



Afschuwelijk brand krabbendijke terweel. 1 dode al.

Janina Peters @nisarope



Brand in het verzorgingshuis te Krabbendijke

Vina Wijkhuijs

8.1 Inleiding

Op zondagmiddag 28 augustus 2016 breekt er in verzorgingshuis Nieulande te Krabbendijke brand uit. Hoewel de omvang van de brand beperkt blijft, komen er als gevolg van de brand drie bewoners om het leven. De ontsteltenis in het Zeeuwse dorp, een kleine en ook hechte gemeenschap van 4400 inwoners, is groot. Medewerkers van de zorginstelling zijn die middag en avond volop in touw om de gevolgen van de brand voor de bewoners te verzachten. Zij kunnen daarbij rekenen op steun van de lokale bevolking, de gemeente en de veiligheidsregio.

In dit hoofdstuk wordt de brand in Krabbendijke beschouwd aan de hand van het volgende dilemma: Blijf je op afstand of ga je ernaartoe? In bepaalde gevallen kunnen mensen (of het nu professionele hulpverleners, omstanders of bestuurders zijn) heel spontaan tot actie overgaan, maar soms is het verstandig dat juist niet te doen. In calamiteitenplannen en protocollen is vastgelegd hoe in dit soort situaties te handelen en ook wat van de bestuurlijk verantwoordelijken wordt verwacht. Toch vraagt het in een concrete situatie telkens weer een afweging of het beter is de procedure te volgen of niet.

Ten behoeve van dit hoofdstuk is gesproken met respectievelijk de directeur en de crisiscoördinator van Zorggroep Ter Weel (de organisatie die het betreffende verzorgingshuis beheert) en met de waarnemend burgemeester van Reimerswaal, waar Krabbendijke onder valt. Daarnaast is gebruikgemaakt van evaluatierapporten van Veiligheidsregio Zeeland en van een speciale uitgave van *'t Klinket*, het bewonersblad van de zorginstelling, waarin de ervaringen van verschillende direct betrokkenen zijn samengebracht.

8.2 Feitenrelaas

Het is zondag 28 augustus 2016. Veel mensen genieten van het bijzonder mooie nazomerweer. Aan het einde van de middag, om 16.26 uur, komt er bij de meldkamer van Veiligheidsregio Zeeland een automatische melding binnen van een brand die zou woeden in verzorgingshuis Nieulande te Krabbendijke. Volgens de procedure die voor automatische brandmeldingen geldt, neemt de centralist van de meldkamer contact op met de dienstdoende leidinggevende in het verzorgingshuis, het Verpleegkundig Hoofd Onregelmatige Dienst (hierna: de VHOD). Deze heeft net voordien op haar telefoon tweemaal achter elkaar een brandalarm ontvangen, afkomstig van kamer 280, gelegen op de tweede en tevens bovenste verdieping van het verzorgingshuis. Net op het moment dat zij naar de brandmeldcentrale wil lopen, wordt ze door de centralist van de meldkamer gebeld. De VHOD beseft dan dat het een serieuze brandmelding is en terwijl ze de telefoon opneemt, maant ze haar collega's hun BHV-hesjes aan te doen en naar boven te gaan om te kijken wat er precies aan de hand is. Wanneer kort daarna vier medewerkers op de bovenste verdieping van het verzorgingshuis arriveren, stuiten ze op een gesloten compartimentsdeur die toegang biedt tot een vleugel van het gebouw met negen appartementen. Op de gang achter de deur hangt inmiddels een dikke laag zwarte rook.

Uit het telefoongesprek met de VHOD weet de centralist genoeg op te maken om de brandweer van Veiligheidsregio Zeeland te alarmeren. De brandweerpost in Krabbendijke ligt op slechts 650 meter van het verzorgingshuis en deze blusgroep is dan ook als eerste (om 16.33 uur) ter plaatse. Zes minuten later arriveert een tweede blusgroep uit Yerseke en niet veel later volgt nog een ladderwagen uit Goes. Om 16.37 uur wordt er opgeschaald naar GRIP-1 en er volgt om het kwartier overleg tussen de hulpdiensten. Bij deze overleggen is ook een vertegenwoordiger van de zorginstelling aanwezig.

