

Sociale wederopbouw na de vuurwerkramp

Verslag tweede peiling voortgang maatregelen

Amsterdam, juni 2001

Van Dijk, Van Soomeren en Partners
Van Diemenstraat 374
1013 CR AMSTERDAM

Herman Groen
Margôt Koekkoek
Gert Jan Slump

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Verantwoording	4
1.3	Leeswijzer	7
2	Algemeen	8
2.1	Situatie gedupeerden	8
2.2	Voortgang aanbod algemeen	9
2.3	Aansturing en coördinatie	11
2.4	Communicatie, samenwerking en netwerk	12
2.5	Personeel, organisatie en deskundigheid	12
3	Specifieke thema's	14
3.1	Financiële/materiële compensatie	14
3.2	Huisvesting en inburgering	14
3.3	Gezondheid	15
3.4	Arbeid	16
3.5	Tijdsbesteding	16
4	Specifieke doelgroepen	17
4.1	Jeugdigen	17
4.2	Ouderen	19
4.3	Allochtonen	19
5	Actielijnen	22
5.1	Onderwijs	22
5.2	Kwetsbare groepen	25
5.3	Participatie allochtonen	26
5.4	Bewonersondersteuning, participatie en activering	27
5.5	Veiligheid en vertrouwen	28
5.6	Noabers en vrijwilligers	29
6	Conclusies en aanbevelingen	32

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Enschede heeft Van Dijk, Van Soomeren en Partners (DSP) de opdracht verstrekt te inventariseren wat de voortgang is van de acties die in het kader van het sociaal herstel na de vuurwerkramp in gang zijn gezet en welke aanvullende initiatieven op korte dan wel middellange termijn eventueel nodig zijn.

Het proces van de wederopbouw wordt aangestuurd vanuit drie pijlers: fysiek, sociaal en economisch. De activiteiten en initiatieven gericht op de sociale wederopbouw zijn gekoppeld aan zes actielijnen:

- jeugd en jongeren;
- kwetsbare groepen;
- participatie allochtonen;
- bewonersondersteuning;
- herstel van veiligheid en vertrouwen;
- inzet en betrokkenheid van noabers en vrijwilligers.

Alle specifieke actiepunten zijn in hoofdstuk 5 genoemd.

Voor u ligt het resultaat van het tweede monitoronderzoek (de eerste monitor heeft eind vorig jaar plaatsgevonden). De monitor is een jaar na de vuurwerkramp uitgevoerd.

In het programma voor de sociale wederopbouw is ten aanzien van het onderzoek de volgende verwachting geformuleerd:

"Via gesprekken met sleutelinformanten (bijvoorbeeld van: de BSVE, het IAC, hulpverleningsinstellingen, scholen, allochtonenorganisaties, kerken, wijkwelzijnsinstellingen, woningbouwverenigingen) worden relevante gegevens verzameld, die vervolgens worden 'gematcht' met lopende acties. De uitkomsten daarvan worden in een gezamenlijke bijeenkomst met de sleutelinformanten en andere betrokkenen geanalyseerd en besproken en gelden als 'input' voor nieuwe/bijgestelde acties."

In deze tweede monitorronde waren de onderzoeksvragen nagenoeg dezelfde als die in de eerste ronde, zij het dat deze op verzoek van de gemeente met het oog op de toekomst hier en daar enigszins genuanceerd zijn:

- Wat is de ervaring van sleutelpersonen over de huidige situatie van de getroffen en van de ramp?
- Is deze situatie veranderd ten opzichte van de eerste peiling en in welke zin?
- Welk effect wordt beleefd met betrekking tot de activiteiten die zijn gestart vanuit de sociale wederopbouw en de psychosociale nazorg?
- Welke voorstellen en ideeën zijn er over nieuwe maatregelen of bijstelling van maatregelen?

1.2 Verantwoording

Ten behoeve van deze tweede peiling van de voortgang van de sociale wederopbouw zijn gesprekken gevoerd met de volgende sleutelinformanten:

Daniël Hartman, Marian Freeriks, Janny Joosten Edwin Meulendijk	BSVE Informatie en Adviescentrum
Marco Swart Frank Rijnders, Jan Kwast Linda Tukkers	Wethouder Stedelijk Lyceum Basisschool Anna van Buren
Willy Stegeman, Frans Scholten	Sociale Zaken afd. Zuid resp. Noord
Bert de Haas Jetstke van der Veen	St. Welzijn Ouderen Gereformeerd informa- tietecentrum
Ina Westerik en Guzide Ay	Gezondheidscentrum Noord
Marcel Meijer Dhr. R. Uzun Dick Turk	Mediant Turkse vereniging Ender St. Vluchtelingenwerk Enschede
Dhr Mourabitti Jan Bron	St. Marokkanen-Noord Stadsdeelmanager Noord
Ton Krom Lydie Rasing Jack Backus Andries Toering	Wijkwelzijnswerk Noord Wijkwelzijnswerk Oost Politie stadsdeel Noord Woningcorporatie Do- mijn
Joep Komen	Coördinator bewoners- ondersteuning
Ed Balk	Vrijwilligers Vuurwer- kramp
Joop Hofman	Bewonersparticipatie namens SPIL
A. Roelofs, P. Bellert, A. Schijf, A. Hop	St. Maatschappelijke dienstverlening

De selectie van respondenten is door de gemeente verricht.

Op deze plaats willen de onderzoekers alle respondenten bedanken voor hun medewerking; zeker gezien het feit dat zij nog steeds zeer druk en betrokken zijn bij de nazorg en wederopbouw. Deze dank dient in het bijzonder te worden onderstreept omdat de onderzoekers hebben gemerkt dat mensen nog steeds op hun tandvlees lopen om alle aanvullende taken te kunnen verrichten en opgelopen achterstanden weg te kunnen werken.

Ten aanzien van enkele specifieke aandachtspunten die tijdens de vorige workshop (8 januari jl.) door verschillende deelnemers naar voren zijn gebracht, willen de onderzoekers in deze inleiding graag het volgende opmerken:

- Tijdens de eerste workshop is door diverse deelnemers verzocht om meer *kwantitatieve informatie* omtrent de voortgang van de sociale wederopbouw in het algemeen.

- Gedurende het vooroverleg in het kader van deze monitor is deze wens door DSP met de dienst MO doorgesproken. De gemeente heeft er voor gekozen aanvullende kwantitatieve gegevens buiten het bestek van dit onderzoek te laten, onder andere omdat die nog niet beschikbaar zijn of nog weinig relevante inzichten verschaffen.
- Door de gemeente zijn geen gespecialiseerde sleutelinformanten op het terrein van arbeid geselecteerd. Daardoor kan ook geen specifieke informatie worden verstrekt over de aard en omvang van de problemen van *kleinschalige ondernemers* uit het rampgebied. De informatie van de respondenten die in deze ronde zijn geselecteerd is op dat punt onvoldoende diepgaand en betrouwbaar.
- De informatie over de omstandigheden en begeleiding van *EHBO'ers en andere vrijwilligers* is nog steeds gebrekkig. Daar bestaat geen systematisch overzicht over.
- Op grond van de resultaten van ons eigen onderzoek en een specifieke deelstudie van de dienst Maatschappelijke Ontwikkeling binnen het onderwijs kan worden geconcludeerd dat er, mede dankzij de systematische inzet vanuit het onderwijs, inmiddels meer zicht is op de omstandigheden van *jeugdigen* in het algemeen en *kinderen van 0-4 jaar* in het bijzonder, mede omdat een deel van hen inmiddels naar het onderwijs is doorgestroomd. Tijdens de workshop in het kader van de vorige monitor is geconcludeerd dat met name onder de jongste categorie sprake zou (kunnen) zijn van relatief ernstige problemen. Signalen gedurende deze tweede monitor duiden er op dat onder andere via het onderwijs en de thuiszorg inmiddels veel zicht is op de problemen onder jonge kinderen.
- Op de omstandigheden en problemen van *ouderen* is nog steeds weinig zicht. Maar inmiddels zijn verschillende (gespecialiseerde) instanties, waaronder de stichting Welzijn Ouderen en de kerken wel systematisch betrokken bij de sociale wederopbouw.
- Met betrekking tot de omstandigheden en problemen van *vrouwen* zijn geen specifieke gegevens beschikbaar. In dat verband zijn door de gemeente ook geen gespecialiseerde respondenten geselecteerd.
- Ten aanzien van de problemen en omstandigheden van *allochtonen in het algemeen en vrouwen van buitenlandse afkomst in het bijzonder* is inmiddels meer (betrouwbare) informatie beschikbaar. Zoals onder meer in ? 3.3. wordt geschetst gaat het met gedupeerden van buitenlandse afkomst gemiddeld slechter dan met gedupeerden van Nederlandse afkomst, maar is er wat betreft de doelgroepgerichte aanpak in vergelijking tot de vorige monitor veel verbeterd.

Behalve kritische kanttekeningen en aanvullende suggesties zijn tijdens de workshop van 8 januari jl. door de deelnemers in relatie tot de sociale wederopbouw ook diverse punten naar voren gebracht die door hen (zeer) worden gewaardeerd en naar de toekomst toe vastgehouden zouden moeten worden. De belangrijkste aandachtspunten waren:

- Volgens diverse deelnemers aan de workshop is er na de ramp in de gemeente, dwars door allerlei groeperingen heen, als gevolg van het proces van 'met elkaar de schouders eronder' een soort 'Enschede-gevoel' ontstaan; "*We doen het met elkaar*". Op basis van de huidige monitor menen de onderzoekers te mogen concluderen dat dit 'Enschede-gevoel', hoewel niet altijd zichtbaar, bij veel betrokkenen nog steeds leeft.
- Het 'Enschede-gevoel' werkt nog steeds door in de samenwerking tussen organisaties en instellingen. Zeker in het begin werd de bureaucratie als het ware aan de kant gezet en werkte iedereen met iedereen samen. Instellingsbelangen spelen sinds de ramp een minder grote rol: "*Het lijkt wel of er nauwelijks wachtlijsten meer bestaan en de snelheid en het gemak*

waarmee cliënten van de ene naar de andere instellingen worden verwezen is opvallend verbeterd." Volgens respondenten is het van groot belang dit gevoel vast te houden.

- Verder was er onder de deelnemers aan de eerste workshop onder andere waardering voor:
 - de snelheid waarmee mensen direct na de ramp zijn gehershuisvest;
 - de snelheid waarmee het IAC is ingericht; de medische opvang direct na de ramp;
 - de samenwerking tussen het wijkservicecentrum en het Kompas;
 - de bereikbaarheid van woordvoerders van de gemeente en leidinggevenden van instellingen;
 - de informatievoorziening (onder andere via nieuwsbrieven, websites en lokale en regionale media);
 - de manier waarop de gemeente haar inzet en betrokkenheid met name via de burgemeester heeft – gepresenteerd;
 - de betrokkenheid van de Duitse oosterburen.

Tijdens deze tweede monitorronde zijn wederom suggesties gegenereerd over de wijze waarop positieve acties, instrumenten, scenario's en samenwerkingsverbanden die (mede) in het kader van de sociale wederopbouw in gang zijn gezet, structureel kunnen worden verankerd. Daarom wordt, zoals in de rapportage naar aanleiding van de vorige monitor is toegezegd, verslag gedaan van de voortgang van verschillende concrete acties die in het kader van de eerder genoemde zes actielijnen (jeugd en jongeren, kwetsbare groepen, participatie allochtonen, bewoners ondersteuning, veiligheid en vertrouwen, noabers en vrijwilligers) zijn uitgestippeld en uitgevoerd en eventuele suggesties ter verbetering.

We begrijpen dat de opdrachtgever en andere betrokkenen er behoefte aan hebben dat de suggesties die in dit rapport naar voren worden gebracht kwantitatief worden onderbouwd. Dit blijkt in de praktijk echter een nagenoeg onmogelijke opgave.

