Alphen complexe casus voor DOeN

'Dit is kolossaal, dus zetten we er meer mensen op dan normaal'

DRUTEN **– Het opvangteam van DOeN (Directe Opvang en Nazorg) in Druten is heel wat gewend. Het drama in Alphen aan den Rijn was echter ook voor de specialisten een geval apart.**

door Herman te Pas

Marco Rikken is bij DOeN actief als manager operations en verantwoordelijk voor klanten en relatiebeheer. Sinds 1999 vangt het bedrijf onder meer medewerkers van supermarkten op na een calamiteit.

Heeft uw team de medewerkers van de AH en C1000 opvangen?

'Ik mag niet vertellen wie onze klanten zijn. Ze stellen het niet op prijs wanneer namen in het openbaar worden vermeld. Ik kan wel zeggen dat Albert Heijn de opvang zelf regelt, dus daar waren we niet aanwezig.'

Vergt een extreem geval, zoals in Alphen aan den Rijn, een andere aanpak?

'We hanteren altijd hetzelfde protocol, maar we hebben deze keer wel meer mensen ingezet. In dit geval zijn dat er vier, normaal gesproken gaat het om één à twee mensen. Een situatie zoals in Alphen vergt ook meer tijd. Je hebt te maken met veel omstaanders die doden en gewonden hebben gezien. We zijn hier zeker een week mee bezig, je moet denken aan tientallen mensen die moeten worden opgevangen.'

Jullie zijn binnen twee uur ter plaatse. Waarom is een snelle opvang zo belangrijk?

'Het is essentieel dat mensen tussen de eerste drie en zes uur na een incident worden opgevangen. Die eerste opvang is heel belangrijk, psycho-educatief gezien. Er is eerst een groepsopvang, daarna volgen individuele gesprekken, omdat sommigen zich

Marco Rikken FOTO BART NIJS

vanwege angst of schaamte niet voor een groep willen uiten. Zo nodig vangen we ook het thuisfront op. Je kunt mensen dan voorbereiden op de eerste nacht. Dat ze bijvoorbeeld last kunnen krijgen van slapeloosheid, een herbeleving van de gebeurtenissen. Bij een snelle hulpverlening is nazorg veelal niet nodig.'

Doen jullie normaliter veel voor supermarkten?

'Het merendeel van de supermarkten is bij ons aangesloten. We worden steeds vaker ingeschakeld, ook vanwege een groeiende bekendheid. Supermarkten kunnen via het HBD (Hoofdbedrijfschap Detailhandel) een gratis regeling met ons treffen. Uit cijfers is gebleken dat de verzuimreductie na incidenten met 42 procent is gedaald wanneer retailers zich bij ons aanmelden.'

Was 'Alphen' voor DOeN het grootste incident?

'Dit was in ieder geval kolossaal. Ik kan me de moord op Theo van Gogh herinneren. Toen moesten we 63 mensen opvangen, maar ging het met name om buitenstaanders. Waar ik was tijdens de gebeurtenissen in Alphen? Thuis bij de kinderen. Nee, ik kon me niet voorstellen dat dit hier kon gebeuren. Dit zie je normaal gesproken *'only in America'*. Of in de film.' ✸