Evacuatie

Onder leiding van de VHOD, tevens zijnde de dienstdoende bedrijfs-hulpverlener (BHV'er), is onderwijl met de evacuatie van de bewoners van het verzorgingshuis gestart. Omdat het beter is dat de compartimentsdeur waarachter zware rook hangt, gesloten blijft totdat de

brandweer de brand heeft geblust, brengen de BHV'ers en andere medewerkers van het verzorgingshuis eerst de bewoners van de naastgelegen vleugel in veiligheid. Zij worden daarbij al na enkele minuten bijgestaan door toegesnelde buurtbewoners die hebben opgemerkt dat er rook uit het verzorgingshuis komt. Ook enkele bewoners zien de rook. De 94-jarige heer Schrijver die in de tegenoverliggend vleugel woont, wordt er door zijn buurvrouw op geattendeerd:⁹⁴

‘Mijn buurvrouw kwam mij zeggen dat er rook uit het raam aan de overkant kwam. Toen klapte de ruit en sloegen de vlammen naar buiten. Wij moesten meteen onze kamer uit, naar beneden.’

In koppels van vier tillen omwonenden de bewoners – geplaatst in een rolstoel – de trappen af naar de benedenverdieping; de lift kan op dat moment niet meer worden gebruikt. Op de benedenverdieping worden ze opgevangen in het restaurant. Vervolgens worden op vergelijkbare wijze de bewoners van de eerste verdieping geëvacueerd. Binnen twintig minuten (zo tegen 17.00 uur) zijn, met uitzondering van de vleugel waar de brand woedt, alle appartementen ontruimd. In het restaurant wachten zo'n 75 bewoners op wat er verder gaat gebeuren.

Inzet hulpdiensten

Na aankomst van de brandweereenheden zijn op aangeven van de bevelvoerder de taken verdeeld. Om de brand op de tweede etage te blussen en de bewoners van de betreffende vleugel in veiligheid te brengen, wordt er zowel van binnenuit als van buitenaf een inzet gepleegd. De brandweermensen die naar binnengaan, constateren bij aankomst op de tweede verdieping dat de gang gevuld is met zwarte rook. Ze zien letterlijk geen hand voor ogen. Met behulp van warmtebeeldcamera's weten ze op de gang twee personen te lokaliseren die duidelijk buiten bewustzijn zijn. Korte tijd later wordt nog een derde slachtoffer aange troffen. Het blijken bewoners die hun deur van het appartement open hadden gedaan en door de rook en hitte bevangen zijn geraakt. Bewoners van de betreffende vleugel die nog op hun kamer zijn (achter een gesloten en brandwerende deur), zijn daar relatief veilig, want afgeschermd van de rook. Brandweermensen maken hun duidelijk

94 'Nachtmerrie voor elk verzorgingshuis', PZC, 30 augustus 2016.

dat zij vooral op hun kamer moeten blijven, totdat ze zullen worden opgehaald. De brandweermensen ontfermen zich eerst over de drie slachtoffers; zij worden naar het dak van het gebouw gebracht, waar een poging wordt gedaan ze te reanimeren. Voor één van hen, een man van 96 jaar, is dat te laat.

Rond 17.00 uur, wanneer de brand onder controle is en de bewuste gang wat is doorgelucht, worden de andere bewoners van de getroffen vleugel geëvacueerd. 'Ik moest een theedoek voor mijn gezicht houden, mijn man gebruikte zijn zakdoek', vertelt een bewoonster later in een interview.⁹⁵ Om 18.19 uur volgt het sein 'brand meester' en is het gevaar geweken. Vier bewoners zijn dan per ambulance naar het ziekenhuis gebracht. Een 92-jarige vrouw en een vrouw van 101 jaar overlijden aldaar als gevolg van ernstig rooktrauma. Het appartement waar de brand heeft gewoed, is volledig uitgebrand. De stank van de rook hangt nog dagen in het gebouw.