Sommige onderwerpen of vragen die aan de orde kwamen werden door veel respondenten herkend of konden door veel van hen worden beantwoord. Andere werden door een veel beperkter aantal respondenten herkend. Hetzelfde geldt voor de mogelijkheid voor het doen van algemene aanbevelingen c.q. aanbevelingen op onderdelen door respondenten. Het doet volgens de onderzoekers geen recht aan de opbouw van de informatieverzameling of het draagvlak voor bepaalde aanbevelingen wanneer voor elk onderwerp of elke aanbeveling of conclusie gekozen zou zijn voor kwantificeren. De trechtervorming in de informatieverzameling (vooral bepaald door de gradaties waarin respondenten in staat zijn op onderdelen gedetailleerde informatie te verschaffen) is daarbij de belangrijkste belemmerende factor.

In het onderzoek zijn gegevens verzameld via sleutelpersonen. Het gaat dus om informatie over de situatie van gedupeerden die secundair of indirect is verkregen. Er is geen informatie verzameld direct via gedupeerden (NB: enige nuancering hierbij is dat een aantal sleutelpersonen zelf gedupeerde is).

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op algemene opmerkingen over de situatie van de gedupeerden die tijdens de interviews zijn gemaakt

In hoofdstuk 3 wordt stilgestaan bij opmerkingen die tijdens de interviews zijn gemaakt op een aantal specifieke, inhoudelijke thema's.

In hoofdstuk 4 komen de interviewresultaten voor drie specifieke doelgroepen aan de orde.

In hoofdstuk 5 worden de interviewresultaten aan de hand van de actielijnen van de sociale wederopbouw besproken.

In hoofdstuk 6 zijn conclusies en aanbevelingen opgenomen.

2 Algemeen¹

2.1 Situatie gedupeerden

De indicatie uit de gesprekken is dat ongeveer tien tot vijftien procent van de gedupeerden nog relatief complexe psychosociale problemen heeft en nog niet op alle terreinen voldoende kan worden geholpen.

Op het terrein van gezondheid lijken de problemen ten opzichte van de vorige monitor volgens respondenten niet of nauwelijks te zijn afgenomen. Volgens de meeste nemen de problemen op dit terrein eerder zelfs wat toe. (Bijvoorbeeld omdat gedupeerden pas nadat materiële zaken zijn afgewikkeld echt toekomen aan de psychische en/of sociale verwerking van de gevolgen van de ramp. Of omdat mensen die lang geprobeerd hebben hun situatie en problemen zelf met steun van vrienden en kennissen in de eigen natuurlijke omgeving op te lossen er uiteindelijk toch niet uitkomen en alsnog bij professionele voorzieningen aankloppen.)

De problematiek van mensen die nu, een jaar na de ramp, nog psychosociale problemen ervaren is extra ingrijpend en complex.

- Mensen zakken bij wijze van spreken door de bodem van hun bestaan en begrijpen niet wat ze daar allemaal tegenkomen; oude trauma's, de waarde van familiebanden, et cetera. Dat brengt veel verwarring; *'Ik wist niet dat dit zo belangrijk voor mij was'*.
- Dwars daardoorheen lopen allerlei materiële en praktische zaken en onzekerheden die opgepakt en geregeld moeten worden. Mensen komen in een voor hen onbekende vervreemdende 'wereld' terecht van door de overheid en organisaties in het leven geroepen regelingen en zoeken naar de 'sleutel' om met de beschikbare nazorg om te kunnen gaan.
- Niet iedereen, ook binnen een gezin niet, verwerkt de ramp op dezelfde manier of op hetzelfde moment. De sterke schouder van het eerste moment heeft na enige tijd zelf behoefte aan steun en begrip. Kinderen ontzien hun ouders omdat die al zoveel problemen hebben. Sommigen willen en kunnen er veel over praten. Anderen trekken zich juist terug. Dat soort dingen kunnen leiden tot verwarring en spanningen.
- Mensen voelen zich tijdens en na de ramp door elkaar in de steek gelaten, vertrouwen elkaar niet meer of maken elkaar (onderhuids) verwijten. Of ze maken zichzelf verwijten dat ze anderen (dierbaren) in de steek hebben gelaten of niet genoeg hebben geholpen.
- De directe omgeving van gedupeerden (familie, kennissen, noabers) is onzeker; moeten we er wel of niet over beginnen te praten.
- Het kost mensen moeite een positief perspectief te blijven zien. Mensen worden behalve geestelijk ook lichamelijk moe van alles wat ze als gevolg van de ramp moeten regelen en verwerken.
- Gewoon is niet meer gewoon; mensen die zich daar nooit druk over maakten, maken zich nu opeens zorgen over allerlei alledaagse zaken, bijvoorbeeld of het koffiezetapparaat wel uit staat.

Noot 1 In dit rapport worden opmerkingen gemaakt over een aantal onderwerpen die weliswaar onlosmakelijk met de sociale wederopbouw (en de beleving van gedupeerden!) verbonden zijn, maar waarop geen directe sturing mogelijk is vanuit de sociale wederopbouw (psychosociale nazorg, materiele nazorg). Deze worden toch integraal besproken om recht te doen aan de leefwereld van gedupeerden.

Daarnaast geven de gesprekken de indicatie dat zeker tien procent (sommige respondenten noemen zelfs twintig procent) van de gedupeerden nog materiële problemen of knelpunten ervaart als gevolg van de ramp.
("Ze zijn financieel nog onvoldoende gecompenseerd voor de geleden schade. De renovatie van hun woning is nog steeds niet afgerond. Ze hebben minder inkomsten omdat hun bedrijf niet meer bestaat of omdat ze niet meer kunnen werken.")

Onder de gedupeerden is nog steeds behoefte aan expliciete erkenning van hun problematiek. De persoonlijke aandacht voor gedupeerden mag volgens respondenten niet verslappen.

2.2 Voortgang aanbod algemeen

Vooraf dient te worden opgemerkt dat betrouwbare kwantitatieve gegevens over de aard en omvang van de problemen die gedupeerden op verschillende terreinen nog ervaren vooralsnog ontbreken. Dat beperkt de mogelijkheden om het effect te beoordelen van het aanbod dat vanuit de sociale wederopbouw en psychosociale nazorg door diverse organisaties en instellingen gericht op getroffen en van de vuurwerkramp is gerealiseerd.

Op basis van de gesprekken met de sleutelinformanten stellen de onderzoekers dat de aanpak van de sociale wederopbouw in de breedte toereikend is. Veel plannen, suggesties en acties die de achterliggende periode naar voren zijn gebracht staan inmiddels op de rails. Geheel nieuwe acties of initiatieven zijn door de respondenten niet naar voren gebracht. Wel zijn verbeterpunten aangedragen voor lopende acties.

De interviews geven een beeld te zien waarbij ten aanzien van de voortgang van het aanbod een onderscheid gemaakt kan worden in een prioritaire groep van ongeveer tien tot twintig procent van de gedupeerden die nog voortdurend wordt geconfronteerd met onopgeloste psychische, sociale en materiële problemen (out-reachende aanpak blijft gewenst) en een groep van tachtig tot negentig procent waarbij sprake is van enige normalisering en waarbij inzet en aandacht intact dient te blijven. De onderzoekers merken daarbij op dat hier vooral toekomstgericht ingezet zou kunnen worden. Onder een belangrijk deel van de bevolking dat niet direct of indirect gedupeerd is, en verder van de ramp af staat, is, zo blijkt uit de interviews, een tendens in de richting van 'normalisering' zicht- en voelbaar. Van lieverlede verschuift de aandacht voor de ramp naar de achtergrond. (*"Normaliseren is overigens niet hetzelfde als terug naar het oude."*)

In de tweede interviewronde wordt opnieuw aangegeven dat de overheid met name in relatie tot de materiële compensatie nog steeds veel kan doen, te meer daar - zoals ook door de commissie Oosting is benadrukt - het voortduren van zakelijke/materiële schade psychisch en sociaal onwelbehagen in de hand kan werken.
("De overheid moet wat betreft de materiële compensatie gewoon geen genoeg nemen met een positieve beoordeling van tachtig procent van de gedupeerden, maar streven naar resultaat van minimaal honderdtien procent.")

Door bestuurders wordt onderkend dat de wederopbouw lang duurt. Men wijst er op dat het vaak ook niet sneller kan. Sleutelinformanten en gedupeerden zelf hebben daar over het algemeen ook wel begrip voor, zeker waar

het psychische en sociale problemen betreft. Des te belangrijker is het dat meer praktische, zakelijke en materiële problemen met maximale daadkracht worden opgepakt.

De functie van directe belangenbehartigers zoals de BSVE en Stichting Noaberschap, vooral als moreel geweten van velen die bij wederopbouw betrokken zijn, wordt vooral volgens respondenten die nauw bij de feitelijk gedupeerden betrokken zijn nog teveel onderschat. Het zou goed zijn wanneer organisaties voor belangenbehartiging van gedupeerden qua middelen en menskracht optimaal in de gelegenheid worden gesteld de taken en functies die op haar afkomen te vervullen.

Een argument dat daarvoor wordt gegeven is dat een deel van de gedupeerden zichzelf beter in staat acht dan de overheid om voor de eigen belangen op te komen. Het ruimhartig faciliteren, ondersteunen en stimuleren van initiatieven uit de bevolking zelf, waaronder de BSVE en 't Noaberschap kan daaraan een belangrijke bijdrage leveren.

Gedurende het eerste half jaar na de ramp waren veel acties en initiatieven gebaseerd op persoonlijke betrokkenheid en vrijwilligheid. Van lieverlede wordt de hulp en steun meer door professionele gesubsidieerde instellingen uitgevoerd.

Hulp vanuit de directe natuurlijke omgeving, onder andere door familie, vrienden, burens, kennissen, buurtnetwerken, et cetera biedt gedupeerden veel steun. Daarom is het volgens respondenten belangrijk dat deze vormen van ondersteuning door de overheid op alle mogelijke manieren blijvend worden gestimuleerd.

("Het komt er op neer dat je met elkaar uitstraalt dat iedereen, elke inzet en betrokkenheid nodig is om met elkaar de stad weer op te bouwen.")

Er bestaat bij respondenten onduidelijkheid over de mogelijkheden, taken en opdrachten van de bewonersondersteuners die sinds maart 2001 in het kader van de sociale wederopbouw bij de wijkwelzijnsinstellingen zijn aangesteld. Het zou goed zijn wanneer de bewonersondersteuners en de contactfunctionarissen van het IAC korte lijnen onderhouden, zodat de contactfunctionarissen de bewonersondersteuners van relevante informatie en signalen kunnen voorzien voor acties en activiteiten die in de wijken nodig zijn.

In het algemeen is er volgens respondenten binnen het wijkwelzijnswerk behoefte aan een ruimer en vooral flexibeler inzetbaar activiteiten budget. Instellingen zouden graag snel willen kunnen reageren op signalen van bewoners in het algemeen en gedupeerden in het bijzonder die behoefte hebben aan bepaalde activiteiten.

("Over de besteding van dit 'flexbudget' zou achteraf ook niet al teveel verantwoording moeten worden afgelegd, omdat dat onevenredig veel tijd en energie van het management en de administratie van de betreffende instellingen vergt.")

Op basis van de interviewgegevens kan worden gesteld dat er nog steeds behoefte is aan een systematische outreachende benadering van gedupeerden, als signaal van algemene betrokkenheid en om de aard en omvang van hun problemen in kaart te brengen.

("Juist vanaf het moment dat de algemene belangstelling van mensen voor de ramp begint af te nemen, is gerichte en persoonlijke aandacht voor gedupeerden van extra groot belang.")

Zowel vanuit de gemeente als vanuit VWS wordt de specifieke aandacht voor en participatie van allochtonen voortdurend benadrukt en gestimuleerd. Mede omdat bij verschillende organisaties inmiddels allochtone (contact)functionarissen zijn aangesteld (IAC, gezondheidscentrum, Mediant en via Consense bij de GGD), worden de problemen onder gedupeerden van buitenlandse afkomst ten opzichte van de vorige monitor volgens respondenten die daar zicht op hebben gerichter aangepakt.

