleed. Bij dermate ingrijpende situaties, waarbij vaak sprake is van samengestelde groepen en/of kleine kinderen, vliegt Eurocross een team met hulpverleners en een IVP-deskundige in voor begeleiding en traumahulp.