De nafase: continuïteit van zorg

Op aangeven van de Officier van Dienst Gezondheidszorg is er om 17.02 uur opgeschaald naar GRIP-2. Ook al is de zorginstelling primair verantwoordelijk voor de opvang van de bewoners, mogelijk is ondersteuning vanuit de veiligheidsregio daarbij nodig of gewenst bijvoorbeeld als zou blijken dat vanwege de rook die in het gebouw hangt, alle bewoners van het verzorgingshuis naar een andere locatie zouden moeten worden geëvacueerd. In Middelburg komt daarom een regionaal operationeel team (ROT) bijeen om voorbereidingen te treffen voor de fase die komen gaat. Het Noodhospitaal in Utrecht wordt verzocht om opvangplaatsen gereed te maken, maar uiteindelijk hoeft hiervan geen gebruik te worden gemaakt. Wel duurt het nog enkele uren (tot uiteindelijk 23.00 uur), voordat duidelijk is dat het merendeel van de bewoners weer naar het eigen appartement kan terugkeren. Alleen de bewoners van de bovenste verdieping zullen tijdelijk elders moeten worden ondergebracht. Twaalf bewoners (van de 36 in totaal) kunnen voor zolang bij familie (die in de nabije omgeving woont) terecht; voor de overige 24 bewoners heeft de zorginstelling woonruimte beschikbaar in een ander verzorgingshuis.

⁹⁵ Uit: Speciale uitgave van 't Klinket, oktober 2016, p. 12.

Op vrijdag 2 september vindt in verzorgingshuis Nieulande een gedenkdienst plaats waar alle vier de kerkgenootschappen die het dorp rijk is hun medewerking aan verlenen, hetgeen op zich bijzonder is. Bij de gedenkdienst zijn ruim tweehonderd mensen aanwezig.

8.3 Blijf je op afstand of ga je ernaar toe?

Na de brand heeft uiteraard de vraag gespeeld hoe de brand heeft kunnen ontstaan. De technische recherche heeft achteraf vastgesteld dat een stekkerdoos waarop (waarschijnlijk vanwege het warme weer) een ventilator was aangesloten, daaraan debet is geweest. Deze vormde een smeulende bron die veel rookontwikkeling teweegbracht en uiteindelijk leidde tot de brand. Een andere vraag die na incidenten vaak wordt gesteld, is of alle procedures wel zijn gevolgd. Heeft eenieder zich aan de daarvoor opgestelde protocollen en plannen gehouden? Het antwoord daarop kan simpel gezegd zijn: 'ja' of 'nee'. Maar wat houdt de afweging om al dan niet volgens de procedure te werken nu eigenlijk in? Is het altijd een bewuste keuze of gaat het spontaan? En als van de procedure wordt afgeweken, welke consequenties brengt dat dan met zich mee? Is het volgen van de procedure altijd beter dan ervan af te wijken?

In het nu volgende wordt op deze vragen ingegaan aan de hand van het dilemma: 'blijf je op afstand of ga je ernaar toe?' Bij diegenen die bij de hulpverlening en de nafase van de brand betrokken waren, heeft dit dilemma impliciet maar soms ook expliciet gespeeld.

8.4 Analyse

8.4.1 Eerste hulpverlening

De vier medewerkers van het verzorgingshuis die (op aangeven van de VHOD) naar de bovenste verdieping waren gesneld omdat daar mogelijk brand zou zijn, stuitten bij aankomst op een gesloten compartimentsdeur. Deze deuren sluiten automatisch wanneer rookmelders zijn afgegaan en zijn bedoeld om – in ieder geval voor enige tijd – te voorkomen dat vuur en rook zich naar andere delen van het gebouw