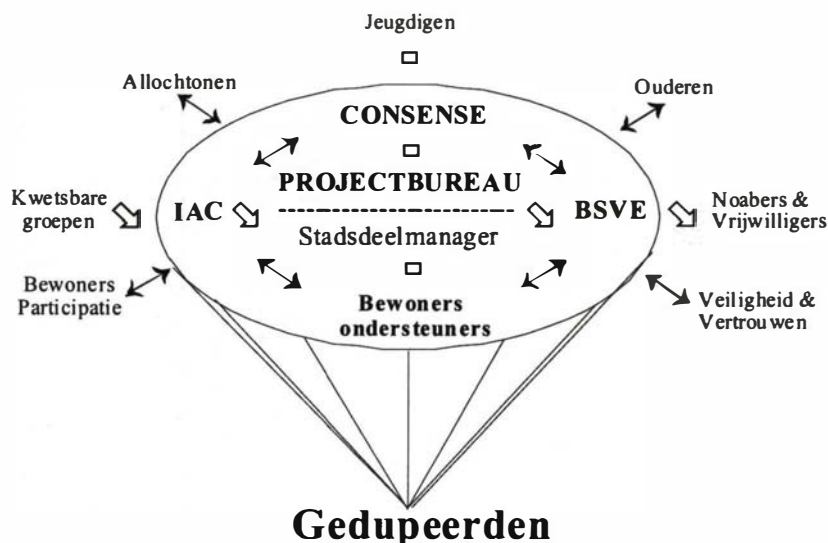
In het algemeen valt tenslotte op dat de toewijzing van reguliere, niet rampgerelateerde middelen (bijvoorbeeld voor het opbouwwerk, opvoedingsondersteuning, of allochtoon speeltuinwerk) wordt vertraagd/blijft liggen.

2.3 Aansturing en coördinatie

Het aansturen en coördineren van een divers en complex proces als de sociale wederopbouw na een dergelijk ingrijpende ramp, met alle daaruit voortvloeiende belevingen, problemen en verwachtingen is geen eenvoudige opgave. Desondanks zijn vertegenwoordigers van de voorzieningen waarmee gesproken is tevreden over de manier waarop de regie vanuit de gemeente is en wordt vormgegeven.

Op onderdelen is er wel enige kritiek, vooral wanneer vage en mede daardoor voor de instellingen soms moeilijk uitvoerbare besluiten worden genomen of wanneer besluiten mede vanwege ambtelijke procedures traag worden afgehandeld. Ook het feit dat kwantitatieve gegevens over de aard en omvang van de problemen die gedupeerden op verschillende terreinen ervaren, nog steeds ontbreken heeft volgens respondenten met aansturing te maken.

Om te voorkomen dat de zorg en aandacht voor die mensen die nog dagelijks materiële en immateriële problemen als gevolg van de ramp ondervinden en waarvoor juist een intensivering van het aanbod nodig is, door tendensen in de richting van normalisering naar de achtergrond verschuiven, verdient het aanbeveling de voortgang van de nazorg en de sociale wederopbouw op basis van zoveel mogelijk informatie van belangrijke partners regelmatig te evalueren. De onderzoekers stellen op basis van de interviews het volgende overlegmodel voor. Daarbij is bewust de koppeling gelegd tussen de nazorg en de sociale wederopbouw:



Op de hiervoor geschetste wijze wordt zowel voorzien in ambtelijke sturing en regie (via de koppeling van projectbureau (sociale wederopbouw) en de stadsdeelmanager) en uitvoerende, operationele sturing en afstemming. Overigens kan bij "BSVE" gelezen worden "... en andere organisaties voor directe belangenbehartiging, zoals 't Noaberschap".

Dat de aansturing en coördinatie nog niet optimaal is blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat er volgens respondenten die daar inzicht in hebben geen zicht is op de omstandigheden en problemen van gedupeerden die buiten Enschede geherhuisvest zijn. (Diverse instanties hebben wel contact met mensen die buiten Enschede zijn geherhuisvest, maar de enige systematische actie naar deze gedupeerden is het informatiebulletin dat vanuit het IAC naar hen wordt opgestuurd. Uit de verhalen van respondenten kan worden afgeleid dat een aantal van hen zich aan de kant gezet en in de steek gelaten voelt.)

2.4 Communicatie, samenwerking en netwerk

Ondanks de complexiteit en diversiteit van de acties die op verschillende terreinen noodzakelijk zijn, zijn sleutelinformanten over het algemeen tevreden over de samenwerking en afstemming met de belangrijkste relevante partners op hun werkterrein.

Via Consense is de afstemming binnen het zorgcluster volgens verschillende respondenten nagenoeg optimaal.

Mede dankzij het feit dat verschillende functies in het wijkservicecentrum geconcentreerd zijn, zijn de kanalen waarlangs gecommuniceerd wordt kort en kunnen cliënten heel snel worden verwezen.

("Er houdt bijvoorbeeld ook twee keer per week iemand van het IAC spreekuur bij het gezondheidscentrum.")

Het risico dat gedupeerden, mede als gevolg van versnippering, overlap en onduidelijkheid over wie nu eigenlijk welke taak heeft onvoldoende bij instellingen terecht kunnen, kan volgens de onderzoekers mogelijk worden voorkomen wanneer de voortgang via het overlegmodel dat in de vorige paragraaf is geschetst regelmatig wordt geëvalueerd.

Concrete en heldere doelen en ambities vormen vaak een belangrijke drijfveer voor goede communicatie en samenwerking. Via het geschetste model kan de samenwerking een methodisch en doelgericht karakter krijgen en kunnen belangrijke partners mogelijk beter van elkaars ervaringen en inzichten profiteren.

2.5 Personeel, organisatie en deskundigheid

Niet zozeer de kwantiteit als wel de kwaliteit van de geboden hulp baart sleutelinformanten zorgen. Hulpverleners worden geconfronteerd met complexe en diepliggende, mede aan de ramp gerelateerde, vragen en problemen die voor hen vaak ook nieuw zijn en waar ze mensen geregeld maar in beperkte mate bij kunnen ondersteunen.

Respondenten maken zich in dat verband zorgen over het 'koffertje' c.q. de instrumenten waarover hulpverleners (kunnen) beschikken.

("Er is behoefte aan meer 'rampdeskundigheid'. Professionals en vrijwilligers raken langzaam maar zeker uitgeput. De professionals die het werk moeten uitvoeren zijn niet altijd opgeleid voor en bestand tegen de problematiek waarmee ze worden geconfronteerd. De problemen waar gedupeerden nu

nog mee worstelen zijn ingewikkeld. De gemiddelde maatschappelijk werker weet daar niet altijd raad mee. Elke getroffene heeft bijvoorbeeld recht op drie uur gratis rechtshulp. Juist op dat soort terreinen zouden de medewerkers van het IAC deskundig moeten zijn, maar dat is niet altijd het geval.")

De wissel die op hulpverleners en andere professionals wordt getrokken is fors. Evenals de gedupeerden zelf, worden ze naar eigen zeggen nog dagelijks intensief met de ramp geconfronteerd. Dat kan leiden tot secundaire traumatisering. Het aantrekken van voldoende deskundig personeel en ruime aandacht voor deskundigheidsbevordering verdient op basis daarvan nog steeds veel prioriteit, ook om te voorkomen dat hulpverleners zelf opbranden.

De werkdruk binnen veel organisaties is hoog, mede omdat er het afgelopen jaar vanwege extra rampgerelateerde inspanningen in relatie tot reguliere werkzaamheden achterstanden zijn ontstaan. Vooral instellingen en organisaties met een beperkte overhead worden nadrukkelijk met achterstanden als gevolg van de ramp geconfronteerd.

(Een vertegenwoordiger uit het sociaal cultureel werk zegt in dit verband: "*De ramp legt alles bloot; ook dat de bedrijfsvoering en overhead in onze sector ook voor de ramp eigenlijk al matig was.*")

De volgende suggesties zijn door respondenten naar voren gebracht om de werkdruk binnen organisaties te verlichten:

- het inventariseren en onderkennen van de reguliere taken waarbij achterstanden zijn opgelopen; en als het niet anders kan het bijstellen van targets;
- extra middelen flexibel kunnen inzetten en niet minder verantwoording moet afleggen dan strikt noodzakelijk;
- regelmatig leuke activiteiten voor het personeel organiseren;
- het intensiveren van mogelijkheden voor supervisie en persoonlijke aandacht en begeleiding van het personeel (bijvoorbeeld tijdens het werkoverleg).

Bij mensen die tijdelijk op projectbasis zijn aangesteld of elders zijn gedetacheerd bestaat soms onduidelijkheid en verwarring omtrent de duur en voorwaarden van de aanstelling of detachering.

Sommige mensen kiezen het zekere voor het onzekere en stappen voortijdig uit het project, waardoor hun specifieke deskundigheid verdwijnt en de contacten en aanspreekpunten binnen organisaties en netwerken voortdurend veranderen. Dit komt de eenheid en systematiek van de aanpak in het kader van de wederopbouw niet ten goede.

3 Specifieke thema's²

3.1 Financiële/materiële compensatie

Voor zover de materiële en immateriële schade binnen algemene kaders past is die vanuit de overheid volgens respondenten wel in redelijke mate vergoed dan wel gecompenseerd.

Veel mensen zijn daar volgens de respondenten ook wel tevreden over.

Vooraf de schade en kosten die minder algemeen en/of moeilijker te ramen zijn, zijn volgens respondenten vaak nog niet afgehandeld:

- Mensen met een handicap die als gevolg van de ramp extra kosten maken of hebben gemaakt hebben nog niet altijd zicht op volledige compensatie.
- Het verlies van bijzondere bezittingen (postduiven, orchideeën, etc) is nog niet altijd gecompenseerd.
- Mensen die hun baan hebben verloren en een uitkering krijgen zijn onzeker over de inkomsten die ze daardoor op langere termijn moeten missen. Hetzelfde geldt voor mensen die ten tijde van de ramp een tijdelijk dienstverband hadden.
- De schade van veel kleine ondernemers is nog steeds niet gecompenseerd.

Ook over de compensatie van letselschade en smartengeld heerst nog veel onduidelijkheid en onzekerheid.

Het is volgens respondenten van belang dat overheden en instanties het belang van financiële regelingen en compensaties onderkennen en met extra voortvarendheid proberen af te wikkelen. Vooral ook omdat slepende financiële en materiële kwesties gemakkelijk kunnen leiden tot een groeiend wantrouwen ten aanzien van overheden en organisaties en psychisch en sociaal onwelbehagen verder in de hand kunnen werken.

Juist op het terrein van financiële en materiële compensatie kunnen overheden en organisaties veel doen. Volgens respondenten kan er pas van enig succes worden gesproken wanneer er op het vlak van de financiële en materiële compensatie sprake is van een tevredenheid van minimaal honderd procent. Beloften die kort na de ramp zijn gedaan maken schuld. Bovendien gaat het bij de gevolgen van de ramp om een 'not-calculated-risk', waarvoor mensen nauwelijks persoonlijk verantwoordelijk kunnen worden gesteld.

3.2 Huisvesting en inburgering

Nog twintig tot dertig gezinnen uit het rampgebied zijn, zo blijkt uit gegevens uit de interviews, op zoek naar beter bij hun wensen en omstandigheden passende woonruimte. Gegeven de omvang van de ramp wordt dat door de respondenten beschouwd als een bemoedigend resultaat. De woningbouwverenigingen hebben hun taken volgens respondenten voortvarend en daadkrachtig opgepakt.

Noot 2 Zie eerdere voetnoot bij hoofdstuk 2.

Veel schade aan particuliere woningen is nog niet hersteld, mede omdat mensen niet tevreden zijn over de schadevergoeding. Op dat vlak lopen de processen en procedures relatief traag.

Veel mensen die in een andere wijk gehuisvest zijn willen zich niet hechten, voelen zich ontheemd en missen hun vertrouwde omgeving. Gegeven de persoonlijke en zakelijke problemen waarmee ze worden geconfronteerd en onzekerheden over hun toekomst ('teruggaan of blijven') is de inburgering van gedupeerden in de nieuwe woonomgeving veelal nog voorzichtig en terughoudend.

Om gedupeerden die daar behoefte aan hebben bij het proces van inburgering te kunnen ondersteunen, is het van belang dat de bewonersondersteuners die zijn aangesteld dicht in de buurt van de betreffende bewoners kunnen komen. Ze zouden daarbij onder andere gebruik moeten kunnen maken van het netwerk en de signalen die de contactfunctionarissen van het IAC van de bewoners krijgen.