uitbreiden. En dus stonden de medewerkers daar voor een gesloten deur, die toegang bood tot negen appartementen. Toen de VHOD, die op dat moment nog op de benedenverdieping met de centralist van de meldkamer in gesprek was, hoorde dat de deur gesloten was, gaf zij direct aan dat deze gesloten moest blijven. Voor de medewerkers was dat niet zomaar vanzelfsprekend. Het was dan wel de procedure die voorschreef dat een gesloten compartimentsdeur niet geopend mag worden, maar achter de deur bevonden zich wel de appartementen van bewoners aan wie zij dagelijks zorg boden. De initiële reactie was dan ook om naar binnen te gaan. Maar dat zou de situatie geen goed doen; niet voor andere bewoners en zeker niet voor henzelf. De rookontwikkeling was inmiddels zo sterk dat ze erdoor bevangen zouden raken en ook zou de rook zich verder door het gebouw hebben verspreid, aldus de brandweercommandant. Het liet hun in feite geen andere keuze dan op afstand te blijven. ‘Dat was natuurlijk een heftig moment. Zeker voor de medewerkers die wisten dat er achter de deur nog cliënten aanwezig waren’, aldus de VHOD.⁹⁶ De beslissing viel hun zwaar. Zowel de brandweer als de leiding van de zorginstelling heeft hun nadien op het hart gedrukt dat zij – met de evacuatie van de andere bewoners – alles hebben gedaan wat ze konden doen. Aan de betrokken medewerkers is direct na afloop psychische hulp geboden ten behoeve van het verwerkingsproces.

Voor inwoners van Krabbendijke die in de buurt van het verzorgingshuis woonden, was het een ander verhaal. Zodra zij bemerkten dat er rook uit het verzorgingshuis kwam, spoedden zij zich naar de hoofdingang om te helpen. Er bestond bij hen geen enkele twijfel. Een omwonende die rond het tijdstip van de brand thuiskwam, vertelde later het volgende:⁹⁷

‘Toen ik de oprit opdraaide en de auto uitstapte, zag ik rook uit een van de vleugels van Nieulande komen. Ik bedacht me geen moment. Samen met andere buurtbewoners ben ik naar de tweede verdieping gerend, waar toen al veel rookontwikkeling was.’

⁹⁶ Interview met het Verpleegkundig Hoofd Onregelmatige Dienst in speciale uitgave van *t Klinket*, oktober 2016, p. 21.

⁹⁷ Interview met buurtbewoner in speciale uitgave van *t Klinket*, oktober 2016, p. 23.

De evacuatie van bewoners van het verzorgingshuis in Krabbendijke verliep voorspoedig en in goede harmonie. Er was totaal geen sprake van paniek. Binnen twintig minuten waren beide verdiepingen van het verzorgingshuis ontruimd en zaten 75 bewoners veilig in het restaurant. ‘Vanuit alle hoeken en gaten kwam hulp en bijstand, van medewerkers die geen dienst hadden, van familieleden en van dorpsbewoners,’ aldus directeur Traas in een interview in de *PZC*.⁹⁸ Hoewel het natuurlijk de vraag is of het wel verstandig was dat omwonenden zich in een pand begaven waar brand uitgebroken was, was de burgerhulp die geboden werd waardevol te noemen. Bij de brand in zorgcentrum De Geinsche Hof bleek de spontaan aangeboden hulp echter niet zonder risico’s (zie kader).

Brand in zorgcentrum De Geinsche Hof (2011)

In de ochtend van 27 juni 2011 brak er in het zorgcentrum De Geinsche Hof te Nieuwegein een zeer grote brand uit. Vanwege de hevige brand en de daarmee gepaard gaande rookontwikkeling werd het gehele zorgcentrum ontruimd en werden alle 138 bewoners in veiligheid gebracht. De ontruiming die werd uitgevoerd door zorgpersoneel, professionele hulpverleners en omstanders, is nadien geëvalueerd door het COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement. In het betreffende rapport wordt geconcludeerd dat de ontruiming onder achteraf gezien ‘soms levensbedreigende omstandigheden plaatsvond’ (Bos et al., 2012, p. 37). Vooral de onbekendheid met de indeling van het complexe gebouw en de hevige rookontwikkeling bemoeilijken de ontruiming. Hoewel er als gevolg van de brand geen dodelijke slachtoffers vielen, had een aantal personen, onder wie bewoners maar ook andere betrokkenen, lichamelijk letsel opgelopen door het inademen van rook.