Tenslotte wordt verwezen naar de situatie van mensen die buiten Enschede geherhuisvest zijn en zich in de steek gelaten zouden voelen (zie paragraaf 2.3).

3.3 Gezondheid

De schattingen van sleutelinformanten omtrent de omvang van de gezondheidsklachten variëren van tien tot twintig procent. Ten opzichte van de vorige monitor is de omvang van deze klachten volgens hen zeker niet afgenomen.

("Een deel van de gedupeerden heeft zo lang mogelijk geprobeerd de problemen zelf en met hulp van de eigen omgeving op te lossen, maar zijn uiteindelijk toch vastgelopen.")

De ernst van de klachten neemt niet af, maar lijkt eerder wat toe te nemen. Volgens respondenten zijn de problemen van mensen die nu nog hulp en zorg nodig hebben extra ingrijpend.

("Bij een rampgerelateerde verwerking is de problematiek in de regel ernstiger naarmate de 'incubatielijd' langer duurt. Uit onderzoek van prof. Gersons blijkt dat meer dan de helft van de mensen na de Bijlmerramp een Post Traumatisch Stress Syndroom (PTSS) heeft gekregen. Bij PTSS is het natuurlijk vluchtgedrag bijna doorlopend geactiveerd. Op den duur kunnen mensen uitgeput raken. Door de stress veranderd de waarneming. Mensen kunnen een verbinding gaan leggen met lichamelijke ervaringen en gebeurtenissen. Dat veroorzaakt bijvoorbeeld slapeloosheid. Heftige emoties als angst en woede triggeren de PTSS. Overigens had drieënveertig procent van de mensen die door Gersons onderzocht zijn ook voor de Bijlmerramp al klachten.")

Ruimhartige materiële compensatie kan er toe bijdragen dat psychische en sociale problemen iets lichter te dragen zijn. Ontevredenheid over financiële vergoedingen en naar het onderzoek, de oorzaak en toedracht van de ramp kan spanningen in stand te houden.

Ook een outreachende persoonlijke benadering en belangstelling wordt volgens sleutelinformanten door veel gedupeerden op prijs gesteld. De outreachende aanpak door de contactfunctionarissen vanuit het IAC komt weliswaar wat laat, maar is nog steeds erg nodig. Overigens is het daarbij

belangrijk dat de contactfunctionarissen qua deskundigheid ook steunfunctionarissen kunnen zijn.

Het aanbod dat onder andere via Mediant, het gezondheidscentrum, de GGD, huisartsen, het maatschappelijk werk en het IAC wordt geboden is breed en intensief. De wachttijden zijn fors gereduceerd, loketten en ingangen inmiddels redelijk bekend en de afstemming en samenwerking onder andere via Consense behoorlijk gesystematiseerd.

Voor mensen van buitenlandse afkomst en met name ook voor de groep vluchtelingen die bij de ramp betrokken was, is de toegang tot de zorg nog steeds niet eenvoudig, maar vanwege de functionarissen die uit eigen kring bij diverse organisaties zijn aangesteld, ten opzichte van de vorige monitor wel fors verbeterd.

3.4 Arbeid

Er zijn geen respondenten geselecteerd die werkzaam zijn bij een organisatie die gespecialiseerd is op het terrein van arbeid.

Zoals ook naar aanleiding van de vorige monitor al is geconstateerd valt vooral op dat in feite alle sleutelinformanten waarmee gesproken is weinig zicht hebben op de situatie van de gedupeerden op het terrein van arbeid.

3.5 Tijdsbesteding

De problemen in relatie tot tijdsbesteding treden steeds meer op de voorgrond. Veel gedupeerden zijn hun ritme kwijt. Twee respondenten merken op dat dit probleem in verhevigde mate geldt voor allochtonen en ouderen. (*"Al-lerlei alledaagse dingen worden erg relatief. Het kost veel moeite initiatieven en plannen door te zetten. Voor veel mensen zijn het echt tropenjaren."*)

Gesuggereerd wordt het sociaal-cultureel werk, verenigingen en vrijwilligersinitiatieven ruimhartig te voorzien van activiteitenbudgetten die flexibel kunnen worden ingezet en initiatieven uit de bevolking zelf te stimuleren en waar nodig te ondersteunen.

4 Specifieke doelgroepen

4.1 Jeugdigen

De leeftijd van jeugdigen heeft invloed op de manier waarop ze de ramp hebben ervaren en problemen die daaruit voortvloeien uiten. Jongere kinderen (tot een jaar of twaalf) kunnen hun problemen vaak nog niet concreet onder woorden brengen, terwijl de relatie met de ouders voor hen in de regel nog erg belangrijk is. Jeugdigen (vanaf een jaar of twaalf) zijn veelal beter in staat hun gevoelens zelf te benoemen en beginnen zich langzaam maar zeker van de ouders los te maken.

Uit de gegevens en ramingen van respondenten komt naar voren dat vijf tot tien procent van de jonge kinderen psychische en lichamelijke problemen heeft die (mede) aan de ramp kunnen worden gerelateerd, zoals: erg onrustig gedrag, slecht slapen, bedplassen, et cetera.

Op een basisschool die gevestigd is in de directe omgeving van het rampgebied worden bijvoorbeeld 8 van de 163 leerlingen (5%) mede in verband met problemen als gevolg van de ramp via externe hulpverlening begeleid.

Sinds de vorige monitor (een half jaar geleden) is de omvang van de problematiek onder kinderen tot 12 jaar volgens respondenten niet opvallend toe of afgenomen. De indruk bestaat dat de problematiek zich stabiliseert en dat organisaties en instanties die verantwoordelijk zijn voor het signaleren en behandelen van de betreffende problemen er behoorlijk goed greep op hebben. Men leidt dit onder meer af uit het feit dat er via de basisscholen en het gezondheidscentrum niet verrassend veel nieuwe meldingen bij komen. (*"De ramp heeft zo'n impact op iedereen in Enschede dat eigenlijk niemand er bang voor hoeft te zijn dat rampgerelateerde problemen bij kinderen - in ieder geval vanaf het moment dat ze naar school gaan of periodiek een zorginstelling consulteren - niet of veel te laat worden gesignaleerd."*)

Zowel in de breedte als in de diepte is er volgens respondenten voor kinderen in principe voldoende hulp beschikbaar. Onder andere de basisscholen, het gezondheidscentrum, huisartsen en het maatschappelijk werk fungeert daarbij als eerste lijn, waar de kinderen en vooral ook de ouders vrij gemakkelijk (kunnen) aankloppen.

Volgens respondenten uit de gezondheidszorg hebben de aanvullende inspanningen en acties die in het kader van de ramp zijn genomen er in belangrijke mate toe bijgedragen dat zowel de kwantiteit als de kwaliteit van de opvoedingsondersteuning en de opvang van 0-4 jarigen (in het verlengde van de reguliere sociale opgave) inmiddels op een acceptabel peil zijn gebracht.

De informanten wijzen er verder op dat aanvullende middelen en menskracht, met name gericht op allochtone kinderen, ook naar de toekomst toe nodig blijven om het aanbod op een wenselijk peil te houden.

De acties hebben namelijk bijvoorbeeld nog niet geleid tot een acceptabele deelname (volgens de sociale opgave een verdubbeling) van het aantal allochtone peuters aan het peuterspeelzaalwerk.

Specifiek in relatie tot de nazorg in het kader van de vuurwerkram্প is het aanbod volgens respondenten toereikend. Dat betekent echter niet dat alle

ouders en kinderen zich gemakkelijk laten helpen en/of dat alle problemen snel en gemakkelijk opgelost kunnen worden.

Door enkele respondenten wordt aangegeven dat problemen van kinderen samenhangen met onzekerheden en twijfels bij de ouders, die na de ramp natuurlijk ook van slag waren. Opvoedkundige vragen, die veel ouders ook los van de ramp hebben, krijgen een extra (gecompliceerde) dimensie, met name binnen sociaal zwakkere gezinnen.

("Sinds de ramp slaapt het kind bij ons in bed. Moeten we daarmee doorgaan? M'n kind luistert zo slecht. Kan dat door de ramp komen? Moet ik nu streng zijn of juist niet? Wat moet ik toelaten? Waar moet ik grenzen stellen?")

Deze samenhang in de problemen van ouders en kinderen wordt binnen de hulpverlening breed onderkend. Vanwege deze relatie worden ouders en kinderen vaak in parallelgroepen begeleid.

Het schoolgericht maatschappelijk werk levert een belangrijke bijdrage aan het signaleren en helpen oplossen van rampgerelateerde problemen van kinderen in het basisonderwijs. Deze extra inzet wordt door de scholen zeer op prijs gesteld. Voor de ramp stond het schoolgericht maatschappelijk werk qua menskracht en middelen in Enschede nog op een laag pitje. Het zou goed zijn wanneer het schoolgericht maatschappelijk werk in de toekomst structureel op een hoger peil zou kunnen blijven.

De lage drempel en goede bereikbaarheid van het gezondheidscentrum in Noord heeft een belangrijke bijdrage geleverd bij de ondersteuning en verwerking van ouders en kinderen met klachten naar aanleiding van de ramp. Naar de toekomst toe is het van belang dat er structureel voldoende gespecialiseerde deskundigheid beschikbaar blijft om kinderen en ouders van buitenlandse afkomst die in de wijk wonen gericht te kunnen blijven helpen.

Van de ongeveer 3500 leerlingen van het stedelijk lyceum worden er ongeveer 35 naar aanleiding van hun problemen als gevolg van de ramp begeleid door externe gespecialiseerde instellingen.

Daarnaast zouden volgens respondenten nog zeker 35 leerlingen eveneens voor intensieve hulpverlening in aanmerking komen, maar zij willen zich niet door gespecialiseerde instanties laten helpen c.q. begeleiden.

Daarnaast krijgt nog een wisselend aantal leerlingen (en gezinnen) via vertegenwoordigers van de school zelf (leerlingbegeleiders, mentoren, docenten) extra begeleiding en aandacht. De intensiteit daarvan is zeer verschillend.

Het aanbod van de hulp en zorg voor jeugd en jongeren is vanaf het begin in belangrijke mate rond het onderwijs geconcentreerd. Dat blijkt een goede benadering. De school is een belangrijke vindplaats waar veel problemen kunnen worden gesignaleerd en snel kunnen worden aangepakt. Het loket van Bureau Jeugdzorg blijkt voorsnog minder toegankelijk.

Of en welke invloed de ramp en de acties die in dat verband zijn genomen (in het verlengde van de reguliere sociale opgave) ook heeft geresulteerd in een snelle signalering van in hun ontwikkeling bedreigde leerlingen kan volgens respondenten niet worden beoordeeld, maar hooguit in een later stadium worden gemeten, mits er een geschikte nulmeting heeft plaatsgevonden. Wel bestaat de indruk dat als gevolg van alle extra zorg, aandacht en middelen die mede in het kader van de ramp voor het onderwijs beschikbaar zijn gekomen, voortijdige uitval uit het onderwijs beter kan worden voorkomen en de participatie van jongeren in de samenleving extra wordt gestimuleerd.

Voor jeugdigen is het van groot belang dat er actieve, positieve en creatieve uitlaatkleppen zijn om hun ervaringen te verwerken. De extra sport en muziek activiteiten in het basisonderwijs zijn daarvoor goede voorbeelden, evenals het 'lego-project' dat in het kader van de participatie van jeugdigen bij de wederopbouw op scholen is georganiseerd.

Dergelijke projecten, initiatieven en activiteiten zouden in het algemeen meer moeten worden georganiseerd, waarbij een zichtbare relatie met de ramp niet direct nodig is.

4.2 Ouderen

Vooral ouderen missen hun vertrouwde omgeving en activiteiten, bijvoorbeeld in relatie tot het onderhoud van hun woning. Ze hebben geen concrete doelen meer en zijn op zoek naar een nieuw houvast en dagritme.

Sinds de vorige monitor is de aandacht voor de problematiek van ouderen verbeterd.

- De stichting Welzijn Ouderen is weer in de gelegenheid gerichte activiteiten aan te bieden, al dan niet in samenwerking met het IAC en de kerken.
- Via adoptiegezinnen kan extra aandacht worden besteed aan ouderen in de wijken.
- Via de werkgroep seniorenhuisvesting Roombeek zijn ouderen intensief bij het participatietraject betrokken.
- et cetera...