De vleugel waar de brand woedde, werd ondertussen door de brandweer benaderd, zowel van binnenuit als van buitenaf. Op afstand blijven en de brand gecontroleerd laten uitbranden, zoals dat in andere gevallen wel gebeurt, was in dit geval geen optie. In warmtewerende kleding, met ademluchtflessen en met gebruik van warmtebeeldcamera’s wisten de brandweermensen drie slachtoffers te lokaliseren en die naar het dak van het gebouw te verplaatsen om daar een poging

98 ‘Nachtmerrie voor elk verzorgingshuis’, *PZC*, 30 augustus 2016.

te doen tot reanimeren. Helaas had dat voor één van hen geen nut meer en overleden ook de twee andere slachtoffers later in het ziekenhuis.⁹⁹

Gelukkig waren andere bewoners van de betreffende vleugel, zoals dat in het geval van brand 'hoort', op hun kamer gebleven. Zo ook de bejaarde zussen Jo en Rina Goeree. Nadat zij op de gang stemmen hadden gehoord, hadden ze wel even de deur van hun appartement opengedaan: 'Ik dacht: wat hoor ik toch voor een leven? Dus ik deed die deur open en voem, kwam al die rook naar binnen.'¹⁰⁰ Daarna hadden zij gauw de deur van het appartement weer dichtgedaan en dat heeft hun leven gered. Een andere bewoonster heeft waarschijnlijk, nadat haar overbuurvrouw van kamer 208 alarm had geslagen, de deur van haar appartement iets te lang opengehouden, waardoor te veel rook haar appartement binnenkwam. Zij overleed nog diezelfde avond in het ziekenhuis.

8.4.2 *Opvang en nazorg*

De vraag 'blijf je op afstand of ga je ernaartoe?' speelde niet alleen bij de eerste hulpverlening. Aan de hand van dezelfde vraag kan ook de reactie van respectievelijk de crisiscoördinator en de directeur van de zorginstelling en van de burgemeester van Reimerswaal worden beschouwd. Hoe pakten zij hun rol op bij de opvang van bewoners en de verdere nazorg? Die zondagmiddag waren zij alle drie rond 16.30 uur bezig met de voorbereidingen van het avondeten. Het was een warme nazomerdag en de crisiscoördinator vierde de verjaardag van zijn vrouw. Hij had net voor familie en vrienden de barbecue gereedgemaakt, toen hij door de dienstdoende BHV'er (i.c. de VHOD) werd gebeld: 'Er is brand, je moet nu komen!' Ook de directeur van de zorginstelling wilde gaan barbecueën met haar kinderen, maar door het bericht dat er in Krabbendijke brand was, werd dat plan abrupt

99 In zijn toespraak bij de uitreiking van koninklijke onderscheidingen, die op 23 september zou plaatsvinden en waar ook enkele brandweermensen zouden worden gedecoreerd, refererde burgemeester Zoon aan een brief van een kleindochter van een van de overledenen, waarin zij 'alle lof voor de brandweermensen' toekent.

100 Omroep Zeeland, 31 augustus 2016. Nieuws: Bejaarde zussen aan de dood ontsnapt. Op 31 juli 2017 ontleend aan <http://www.omroepzeeland.nl/nieuws/92994/Bejaarde-zussen-aan-de-dood-ontsnapt-video>.

verstoord. Burgemeester Zoon verbleef op het moment dat hij van de brand hoorde op zijn thuisadres in Moerkapelle. Hij bereidde het avondeten voor en zou de volgende morgen naar 'zijn Zeeuwse gemeente' (waar hij waarnemend burgemeester was) vertrekken; zijn koffer stond al gepakt. Zonder een moment te twifelen spoedden zij zich alle drie naar Krabbendijke.

De crisiscoördinator arriveerde vanuit Goes rond 16,50 uur. Onderweg had hij twee collega's – managers Zorg en Welzijn – gebeld met de mededeling: 'Het klinkt niet goed; komen jullie ook maar.' Bij aankomst in Krabbendijke was de evacuatie van bewoners al in volle gang; bij het verzorgingshuis stonden meerdere ambulances en een traumahelikopter gereed. Alles leek soepel te verlopen. In het restaurant waar de bewoners werden opgevangen, heerste een ontspannen sfeer. De crisiscoördinator nam daarom even de tijd om te zien waar zijn aanwezigheid meerwaarde zou hebben. Maar het duurde niet lang totdat de VHOD hem vroeg haar coördinerende rol over te nemen, zodat zij aan de CoPI-overleggen kon deelnemen. En dus nam de crisiscoördinator de rol van de VHOD over en wisselden zij na elk CoPI-overleg onderling informatie uit.