Vooral ouderen hebben behoefte aan een directe persoonlijke benadering. Veel ouderen zitten bijvoorbeeld niet op een schriftelijke enquête te wachten. Zo bleek dat van de 500 formulieren die in het kader van de plannen rond de fysieke wederopbouw naar ouderen zijn verzonden er slechts 8 zijn teruggestuurd.

4.3 Allochtonen

Zie ook het overzicht van actiepunten dat in de interviews aan de orde is geweest in paragraaf 5.3.

Bij allochtonen wordt door respondenten een uitgestelde reactie op de ramp geconstateerd. Veel allochtonen komen nu pas met hun problemen naar buiten, ook omdat ze via extra personeel uit eigen etnische kring door verschillende instellingen beter worden bereikt.

Allochtonen doorlopen het proces van verwerking van de ramp in zekere zin vertraagd.

In het begin trokken ze een muurtje op en wisten ze niet zo goed waar ze met hun problemen en vragen terecht konden.

Volgens respondenten wordt zeker de helft van de allochtone gezinnen nog geconfronteerd met veel problemen.

("De problemen die veel allochtonen voor de ramp hadden worden na de ramp versterkt. Veel allochtonen zijn geschrokken bij het idee dat een dergelijke ramp ook in Nederland kan voorkomen.")

De meeste allochtone groeperingen beschikken volgens respondenten in Enschede inmiddels wel weer over een redelijk geschikte accommodatie.

De betreffende groepen zouden volgens respondenten over een groter budget moeten kunnen beschikken om zinvolle activiteiten te kunnen organiseren.

De stichting Marokkanen Noord heeft bijvoorbeeld prima vervangende huisvesting gekregen in een oud schoolgebouw. Wanneer het activiteitenbudget wordt verhoogd, zouden ze meer activiteiten kunnen organiseren.

Gerichte bewonersondersteuning en specifiek op allochtone kinderen gerichte huiswerkbegeleiding zijn volgens respondenten enerzijds van groot belang, maar anderzijds ook niet gemakkelijk zo te organiseren dat ze ook daadwerkelijk aanslaan bij de doelgroep(en) waarvoor ze zijn bedoeld. In het algemeen heeft de opvoedingsondersteuning gericht op allochtone ouders onvoldoende opgeleverd; de betreffende cursus is maar een paar keer uitgevoerd.

In het algemeen vindt men dat het erg lang heeft geduurd eer het preventieteam daadwerkelijk van start kon gaan om allochtonen thuis te bezoeken en gericht te informeren over beschikbare voorzieningen in de nieuwe wijk en de instellingen waar men met psychische en sociale problemen kan aankloppen.

Het home-start-project (zowel bedoeld voor allochtonen als voor autochtonen) heeft nooit iets opgeleverd. Het project is overigens ook nooit echt ingediend. Initiatieven om allochtone gedupeerden in staat te stellen mee te doen in de nieuwe leefomgeving (zoals de vergoeding die oudere ontheemden gedurende drie maanden hebben gekregen om deel te nemen aan de dagopvang in het Ariënhuis) en daarmee het contact met de oude sociale netwerken te behouden, zijn tot nu toe wel toereikend.

De informatievoorziening naar allochtonen en allochtone organisaties is, hoewel ten opzichte van de vorige monitor verbeterd, volgens respondenten nog steeds onvoldoende³.

De informatie in het informatiebulletin is wel vertaald, maar wordt door veel allochtonen niet gelezen. Specifieke sites op internet zijn voor hen niet toegankelijk. Ook de regionale en lokale kranten en media berichten voornamelijk in het Nederlands.

Een belangrijk deel van de informatie over de ramp bereikt allochtonen mondeling. In het verlengde daarvan wijst een respondent er op dat een slecht geïnformeerd persoon of een ontevreden gezin, mond op mond, al heel snel heel veel andere mensen en gezinnen op het verkeerde been kan zetten.

Taalproblemen en verschillen in de manier waarop problemen worden benaderd kunnen een belangrijk knelpunt vormen in relatie tot de zorg en dienstverlening voor allochtonen, ook wat betreft de nazorg in relatie tot de ramp.

Het blijft nu en in de toekomst van groot belang bij organisaties waar mogelijk meer en extra aanvullend personeel van buitenlandse afkomst aan te trekken.

Bij veel organisaties in Enschede zijn nog steeds helemaal geen mensen van buitenlandse afkomst in dienst en wordt het wettelijk percentage, evenals bij veel overheidsorganisaties elders in het land nog steeds niet gehaald.

De beperkte beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerd personeel uit verschillende etnische groepen zal wat dat betreft voorlopig overigens nog wel een knelpunt blijven.

Noot 3 Er zijn inmiddels bewonersondersteuners aangesteld die ook de allochtonen moeten bereiken. Vier van hen zijn zelf van allochtone afkomst.

Op het vlak van vrijwilligerswerk door en voor allochtonen zijn nog wel mogelijkheden en kunnen allochtonen volgens respondenten nog wel meer gestimuleerd worden.

("Ik ken een oudere man van Turkse afkomst die nooit niets met vrijwilligerswerk te maken wilde hebben. Uiteindelijk is hij toch voor een paar dagen op een school gaan werken. Nu zou deze man niets liever meer willen. Op het eerste gezicht willen ze niet, durven ze niet en kunnen ze niet; zijn ze te ziek, spreken ze de taal niet, et cetera. Maar uiteindelijk kunnen ze er, als ze de drempel eenmaal hebben overwonnen, toch heel erg gelukkig door worden.")

Ten aanzien van ouderen van buitenlandse afkomst moet in Enschede volgens respondenten, ook los van de ramp, nog een forse inhaalslag worden gemaakt.⁴⁾

("Naar deze specifieke doelgroep moet zowel in relatie tot de ramp, als in relatie tot meer algemene demografische ontwikkelingen veel meer gerichte aandacht uitgaan.")

Er moeten meer allochtone ouderen worden uitgedaagd aan besturen deel te nemen.

("Er zijn wel contacten, maar echt deelnemen gebeurt heel weinig. Binnen de eigen organisaties, zoals het Marokkaans platform, zijn wel veel Marokkanen actief. Vooral taal- en cultuurverschillen weerhoudt mensen.")

Verder zou bij de netwerkvorming en -ontwikkeling rond allochtonen en -organisaties meer gebruik moeten worden gemaakt van allochtone sleutelpersonen c.q. 'ambassadeurs'.

Noot 4 Uit gegevens van het NIZW blijkt dat de groep allochtone 50-plussers zich gedurende het huidige decennium nagenoeg zal verdubbelen, van 114.000 nu naar 223.000 over tien jaar. De Provinciale Raad voor de Volksgezondheid in Zuid-Holland concludeert in het onderzoek 'Zorg voor allochtone ouderen' dat de dienstverlening voor deze specifieke groep ouderen onder andere op de volgende punten zou moeten worden verbeterd: de regie moet worden verbeterd in de ondersteuning van mantelzorg, de individuele zorg moet worden geflexibiliseerd, waarbij zorgplannen moeten worden opgesteld met de oudere en de omgeving, de formele verhouding tussen hulpverlener en hulpvrager moet worden veranderd, ouderen moeten in hun eigen omgeving een aanbod hebben van verpleging en verzorging, allochtone ouderen moeten zelf de keuze hebben bij een noodzakelijke intramurale opname, het vrijwilligerswerk onder allochtonen dient meer te worden gestimuleerd.

5 Actielijnen⁵

5.1 Onderwijs

Tijdens de interviews zijn de volgende actiepunten aan de orde geweest:

Specifiek binnen primair onderwijs:

- coördinatie leerlingenzorg getroffen leerlingen;
- screenen van leerlingen in overleg met groepsleerkracht, ouders, schoolmaatschappelijk werker, verpleegkundige JGZ en eventueel tweede/derdelijns hulpverlener;
- observeren van zorgleerlingen;
- begeleiden van leerlingen buiten de groep;
- begeleiden en coachen van groepsleerkrachten;
- voeren van extra groepsgesprekken door groepsleerkrachten;
- voeren van gesprekken met ouders zorgleerlingen;
- bezoeken van zwaarst getroffen gezinnen;
- extra structureel overleg met schoolmaatschappelijk werker en verpleegkundige;
- extra structureel overleg met externe hulpverleners/begeleiders;
- invoeren van methode voor sociaal-emotionele ontwikkeling en andere noodzakelijke onderwijskundige zaken;
- extra structureel overleg met management school;
- extra inzet vakleerkrachten LO, muziek etc..;
- creatieve therapie;
- inzet van MBO-ers;
- extra 'onderwijskundige dagen';
- extra managementondersteuning;
- extra administratieve ondersteuning.

Specifiek binnen secundair onderwijs:

- extra inzet schoolbegeleiding;
- extra inzet ARBO-dienst;
- extra inzet van jeugdhulpverlening;
- extra inzet van traumateam en traumadeskundigen;
- extra inzet van deskundigen van elders;
- extra inzet onderwijspersoneel;
- extra inzet m.b.t. ziekteverzuim;
- extra managementondersteuning.

Specifiek binnen ROC's:

- extra mogelijkheid voor individuele leerlingbegeleiding;
- extra mogelijkheid voor begeleiding docenten.

De resultaten die via een specifiek onderzoek op het terrein van onderwijs door de Dienst MO zelf zijn gegenereerd, worden via de gesprekken die we in het kader van het algemene onderzoek naar de voortgang van de sociale wederopbouw hebben gevoerd op hoofdlijnen bevestigd. Onze eigen resultaten wijken nergens opvallend af van de bevindingen in het betreffende onderzoek.

5.1.1 Specifieke acties binnen het basisonderwijs

De coördinatie van de leerlingenzorg en het overleg tussen scholen, het schoolgericht maatschappelijk werk en verpleegkundigen van de jeugdgezondheidszorg is in het basisonderwijs volgens respondenten toereikend ge-

Noot 5 In dit hoofdstuk zal per paragraaf worden aangegeven welke actiepunten er vanuit de sociale wederopbouw aan de orde zijn geweest tijdens de interviews. De vragenlijst is voor een check op volledigheid voorafgaand aan de interviews gescreend door de opdrachtgever.

weest. Aan deze coördinatie en afstemming zal volgens respondenten ook de komende jaren nog de nodige specifieke aandacht moeten worden besteed. (*"Het is belangrijk dat het onderwijs en de jeugdzorg in de breedste zin van het woord goed samen blijven werken. De ontwikkelingen en relaties die in dit verband naar aanleiding van de ramp in gang zijn gezet, zouden naar de toekomst toe structureel moeten worden verankerd."*)

De *screening van leerlingen* in het basisonderwijs, onder andere in overleg met groepsleerkrachten, ouders, het schoolgericht maatschappelijk werk en verpleegkundigen is volgens informanten goed verlopen.

De systematische, specifieke rampgerelateerde screening van leerlingen binnen het onderwijs kan het komende jaar volgens respondenten worden opgenomen in de reguliere periodieke gezondheidsonderzoeken van leerlingen via het onderwijs, waarbij de gevolgen van de ramp een specifiek aandachtspunt vormt. Dergelijk onderzoek zou volgens respondenten dan wel jaarlijks onder alle leerlingen moeten plaatsvinden. Waarbij specifiek aandacht wordt besteed aan kinderen die voor het eerst naar school gaan.

Het *observeren van zorgleerlingen*, het voeren van *gesprekken met hun ouders* en het *bezoeken van de zwaarst getroffen gezinnen* is volgens respondenten binnen het basisonderwijs goed verlopen. Binnen de basisscholen zijn dit steeds vanzelfsprekender taken van de groepsleerkrachten geworden, die - omdat de meeste leerlingen die dit nodig hebben inmiddels wel extern worden begeleid - geleidelijk worden overgenomen en aangevuld door externe zorg- en/of hulpverleningsinstellingen.