Enige tijd later arriveerde de directeur van Zorggroep Ter Weel die vanuit 's-Gravenpolder met een sneltreinvaart naar Krabbendijke was gebracht. Onderweg had zij op afstand een traumahelikopter zien rondcirkelen en bij aankomst in het dorp stonden ambulances gereed. Het terrein rond het verzorgingshuis was door de politie afgezet. 'Mijn hart bonkt[e] in mijn keel, hoe ernstig is het wel niet?'¹⁰¹ Zij richtte (als een burgermoeder van de bewoners van het verzorgingshuis) haar aandacht op de pers en de buitenwacht. Toen eenmaal bekend was geworden dat een bewoner was overleden, ving de directeur de dochter van het overleden slachtoffer op die zich op eigen initiatief bij het verzorgingshuis had gemeld en graag duidelijkheid wenste. Ook informeerde zij de bewoners die in het restaurant zaten te wachten, omdat er onduidelijkheid heerste over wie het slachtoffer was.¹⁰²

¹⁰¹ Uit: Verslag van Coby Traas in speciale uitgave van *'t Klinket*, oktober 2016, p. 6.

¹⁰² *Idem*.

Tegen die tijd was ook burgemeester Zoon bij het verzorgingshuis gearriveerd. Hij had onderweg in de auto via Omroep Zeeland het nieuws over de brand gevolgd. Ook had hij telefonisch contact gehad met de locoburgemeester en de ambtenaar openbare veiligheid, die beiden ter plaatse waren. Na aankomst meldde de burgemeester zich bij de CoPI-bak om zich verder te laten informeren.

Van de burgemeester zou later die avond, afhankelijk van het advies van de gezondheidskundig adviseur gevaarlijke stoffen (GAGS), een beslissing worden verwacht over het al dan niet weer vrijgeven van de ontruimde appartementen.¹⁰³ Vermoed werd dat bij de brand aldehyde was vrijgekomen; een met name voor ouderen schadelijke stof, waarvan de aanwezigheid of concentratie niet door de brandweer kon worden vastgesteld. Om over de feitelijke aanwezigheid zekerheid te verkrijgen, zou het RIVM een luchtmonster moeten afnemen en onderzoeken. Omdat deze procedure meestal 24 uur duurt, zou dat betekenen dat niet alleen de bewoners van de tweede verdieping, maar alle bewoners van het verzorgingshuis op een andere locatie zouden moeten worden ondergebracht. De vraag was daarom hoe groot de kans was op aanwezigheid van schadelijke concentraties. Na goed doorluchten van de kamers en gangen werd de aanwezigheid van de stof gering geacht; de bewoners van de eerste verdieping konden om 23.00 uur naar hun appartement terugkeren.

Dat de 36 bewoners van de tweede verdieping voorlopig niet naar hun appartement terugkonden, was al eerder op de avond duidelijk. Met inzet van medewerkers en vrijwilligers werden vanaf 21.00 uur 24 bewoners in rolstoelbussen naar andere locaties van de zorginstelling gebracht. Twaalf bewoners konden zoals gezegd bij familie terecht. De VHOD hield een registratie bij wie tijdelijk op welk adres verbleef.