(*"In het algemeen moet je de ouders niet alsmaar met de ramp 'blijven lastig vallen'. Ze weten inmiddels wel dat ze hier op school altijd met al hun vragen terecht kunnen. In het begin deden ze dat heel vaak, ook omdat het heel makkelijk is; ze komen hier toch om hun kind te brengen. De behoefte daaraan wordt minder. Met ouders van leerlingen met zware problemen is vanzelfsprekend vanuit de school nog regelmatig contact. Dat zal zo blijven zolang het nodig is, maar de omvang zal van lieverlede steeds meer afnemen."*)

De *begeleiding van basisschoolleerlingen buiten de groep* is goed verlopen en kan volgens respondenten het komende jaar worden afgebouwd, omdat een belangrijk deel van deze begeleiding inmiddels door externe hulpverleners en zorginstellingen is overgenomen.

(*"Je moet er ook rekening mee houden dat kinderen in een klas een lastig 'stempel' kunnen krijgen wanneer ze regelmatig op een speciale manier worden benaderd of behandeld."*)

De *begeleiding en coaching van groepsleerkrachten* en het organiseren van *extra onderwijskundige dagen* is volgens respondenten tekort geschoten, mede ook omdat de meeste leerkrachten veel andere dan hun eigen problemen aan hun hoofd hadden en hun beperkte tijd en energie liever in de kinderen en hun ouders investeerden dan in hun eigen situatie en deskundigheid. Achteraf had door scholen collectief mogelijk meer externe deskundigheid moeten worden aangetrokken, zodat leerkrachten in korte tijd gericht op rampgerelateerde aandachtspunten konden worden bijgeschoold.

Naar de toekomst toe kan deze actie worden afgebouwd, evenals de specifiek aan de ramp gerelateerde *groeps gesprekken met groepsleerkrachten*. Die kunnen en zullen geleidelijk aan een onderdeel gaan vormen van het reguliere docentenoverleg.

De *extra aandacht en formatie* in het basisonderwijs voor *lichamelijke oefening, muziek en andere creatieve activiteiten* hebben volgens respondenten

een belangrijke bijdrage geleverd bij het verwerkingsproces van veel leerlingen.

Dergelijke positieve en niet direct rampgerelateerde activiteiten zouden volgens respondenten in de toekomst moeten kunnen worden versterkt.

De *inzet van extra mbo'ers* in het basisonderwijs is nooit van de grond gekomen. Volgens respondenten is het overleg tussen het basisonderwijs en de ROC's ontoereikend om een dergelijke actie in zo'n situatie snel te realiseren.

Het management van de basisscholen is het afgelopen jaar zwaar belast. De extra middelen voor *management- en administratieve ondersteuning* die beschikbaar zijn gesteld zijn op de meeste scholen pas onlangs feitelijk in extra formatie omgezet. Zeker het komende jaar zijn deze extra middelen nog nodig om opgelopen achterstanden weg te werken.

5.1.2 Specifieke acties binnen het voortgezet onderwijs

De extra inzet voor de *screening en begeleiding van leerlingen* via initiatieven vanuit de school zelf en via de inzet van en samenwerking met externe instanties was volgens respondenten toereikend. Dankzij extra inspanningen van schoolpsychologen, leerlingbegeleiders, mentoren en docenten is de problematiek onder jeugdigen in het voortgezet onderwijs volgens de respondenten vrij snel behoorlijk goed in beeld gebracht en hebben leerlingen die dat nodig hadden extra aandacht en begeleiding kunnen krijgen.

De *samenwerking met de jeugdzorg* en met Mediant was goed. De drempels waren laag en er waren nauwelijks wachtlijsten en wachttijden.

("De toegankelijkheid en de lage drempel waren een 'weelde'.")

Het loket van Bureau Jeugdzorg was minder toegankelijk. Daar is veelal omheen gewerkt. Volgens respondenten zou het goed zijn wanneer de nauwere samenwerking tussen het onderwijs en de jeugdzorg ook naar de toekomst toe mede in het verlengde van breed algemeen landelijk beleid structureel zou kunnen worden verankerd.

Kort na de ramp is in het secundair onderwijs incidenteel extra *trauma- en andere rampgerelateerde deskundigheid* ingezet. Deze deskundigheid is nu niet meer nodig, omdat leerlingen (en docenten) daarvoor inmiddels bij de reguliere zorginstellingen terecht kunnen, die op dit punt inmiddels (bijvoorbeeld via ervaringen en adviezen van deskundigen die bij de nazorg rond de Bijlmerramp betrokken zijn geweest) ook steeds professioneler zijn geworden.

Een half jaar na de ramp hadden twee tot drie procent van de docenten in het voortgezet onderwijs zelf ernstige problemen; een aantal is zelf slachtoffer. Volgens respondenten neemt het aantal problemen slechts langzaam af. Vooral regulier of aanvullend personeel dat via zorgleerlingen nog dagelijks intensief met de ramp wordt geconfronteerd heeft het nog zwaar. Twee van de drie screeningsmedewerkers zijn momenteel bijvoorbeeld ziek.

Volgens respondenten is het raadzaam de *extra inzet van onderwijspersoneel* mede in het kader van extra ziekteverzuim het komende schooljaar nog niet af te bouwen. Ook omdat bijna de helft van de leerlingen in het voortgezet onderwijs, die daar volgens begeleiders, mentoren en psychologen wel voor in aanmerking komen, zich zo moeilijk door de jeugdzorg laat begeleiden.

Het voortgezet onderwijs is veel grootschaliger georganiseerd dan het basisonderwijs. Op grond daarvan beschikt het voortgezet onderwijs ook over een

uitgebreider en breder inzetbare overhead en *management* capaciteit. Gedurende de achterliggende periode was wel enige versterking nodig. Inmiddels kunnen veel aanvullende rampgerelateerde werkzaamheden redelijk worden opgevangen via een herschikking van taken en aandachtspunten. Naar de toekomst toe zou de aanvullende managementondersteuning dus van lieverlede kunnen worden afgebouwd.

5.1.3 Specifieke acties binnen het ROC

Aangezien door het projectbureau geen respondenten uit het ROC zijn geselecteerd, hebben we geen zicht kunnen krijgen op de voortgang van de specifieke acties die binnen de ROC's in het kader van de ramp zijn genomen. Ook de sleutelinformant die aan het onderzoek binnen het onderwijs vanuit de dienst zelf heeft meegewerkt, heeft daarover geen betrouwbare informatie.

5.1.4 Jeugdigen algemeen

Tijdens de interviews zijn de volgende actiepunten aan de orde geweest:

- verhogen van kwantiteit en kwaliteit van opvang 0-4 jarigen;
- opvoedingsondersteuning;
- verhoging onderwijsrendement;
- verbetering van signalering ontwikkelingsbedreigende situaties en gedragingen;
- tegengaan vroegtijdig schoolverlaten;
- verbetering aansluiting arbeidsmarkt;
- terugdringen overlast en criminaliteit;
- participatie en actieve betrokkenheid van jongeren.

Zie verder paragraaf 4.1.

5.2 Kwetsbare groepen

Tijdens de interviews zijn de volgende actiepunten aan de orde geweest:

- Bij afdeling verblijfsgerechtigden via huisbezoeken en andere vormen van intensieve aandacht gedurende een jaar 200 WIN-ners en 50 AMA's extra bereiken ter motivering en actieve deelname aan inburgeringstrajecten.
- Wijkbezoeken vanuit wijkserviceafdelingen en andere intensieve aandacht gedurende een jaar in Enschede Noord 100 en vier andere wijken 50 extra moeilijk bemiddelbare uitkeringsgerechtigden of multi-probleemgezinnen bereiken ter motivatie en deelname aan aanvullende zorg- en activeringstrajecten.
- Terugdringen wachtlijsten en -tijden bij AMW.
- Verhogen participatie kwetsbare groepen in maatschappelijk nuttige activeringstrajecten (doel: 150 bereikt).
- Screening van alle bijstandsgerechtigden en voorzien in passend aanbod gericht op activering en/of zorg.
- Intensivering taalonderwijs aan nieuwkomers en VVTV-ers en intensivering wijkaanbod.
- Verkorten wachttijden bij AMW tot maximaal 1 maand.
- Verbreding en voortzetting project multi-probleemgezinnen en realiseren bereik van 30 - 40 gezinnen per stadsdeel.

Kwetsbare groepen werden volgens respondenten in de gemeente ook voor de ramp door veel instellingen uit verschillende sectoren en disciplines al moeizaam bereikt. Dat gold volgens hen zeker ook voor de bewoners uit het rampgebied.

5.2.1 Relatie met sociale opgave in het kader van het grote stedenbeleid

De intentie en initiatieven om via huisbezoeken en andere vormen van geïntensiverde aandacht tientallen extra WIN'ers te bereiken en te motiveren actief deel te nemen aan de inburgeringstrajecten, is bij de stichting vluchtelingenwerk nog steeds niet bekend. Ook de geplande intensivering van het taalonderwijs voor nieuwkomers en VVTV'ers komt niet echt van de grond en is, mede omdat de school zich in het rampgebied bevond eerder vertraagd dan versneld.

Door de sociale dienst zijn in beperkte mate extra huisbezoeken afgelegd bij extra moeilijk bemiddelbare uitkeringsgerechtigden met als doel hen te motiveren actief deel te nemen aan aanvullende zorg- en activeringstrajecten. Of deze bezoeken iets hebben opgeleverd vraagt men zich af. Ten aanzien van de bewoners uit het rampgebied is wat dat betreft een achterstand ontstaan. In het algemeen geven betrokken respondenten er de voorkeur aan wanneer deze activiteiten vanuit een aparte pool georganiseerd zouden kunnen worden, zodat medewerkers die specifiek voor deze extra opgave worden aange trokken zo min mogelijk belast worden met reguliere taken en overleg.

Het intensiever benaderen van multi-probleemgezinnen vanuit het algemeen maatschappelijk werk heeft tot de eerste monitor als gevolg van de ramp enige vertraging opgelopen, maar lijkt inmiddels weer een extra stimulans te krijgen. Het aantal formatieplaatsen voor het project is verhoogd van drie naar acht. Op dit moment worden, over de hele stad (inclusief niet-rampgerelateerde problematiek), conform de sociale opgave ongeveer 150 gezinnen bereikt.

De wachttijden en wachtlijsten bij het algemeen maatschappelijk werk, zijn mede onder invloed van de extra middelen en initiatieven in het kader van de ramp, ook in relatie tot reguliere hulpvragen conform de reguliere sociale opgave gereduceerd tot minder dan een maand.

5.3 Participatie allochtonen

Tijdens de interviews zijn de volgende actiepunten aan de orde geweest:

- Allochtone slachtoffers van de vuurwerkramp moeten elkaar even frequent kunnen treffen als voor de vuurwerkramp het geval was.
- Allochtone slachtoffers moeten zich thuis kunnen gaan voelen in hun nieuwe woonwijk.
- Home-startproject met als doel het krijgen van een ?maatje? in de wijk.
- Aanstelling van opbouwwerkers in Noord en in de Zuidwijken ten behoeve van de getroffen en ontheemde allochtonen met als doel ontmoetingen te realiseren en mogelijkheid te bieden om ervaringen uit te wisselen.
- Aanstellen van allochtonen die bij de allochtone getroffen op huisbezoek gaan om hen gericht te informeren en psychosociaal te ondersteunen.
- Participatie van allochtone ontheemden bij de herinrichting van het rampgebied.
- Vergoeden van vervoerskosten van allochtone oudere ontheemden naar de dagopvang voor Turkse ouderen in het Ariënhuis, voor een periode van maximaal 3 jaar.
- Werkbudget voor zelforganisaties vooralsnog voor 1 jaar, onder andere om het verschil in huurkosten voor en na de ramp te kunnen dekken.
- Verdubbeling van het aantal allochtone peuters aan het peuterspeelzaalwerk.
- Verhoging van de deelname van allochtone ouders aan de opvoedingsondersteuning.
- Toename van het aantal allochtone vrijwilligers met 140.
- Minimaal 5% allochtoon personeel bij gesubsidieerde instellingen.
- Verbetering van de deelname van allochtonen aan besturen.
- Verbreding inzet en bereik van allochtonen en vluchtelingen bij preventieactiviteiten in de zorg.
- Verkrijgen van een beter beeld van de zorgvraag van allochtone ouderen.
- Intensivering van taalonderwijs aan oudkomers.
- Intensivering van taalonderwijs aan nieuwkomers en VVTV'ers en intensivering wijk aanbod.