Zo hectisch als het eerste uur voor de brandweer was geweest, zo hectisch was het verdere verloop van de avond voor de crisiscoördinator, de directeur en de burgemeester. Nadat zij het bericht hadden vernomen dat er brand was in het verzorgingshuis, gingen zij alle drie met spoed ter plaatse. Misschien was het voor de leidinggevenden van de hulpdiensten wat merkwaardig dat de burgemeester direct aanschoof bij

¹⁰³ Feitelijk wordt deze beslissing genomen door de Leider CoPI dan wel de Operationeel Leider, maar de burgemeester is bestuurlijk verantwoordelijk.

het CoPI-overleg, want zo vaak gebeurt dat niet.¹⁰⁴ In de meeste gevallen blijft een burgemeester bij GRIP-1 of GRIP-2 wat meer ‘op afstand’ en laat hij zich over het verloop van de hulpverlening informeren door de Leider CoPI of de Operationeel Leider. Burgemeester Zoon wenste echter in dit geval uit eerste hand te vernemen hoe alles verliep en om aan getroffen en medeleven te tonen:¹⁰⁵

‘Ik heb die avond geprobeerd met alle ouderen contact te hebben en ze, waar nodig, bemoedigende woorden toegesproken. Dat is dan mijn rol als burgemeester. Er voor de mensen zijn als burgervader.’

Zowel de aanwezigheid van de burgemeester als die van de directeur van de zorginstelling werd door bewoners en hun familieleden zeer gewaardeerd. Volgens het calamiteitenplan had het crisisteam (bestaande uit de directeur, de crisiscoördinator en MT-leden van de zorginstelling) echter in Goes bijeen moeten komen en niet – zoals nu het geval was – op de locatie zelf. Aanvankelijk werd onbedoeld van het calamiteitenplan afgeweken.

De directeur en de crisiscoördinator (en ook andere MT-leden) gingen die middag op intuïtie naar Krabbendijke om ter plaatse een rol te vervullen. Terwijl de manager Zorg en Welzijn zich, samen met de VHOD, concentreerde op de opvang van de bewoners (en dan met name van diegenen die niet naar hun appartement konden terugkeren), richtte de directeur zich tot de pers en de ‘buitenwacht’. Natuurlijk had ook de burgemeester van Reimerswaal hierin een rol; de directeur van de zorginstelling en de burgemeester trokken in feite samen op. Zo memoreerde burgemeester Zoon nadien het volgende:

‘Coby Traas vroeg me of ik mee wilde komen om de familie van de enige overledene van dat moment te spreken. Dan moet je vanuit de hectiek en de adrenaline van het moment de rust vinden om even je arm om die persoon zijn schouders te leggen.’¹⁰⁶

¹⁰⁴ In Zeeland gebeurt het echter wel vaker dat de burgemeester aanschuift bij het CoPI-overleg.

¹⁰⁵ Uit: Verslag van waarnemend burgemeester Zoon van Reimerswaal in speciale uitgave van *t Klinket*, oktober 2016, p. 5.

¹⁰⁶ Idem.

Vanaf het eerste moment stemden beiden hun verrichtingen op elkaar af, zoals de persmomenten en ook wie naar welke begrafenis zou gaan. Ondertussen lette de crisiscoördinator op de gang van zaken opdat alles zo goed mogelijk zou verlopen.

Die avond stapte directeur Traas om 23.30 haar huis binnen, maar daarmee was de dag nog niet voorbij. Tien minuten later belde de crisiscoördinator dat er nog een bewoner was overleden:¹⁰⁷

‘Op dat moment ben ik even heel verdrietig over wat ons overkomen is. Ik stuur een e-mail aan alle leden van het managementteam en de crisiscoördinator dat we om 08.30 uur in Krabbendijke ons crisioverleg voortzetten en ik bel de voorzitter van de Raad van Toezicht over het overlijden van de tweede bewoner.’

Na alle hectiek van de dag werd er bewust voor gekozen om ook de volgende dag (en de rest van de week) op de locatie bijeen te komen voor overleg. Thema’s die speelden, waren onder meer de vele mediaverzoeken (van zowel nationale als regionale dagbladen en omroepen), het organiseren van een gedenkdienst en natuurlijk de nazorg aan bewoners, nabestaanden en eigen personeel. De zichtbare aanwezigheid van het crisisteam op de locatie droeg daaraan bij; ‘ze zijn er voor ons en leven mee’. Dat vond bijvoorbeeld ook de VHOD:¹⁰⁸

‘Natuurlijk heb ook ik tijd nodig gehad om het een plekje te geven, maar we hebben als bedrijfshulpverleners ervaren dat er heel veel medeleven is van directie, collega’s en familie. Dat heeft ons enorm goed gedaan.’