Zie verder paragraaf 4.3.

5.4 Bewonersondersteuning, participatie en activering

Tijdens de interviews zijn de volgende actiepunten aan de orde geweest:

- Gewenning en inburgering bewoners uit ?binnenring? in nieuwe woonomgeving.
- Bewoners uit binnenring (plus bedrijven en kunstenaars) betrekken bij wederopbouw van de wijk.
- Bewoners uit buitenring en omliggende gebied betrekken bij wederopbouw van de wijk.
- Materiële en immateriële ondersteuning waaronder directe belangenbehartiging, kadervorming, organisatorische impulsen die (ex-)wijkbewoners wordt geboden.
- Nieuwe initiatieven van (ex-)wijkbewoners en andere inwoners van de stad ondersteunen.
- Samenwerking en afstemming van bewonersondersteuning, o.a. gerealiseerd vanuit het IAC en wijkwelzijnwerk.
- Initiatief wijkraad "Stroinkslanden" om samen met woningcorporatie "De Woonplaats" en medegefinancierd uit het Fonds Bijzondere Noden een serie acties te ontwikkelen voor "nieuwe burens".
- Aanstellen sportbuurtwerker in Noord om inburgeringsproces te ondersteunen en medeorganisator te zijn van buurtsportactiviteiten.

De materiële en immateriële ondersteuning van (ex)wijkbewoners in de vorm van directe belangenbehartiging, kadervorming en organisatorische impulsen is volgens respondenten nog ontoereikend.

De participatie van de bewoners bij de fysieke wederopbouw van de wijk, is mede dankzij de aanpak van de stichting SPIL inmiddels goed op gang gekomen.

("Spil heeft een podium geboden waar mensen hun stem kwijt kunnen. Daar is goed gebruik van gemaakt. Gedurende de eerste ronde zijn in totaal 700 mensen bereikt. Het succes is mede te danken aan het feit dat Spil van meet af aan de reguliere organisaties en beroepskrachten heeft omzeild en vooral gebruik heeft gemaakt van persoonlijke netwerken van bewoners.")

Uit de interviews blijkt dat binnen het participatietraject specifiek aandacht wordt besteed aan de activering en betrokkenheid van specifieke groepen, waaronder: allochtonen, jeugdigen en ouderen.

Een deel van de bewoners wordt nog voortdurend geconfronteerd met problemen en gevolgen van de ramp en is nog niet toe aan participatie bij de wederopbouw. Ze hebben voor zichzelf nog geen nieuwe toekomst en perspectief kunnen uitstippelen.

("Vooral de zwaarst getroffen gezinnen komen nog nauwelijks de deur uit. Die worstelen nog met enorme frustraties en grieven naar aanleiding van de ramp en de nazorg die ze hebben gekregen.")

Onder de bewoners die er wel aan toe zijn blijkt de betrokkenheid bij de wederopbouw relatief groot, mits ze persoonlijk en als volwaardige partners worden benaderd.

("Heldere en vooral open en eerlijke communicatie is van essentieel belang. Mensen hebben er in de regel best begrip voor dat niet al hun wensen kunnen worden ingewilligd, als ze maar weten waarom er van hun voorstellen is afgeweken en zicht hebben op de afwegingen en factoren waarmee bij de besluitvorming rekening is gehouden. Daarbij moet je ook duidelijk maken dat niet alle belangen even zwaar kunnen wegen. En je moet het participatietraject niet met meer pretenties optuigen dan strikt noodzakelijk. Als de procedures complex en ondoorzichtig worden haken mensen af.")

Waar bewoners absoluut geen begrip voor hebben is wanneer plannen en besluiten buiten alle afspraken om eerder bij de pers dan bij hen bekend zijn.

Vooraf ouderen en allochtonen moeten in het kader van het participatietraject 'warm' worden benaderd via persoonlijke kanalen en netwerken in hun directe natuurlijke omgeving.

Het verstrekken van informatie en inzicht in de procedures en afwegingen die rond besluiten zijn gevolgd en het vermijden van beloftes die uiteindelijk niet kunnen worden waargemaakt kan volgens respondenten helpen voorkomen dat het participatietraject als een boemerang omslaat in kritiek en frustraties ten aanzien van organisaties en overheden.

("We hebben gedurende het hele participatietraject steevast ??n ding nadrukkelijk beloofd, namelijk dat zeker de helft van de plannen en voorstellen uiteindelijk niet zal worden waargemaakt. Dat leek ons wel zo duidelijk. Verder moet je duidelijk maken dat het onmogelijk is de wijk te herbouwen.")

De reactie op het vlekkenplan moet volgens respondenten worden beschouwd als een lakmoesproef voor het draagvlak en de participatie van bewoners bij de wederopbouw in de toekomst.

De eerste reacties lijken bemoedigend. Hoewel de invloed op de wederopbouw de bewoners ten dele weer lijkt te ontglippen, als gevolg van het feit dat het vlekkenplan een uitgestrekter gebied bestrijkt dan de oorspronkelijke wijk sec.

("Daardoor worden nieuwe elementen, factoren en afwegingen in het spel gebracht die voor bewoners niet direct te maken hebben met hun eigen toekomst en verwachtingen in relatie tot de oorspronkelijke wijk en de wederopbouw.")

Het aanstellen van bewonersondersteuners is volgens respondenten op zich een goed idee, maar het heeft eigenlijk te lang geduurd eer ze daadwerkelijk aan de slag kunnen.

Ook de sportbuurtwerker is pas sinds begin april jl. bij het Kompas in dienst getreden.

Aan de gewenning en inburgering van bewoners uit de 'binnenring' in hun nieuwe, (tijdelijke) woonomgeving hebben de bewonersondersteuners nog niet kunnen bijdragen.

Ook de bewoners van de buitenring worden nog niet systematisch ondersteund. Volgens respondenten is het belangrijk dat de bewonersondersteuners vanuit de wijkwelzijnsorganisaties nauw samenwerken met de contactfunctionarissen van het IAC.

Nieuwe initiatieven in het kader van de bewonersondersteuning en participatie moeten zoveel mogelijk worden aangehaakt en ingekaderd bij lopende procedures en overlegsituaties.

5.5 Veiligheid en vertrouwen

Tijdens de interviews zijn geen specifieke actiepunten aan de orde geweest.

Ten opzichte van de vorige monitor is het gevoel van veiligheid en vertrouwen wel iets verbeterd (mede dankzij de rapportage van de commissie Oosting), maar veel mensen zijn volgens respondenten nog erg angstig en onzeker.

("Het is allemaal nog erg broos en kwetsbaar. Mensen schrikken bij elke knal en controleren voortdurend of het gas, het koffiezetapparaat of andere apparatuur die een gevaar kan opleveren wel uit staat.?)

Ondanks waardering voor de inzet bij de fysieke, economische en sociale wederopbouw, is het vertrouwen in de overheid onder veel burgers nog steeds erg wankel.

Gemiddeld krijgt de overheid het voordeel van de twijfel, maar naarmate mensen meer getroffen zijn lijkt de kritiek toe te nemen. Veel gedupeerden zijn nog steeds erg boos.

Het feit dat een belangrijk deel van de wijk en de directe omgeving er nog steeds bijna zo bij ligt als kort na de ramp en dat veel huizen verder verkrotten draagt niet bij aan het vertrouwen van burgers en wordt gezien als een signaal dat er in de praktijk weinig werk wordt gemaakt van de wederopbouw.

Zoals ook al in het kader van de vorige monitor is geconcludeerd is er wat betreft het herstel van veiligheid en vertrouwen nog een lange, gevoelige weg te gaan. Om het vertrouwen terug te winnen zal de overheid nog tientallen keren moeten waarmaken dat het vertrouwen van de burgers ook waard is en waar wat dat betreft de grenzen liggen. Want, zoals door verschillende respondenten is aangegeven; niemand, geen enkele overheid, kan veiligheid garanderen en bovendien zijn mensen ook zelf verantwoordelijk. Los daarvan wijzen respondenten erop dat het vertrouwen in de overheid ook voor de ramp, zeker ook onder mensen uit het rampgebied, niet erg hoog was. *("De ramp heeft vooral het bestaande wantrouwen bevestigd.")*

Een belangrijke stap die genomen kan worden is dat alle gevaren en risico's in de regio, met naam en toenaam en op basis van een objectieve kwalificatie in kaart worden gebracht.

("Openheid van zaken, bijvoorbeeld over wat er kan gebeuren en wat de risico's zijn als de Grolsch fabriek ontploft. Dat soort dingen.")

Een ander belangrijk instrument dat de gemeente heeft om het gevoel van veiligheid en vertrouwen te herstellen is het zo snel, efficiënt en coulant mogelijk afwikkelen van aanvragen voor materiële en immateriële schadevergoeding. Volgens respondenten moet de gemeente er alles aan doen om er voor gedupeerden uit te slepen wat erin zit.

5.6 Noabers en vrijwilligers

Tijdens de interviews zijn de volgende actiepunten aan de orde geweest:

- Maatregelen en acties ten behoeve van nazorg aan vrijwilligers die reeds actief zijn geweest tijdens de ramp.
- Maatregelen en acties om ontheemden zelf mogelijkheid te bieden voor verrichten van vrijwilligerswerk als middel voor leggen sociale contacten in nieuwe woonomgeving en isolement te doorbreken.
- Initiatief om nog dit jaar een internationale dag te organiseren voor vrijwilligers die na de ramp actief zijn geweest.
- Initiatief om via de inzet van actieve vrijwilligers, wijkraden en buurtcomités, ondersteund door opbouwwerk, activiteiten te organiseren om wijken waar "ontheemden" zijn gehuisvest extra "op te zomeren".
- Initiatief om met name via opbouwwerk en wijkraden vrijwilligers te stimuleren ontheemden te ondersteunen hun leven weer op te pakken.

De inzet van vrijwilligers wordt volgens respondenten die daar zicht op hebben onvoldoende gewaardeerd. Zo zijn veel vrijwilligers van het eerste moment op dit moment gedemotiveerd en wordt opgemerkt dat alle vrijwilligers op een passende manier bedankt hadden moeten worden. Dit dient de komende periode met vaart opgepakt te worden.

("Mensen moeten vooral goed geïnformeerd worden over de besluiten die in het kader van de ramp en de wederopbouw wordt genomen. Krijgen ze het gevoel dat ze echt goed geïnformeerd worden en bij de wederopbouw worden betrokken, dan zal hun vertrouwen worden hersteld en zullen ze zich (weer) actief inzetten.")

Achteraf hadden er voor vrijwilligers veel meer bedankdagen en andere beloningen georganiseerd moeten worden, niet alleen om hun betrokkenheid expliciet te waarderen, maar ook om tot uitdrukking te brengen dat de waarde van hun inzet en bijdrage is signaleerd.

("Iedereen spant zich extra in en draait overuren. Veel EHBO'ers zijn zelf slachtoffer. Daar staat verder weinig tegenover. Een van onze medewerkers is bijvoorbeeld vooral in het eerste uur erg actief geweest. Onlangs werd hij ziek en kon niet worden geïnterviewd in het kader van een infobulletin. Daar was hij heel erg van overstuur.")

Tevens was het volgens respondenten beter geweest wanneer alle vrijwilligers, bijvoorbeeld tussen de vorige monitor en nu, actief en systematisch waren benaderd met vragen als: 'Wat is er gebeurd en wat kunnen we voor u doen?'

Het voorafgaande geldt vooral voor mensen die direct na de ramp als vrijwilligers actief waren. Dat is een andere categorie dan de mensen die op dit moment als vrijwilligers actief zijn. Dit zijn twee verschillende groepen, met verschillende verwachtingen en intenties. Er is een harde kern, maar onder meer vanuit het Kompas en via de BSVE en het Noaberschap komen voortdurend nieuwe vrijwilligers 'boven drijven'.

Oorspronkelijk was er in de wijk een omvangrijk circuit van informeel verenigingsleven. Allerlei clubjes en verenigingen, rond postduiven of wat dan ook kwamen regelmatig bij elkaar. Er is geen zicht op het deel van deze bijeenkomsten dat sinds de ramp is weggefallen of elders wordt voortgezet. Mogelijk krijgen de bewonersondersteuners daarop meer zicht.

Het idee dat wijken waar relatief veel gedupeerden zijn geherhuisvest extra kunnen worden 'opgezomerd' is wat al te betuttelend. Dergelijke initiatieven kunnen weliswaar waardevol zijn, mits ze spontaan uit de bewoners zelf naar voren worden gebracht.

("In een van de wijken was bijvoorbeeld op enig moment het idee gegroeid een 'feest' voor de nieuwe bewoners te organiseren, tot men er achter kwam dat een 'feest' voor deze mensen misschien niet zo'n beste invalshoek was.")

In het algemeen wordt de waarde van vrijwilligers volgens respondenten in de gemeente onvoldoende gekoesterd. Dat was volgens hen overigens ook voor de ramp al het geval.

("Overheden en ambtenaren willen soms teveel beheersen. Mede daardoor duurt de besluitvorming soms iets te lang. Het gaat ook ten kostte van het meedenkend vermogen.")

De bijdrage van de bewonersondersteuners aan de ondersteuning van vrijwilligers wekt hoge verwachtingen.

Verder wordt volgens respondenten onvoldoende gebruik gemaakt van de sleutelpositie die zogenaamde 'ambassadeurs' in relatie tot de wederopbouw binnen bepaalde belangengroeperingen (waaronder allochtonen) zouden kunnen vervullen.

6 Conclusies en aanbevelingen

"De ramp legt alles bloot".

- De indicatie op grond van de gesprekken is dat ongeveer tien tot twintig procent van de direct gedupeerden van de vuurwerkramp nog wordt geconfronteerd materiële, psychische en/of sociale problemen.
- De omvang van de problematiek is onder direct gedupeerden ten opzichte van de vorige monitor volgens respondenten nog weinig afgenomen.
- De indruk bestaat dat bijna alle direct gedupeerden die behoefte hebben aan externe hulp of ondersteuning langs enig kanaal of traject inmiddels door een of meerdere instanties worden geholpen c.q. begeleid.
- Het verlies, de problemen en het verdwenen perspectief van veel gedupeerden is volgens respondenten ondanks alle externe steun en inzet nauwelijks te compenseren, dus zal alles op alles gezet moeten worden om mensen zorgvuldig te benaderen en waar mogelijk materieel en immaterieel op alle mogelijke manieren te ondersteunen.
- Met sommige gedupeerden gaat het wel iets beter, maar er melden zich ook nieuwe cliënten bij het gezondheidscentrum, huisartsen, het IAC en andere instellingen, die lange tijd geprobeerd hebben er zelf op eigen kracht, met steun van vrienden en kennissen in de directe natuurlijke omgeving uit te komen, maar uiteindelijk toch zijn vastgelopen. Het betreft vooral ouderen, allochtonen en kinderen die voor het eerst naar school gaan.
- In het algemeen bestaat bij gedupeerden volgens respondenten de overtuiging dat serieus onderzoek wordt gedaan naar de oorzaak en toedracht van de ramp.
In dit verband is de rapportage van de commissie Oosting goed ontvangen.
- Zoals ook door de commissie Oosting is benadrukt kan het voortduren van zakelijke/materiële schade psychisch en sociaal onwelbehagen in de hand werken.
Een overheid kan niet garanderen dat de psychische en sociale problemen van gedupeerden worden opgelost. Men kan wel proberen het leed materieel te compenseren. Daarom zou de overheid in relatie tot de materiële compensatie geen genoegen moeten nemen met een rendement van tachtig procent, maar volgens respondenten waar wij mee hebben gesproken bij wijze van uitgangspunt minstens moeten streven naar een resultaat van honderdtien procent.
- Respondenten die geen al te bijzondere schade hebben geleden zijn volgens respondenten redelijk tevreden over de compensatie die ze van de overheid hebben ontvangen.
Met name naar de problemen van mensen met een bijzondere materiële ongedekte schade en mensen die als gevolg van een lichamenlijk of geestelijke handicap of chronische ziekte nog systematisch met de gevolgen van

de ramp worden geconfronteerd zou volgens respondenten nog eens extra moeten worden gekeken.

- In het algemeen zijn respondenten positief over de voortgang van de sociale wederopbouw, zowel over lopende acties als nieuwe maatregelen en initiatieven die in gang zijn gezet. Veel aanvragen en suggesties van instellingen zijn gehonoreerd en de beschikbare middelen en menskracht is verder uitgebreid.⁶
- Kort maar krachtig: op de vraag welke nieuwe of aanvullende acties nodig zijn, is door geen van de dertig respondenten een concrete suggestie naar voren gebracht. Wel zijn verbeterpunten aangedragen voor lopende acties.
- Wanneer meer betrouwbare kwantitatieve gegevens over de aard en omvang van de materiële en immateriële problemen onder gedupeerden beschikbaar zouden zijn, zouden instellingen en diensten hun acties en middelen gericht kunnen inzetten.
De opdracht die in dit verband aan het IAC en I&O-Research is gegeven verdient grote prioriteit.
- De samenwerking tussen relevante partners binnen verschillende sectoren en disciplines is nog steeds goed.
- De beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerd personeel en de beperkte mogelijkheden van instellingen om nieuw personeel in te werken vormt hier en daar wel een groeiend knelpunt, evenals het onzekere beroepsperspectief van personeel dat tijdelijk, projectmatig is aangesteld of gedetacheerd.
- Veel medewerkers lopen nog steeds op hun tandvlees om alle aanvullende taken te kunnen verrichten en opgelopen achterstanden weg te kunnen werken.
- Een meerderheid van de respondenten roept op er (mede in reactie op een bredere tendens tot normalisering) voor te waken dat er ook in de toekomst voldoende gerichte materiële en immateriële aandacht en zorg blijft voor de zwaarst gedupeerden die als gevolg van de ramp hun perspectief zijn kwijtgeraakt en nog dagelijks materiële en immateriële problemen ondervinden.
Dit signaal is sterker naarmate respondenten beroepsmatig of persoonlijk nauwer in contact staan met gedupeerden.
In dit verband zou het goed zijn wanneer het projectbureau, de stadsdeelmanager van Noord, het IAC, Consense, de BSVE en/of andere organisaties voor belangenbehartiging (zoals 't Noaberschap) en de bewonersondersteuners elkaar periodiek concreet informeren.
Een dergelijk 'overleg' kan er ook toe bijdragen dat de nazorg en de sociale wederopbouw nog beter op elkaar worden afgestemd.

Noot 6 Zoals in de inleiding van het rapport al is aangegeven, moet worden benadrukt dat de informatie in dit rapport niet afkomstig is van gedupeerden zelf, maar van sleutelinformanten die instellingen en organisaties vertegenwoordigen die nauw bij de wederopbouw betrokken zijn. De mate waarin de aanvragen en suggesties voor aanvullende middelen en acties van deze instellingen zijn gehonoreerd, kan invloed hebben op hun beoordeling van de voortgang van de sociale wederopbouw. Een positieve beoordeling hoeft derhalve niet automatisch te betekenen dat de extra middelen ook daadwerkelijk bijdragen aan het verbeteren van de situatie van gedupeerden zelf.

- In het belang van de zorg en aandacht van de gedupeerden zou het goed zijn indien de bewonersondersteuners die bij de wijkwelzijnsorganisaties zijn aangehaakt, kunnen profiteren van de signalen die worden opgevangen door professionals die direct contact hebben met gedupeerden, zoals de contactfunctionarissen van het IAC.
- De functie van de BSVE en/of andere organisaties voor belangenbehartiging (zoals 't Noaberschap) zou inhoudelijk en materieel wellicht nadrukkelijker tot uitdrukking kunnen worden gebracht.
- Om ervoor te zorgen dat de specifieke deskundigheid in het kader van de nazorg en de sociale wederopbouw de komende tijd kan worden behouden, is het belangrijk dat instellingen maximaal inzicht hebben in de omvang en de duur van de extra middelen die worden verstrekt, zodat ze maximale duidelijkheid naar hun personeel kunnen verschaffen.
- Binnen het sociaal cultureel werk is behoefte aan meer flexibel inzetbare middelen (flexbudget), zodat snel kan worden geanticipeerd op signalen van bewoners die behoefte hebben aan concrete activiteiten, zonder dat voor- of achteraf nauwkeurig moet worden beoordeeld of de betreffende activiteiten wel in het raamwerk van de toegekende subsidie past en uitgebreide formulieren ter verantwoording noodzakelijk zijn.
- Dankzij de extra middelen die in het kader van sociale wederopbouw beschikbaar zijn, krijgen verschillende werksoorten en organisaties in Enschede tijdelijk een extra impuls. Volgens respondenten blijkt uit de ervaring dat het goed zou zijn wanneer het budget voor verschillende functies in Enschede structureel op een hoger niveau zou kunnen worden gebracht. In dit verband worden onder andere het schoolgericht maatschappelijk werk en gerichte activiteiten voor allochtonen en kinderen van buitenlandse afkomst genoemd.
- Basisonderwijs:
 - samenwerking en coördinatie ten aanzien van leerlingen in het basisonderwijs continueren;
 - versterken van positieve, niet op de ramp gerelateerde, activiteiten (creativiteit);
 - geïntensiveerd management basisonderwijs handhaven.
- Voortgezet onderwijs:
 - continueren van ontstane samenwerking jeugdzorg en onderwijs;
 - blijvende aandacht voor extra inzet onderwijspersoneel (onder andere in verband met ziekte-uitval).
- Kwetsbare groepen:
 - intensivering aandacht voor verschillende kwetsbare groepen. (Is nog te weinig uit de verf gekomen);
 - wat goed gelukt is, is de inzet op multi-probleemgezinnen (Lering trekken uit de inzet en vasthouden voor de toekomst.);
 - de wachtlijsten van het algemeen maatschappelijk werk zijn aanzienlijk ingekort. (Voor de komende tijd gezien de verwachte blijvende extra vraag bestendigen.)

- Participatie allochtonen:
 - allochtonen laten een uitgestelde reactie zien;
 - blijvende intensieve en persoonlijke benadering zoveel mogelijk door contactpersonen uit eigen kring handhaven en waar mogelijk intensiveren;
 - blijvende aandacht voor de specifieke vraag van allochtonen bij het inrichten en aanscherpen van het aanbod. Onder andere via op maat gesneden informatie en integrale aanpak (Concrete vraag als insteek nemen voor desgewenst breed aanbod.);
 - blijvende geïntensiveerde aanpak voor ouderen van allochtone afkomst;
 - blijvend investeren in zoeken naar allochtone sleutelfiguren als "ambassadeurs" van de sociale wederopbouw.

- Bewonersondersteuning, participatie en activering:
 - participatie is bij wederopbouw goed op gang gekomen. Specifieke groepen (ouderen, allochtonen en jongeren) blijven aantrekken door succes te profileren;
 - bewoners die nog volop bezig zijn met de problemen en de gevolgen van de ramp zijn nog niet toe aan participatie. Intensieve aandacht is gewenst in verband met het risico van stagnerende 'sociale reïntegratie' van deze groep;
 - blijvende aandacht voor informatie en inzicht in procedures en cruciale afwegingen die daarbinnen worden gemaakt (volgbaarheid waarborgen). Zorgvuldigheid (die bij participatie toch al van belang is) blijven betrachten.

- Veiligheid en vertrouwen:
 - zichtbaar maken van behaalde resultaten;
 - ontwikkeling van een ondubbelzinnig veiligheidsbeleid en dat veiligheidsbeleid ook uitdragen;
 - zorg, aandacht en ruimhartigheid bij het afhandelen van de individuele gevolgen van de ramp.

- Noabers en vrijwilligers:
 - noabers en vrijwilligers blijvend betrekken en waarderen, als cruciale partners in de sociale wederopbouw;
 - aandacht voor opvang en ondersteuning bij (dreigende) overbelasting van vrijwilligers die zelf ook gedupeerd zijn;
 - blijvende aandacht voor doorstroom en activering van nieuwe vrijwilligers en overdracht van kennis. Het vrijwilligerswerk in het kader van de sociale wederopbouw "aantrekkelijk" maken en houden;
 - blijvende ruimhartige ondersteuning van bewonersinitiatieven.