8.5 Afronding

De brand op 28 augustus 2016 in verzorgingshuis Nieulande zullen direct betrokkenen niet zomaar vergeten. Het was een gebeurtenis die veel indruk op hen heeft gemaakt. Hoewel het vanwege het overlijden

¹⁰⁷ Uit: Verslag van Coby Traas in speciale uitgave van *t Klinket*, oktober 2016, p. 7.

¹⁰⁸ Interview met het Verpleegkundig Hoofd Onregelmatige Dienst in speciale uitgave van *t Klinket*, oktober 2016, p. 21.

van drie bewoners een triest voorval was, bracht de gebeurtenis ook enkele positieve aspecten aan het licht. De spontane hulp die door omwonenden geboden werd en de ondersteuning vanuit Veiligheidsregio Zeeland en de gemeente Reimerswaal aan de zorginstelling maken deze casus bij uitstek een voorbeeld van gemeenschapszin. Velen voelden zich nauw betrokken bij het lot van de bewoners. Het viel de BHV'ers die als eersten op de tweede verdieping waren daarom zwaar om de compartimentsdeur gesloten te houden; zij konden niet anders dan op afstand blijven, anders zouden de consequenties van de brand alleen maar groter zijn geweest. Voor het ROT was het veel meer vanzelfsprekend om enige afstand te houden. Na opschaling naar GRIP-2 betrok het ROT zoals afgesproken de overlegruimte in het gebouw van de veiligheidsregio. Op afstand werden voorbereidingen getroffen om – als nodig – de zorginstelling te ondersteunen bij de evacuatie van bewoners. De zorginstelling was daarin primair aan zet. In beide gevallen was de procedure leidend, maar de beleving ervan verschilde uiteraard enorm.

Voor eerstehulpverleners en leden van het CoPI is het uiteraard gebruikelijk om ter plaatse te gaan, maar dat de directeur, leidinggevenden en ook medewerkers van de zorginstelling die geen dienst hadden naar Krabbendijke kwamen, was niet voorzien. Daardoor kon echter wel goed worden ingespeeld op de lokale situatie en de vragen die zich voordeden.

In deze casus werd in feite de 'continuïteit van zorg' oftewel de bedrijfscontinuïteit van de zorginstelling op de proef gesteld. Twee jaar voordat de brand plaatsvond, had Veiligheidsregio Zeeland juist rond dit thema een overleg (platformbijeenkomsten) geïnitieerd om de Zeeuwse instellingen voor ouderenzorg aan te sporen een continuïteitsplan op te stellen. In de afgelopen twee jaar was daaraan gewerkt: het bedrijfscontinuïteitsplan van Zorggroep Ter Weel was net gereed. Dit maakte dat niet 'een plan uit de kast' hoefde te worden gepakt, maar dat de procedures die waren uitgedacht, zoals de taakverdeling en het opzetten van een registratie, nog 'vers in het hoofd' zaten. Zorggroep Ter Weel bleek bij deze brand in staat om de bewoners die geëvacueerd moesten worden, een alternatief te bieden. Hadden meer (of bijvoorbeeld alle) bewoners niet naar hun appartement kunnen terugkeren dan was dit waarschijnlijk niet zomaar gelukt. Mocht het

echter zover gekomen zijn, dan had de zorginstelling gebruik kunnen maken van de opvangplaatsen die bij het Noodhospitaal in Utrecht in gereedheid waren gebracht. Pas laat op de avond werd duidelijk dat deze 'back-up' niet nodig was. Nadien is wel de vraag gesteld of vanuit de veiligheidsregio (i.c. de GHOR) niet een te groot beroep is gedaan op middelen (als ambulances en een traumahelikopter) die eventueel ook voor andere gevallen hadden kunnen worden ingezet. Bij de respons op calamiteiten gaat het – naast plannen en procedures – ook altijd om een afweging van belangen, zowel van het incident ten opzichte van eventuele andere calamiteiten als de urgentie om ter plaatse te gaan of op afstand te blijven.