

Analyse van de spontane hulpverlening door vrijwilligers na de overstromingen van 14 juli 2021



Ignace Cloquet – Iris Braeckman
Coördinatoren 'Hulp voor slachtoffers overstromingen Wallonië vanuit Vlaanderen'
29 Augustus 2021

Inhoudsopgave

INLEIDING	1
OMVANG VAN DE RAMP	3
EVOLUTIE VAN DE NODEN	4
PROFIEL VAN DE SPONTANE VRIJWILLIGERS	5
AANTAL VRIJWILLIGERS	5
BEWEEGREDENEN VAN DE SPONTANE VRIJWILLIGERS OM TER PLAATSE TE GAAN	7
KANDIDAAT-VRIJWILLIGERS RODE KRUIS SLUITEN ZICH AAN BIJ DE SPONTANE HULPVERLENING	9
NODEN VAN DE SPONTANE HULPVERLENERS	11
STERKTES EN ZWAKHEDEN VAN DE SPONTANE HULP	12
POTENTIËLE GEVAREN VOOR DE SPONTANE VRIJWILLIGERS	15
SPECIALISATIES	16
VOEDSELBEDELING	17
KLEDING	19
HUISVESTING	21
TALRIJKE DOCUMENTEN – NIET ALTIJD WERKBAAR	22
COMMUNICATIE	23
FACEBOOK	23
WHATSAPP	24
WEBSITES	25
TOEKOMST	25
COÖRDINATIE VAN DE SPONTANE HULPVERLENING	26
ENKELE SPECIFIEKE CASUSSEN	27
HULPVERLENING IN TROOZ – LA BROUCK	27
DE SPECIFIEKE AANPAK VAN ANGLEUR	28
NOOD AAN AANDACHT VOOR KWETSBARE HULPVRAGERS	29
HULPACTIES VOOR DIEREN	31
RIVER CLEAN-UP	32
SPECIALE ACTIES	34
DE AUTONOMIE EN INTIMITEIT VAN DE SLACHTOFFERS	35
HET FINANCIËLE ASPECT VAN DE SPONTANE HULPVERLENING	36
WERKING VAN EN SAMENWERKING MET HET LEGER	37
AANBEVELINGEN VOOR DE TOEKOMST?	39
EFFICIËNTER WERKEN	41
VASTSTELLING VAN DE NODEN – EEN NEEDS RESEARCH TEAM	41
HULPVERLENING PER ENTITEIT	41
SPECIALISATIES	41
EEN GEZAMENLIJK COMMUNICATIEPLATFORM	42
BESCHERMING VAN DE VRIJWILLIGERS – STATUUT	44

CONTACTEN MET DE PERS	45
CONTACTEN MET DE POLITIEK	46
SAMENWERKING MET LA CROIX ROUGE EN HET RODE KRUIS	47
CONCLUSIE	49
LIJST VAN DORPEN WAAR DE SPONTANE HULPVERLENERS VAN DE GROEP 'HULP OVERSTROMINGEN IN WALLONIË VANUIT VLAANDEREN' ZIJN GAAN HELPEN	52

Inleiding

In de nacht van 14 op 15 juli wordt België getroffen door een zeer zware overstroming.

De eerste dag wordt het duidelijk dat dit een ramp van een ongekeerde omvang is. Het rampgebied strekt zich uit over een afstand van 100 km en ongeveer 260 dorpen of steden zijn getroffen, zij het wel in ongelijke mate. Dit gaat van een paar huizen met ondergelopen kelders in een dorp tot plaatsen waar hele wijken getroffen worden en waar het water metershoog de huizen is binnengestroomd.

Vanaf de eerste dag schieten lokale autoriteiten, het leger, de brandweer en de Civiele Bescherming in actie. Het Rode Kruis doet de tweede dag een oproep om geen spontane hulp ter plaatse te bieden, oproep die door de politieke wereld wordt overgenomen en via de media wordt verspreid.

Deze oproep wordt door de burgers massaal genegeerd. Integendeel, naarmate het duidelijk wordt dat de hulp die door de officiële instanties geboden wordt, ruim tekort schiet voor een ramp van deze omvang, ontstaat een ware beweging van burgerlijke ongehoorzaamheid die een ongekeerde stroom van solidariteit tot gevolg heeft. In de dagen en weken volgend op de tragedie trekken duizenden spontane vrijwilligers naar de rampgebieden, met wagens, bestelwagens en vrachtwagens, tot de nok gevuld met hulpgoederen. Vlamingen, Walen en Brusselaars en vrijwilligers uit Nederland, Frankrijk en Duitsland stropen de mouwen op, organiseren zich in groepen en groepjes en zetten allerhande acties op om het leed van de slachtoffers te verlichten.

Opeens is er geen sprake meer van een verdeeld België, van communautaire problemen, van 'defederalisering', van moeilijke Noord-Zuid-relaties. Het enige wat nog telt zijn de mensen in nood, empathie, menselijke waarden, naastenliefde.

Deze spontane solidariteit is naar omvang ongekeerd en in alle opzichten divers. Iedereen die zich geroepen voelt neemt deel. Vrijwilligers vertegenwoordigen alle beroepen en achtergronden. Aanvankelijk verloopt de hulp willekeurig, maar in de loop der dagen krijgt ze meer structuur, naarmate vrijwilligers elkaar vinden, met elkaar en met plaatselijke contactpersonen afspraken maken, elkaar tips geven, en de hulpverlening doelgerichter en efficiënter begint te verlopen.

Toch zijn er ook een aantal problemen, zwakheden en tekortkomingen, inherent aan de spontaniteit en improvisatie van een diverse groep vrijwilligers.

De politieke wereld weet niet goed hoe te reageren op de ramp. Het beheer evolueert van federaal naar gewestelijk, om daarna weer federaal te worden. Een maand na de ramp blinkt de overheid uit door haar ontoereikende respons op de noodsituatie, haar gebrek aan communicatie en haar verkeerde inschatting van de omvang van de ramp en de noden. De algemene indruk is overal hetzelfde: *too little, too late*. Deze tragische ramp leert ons alvast dat België niet voorbereid was en is op een ramp van deze omvang.

De klimaatverandering dwingt ons om vooruit te kijken, want rampen als deze zullen zich steeds frequenter voordoen. Spontane hulpverlening van vrijwilligers is cruciaal gebleken en zal in de toekomst essentieel blijven. De politiek en de officiële hulporganisaties zullen hier rekening mee moeten houden en zullen moeten leren om ermee samen te werken.

Deze analyse wil de spontane hulpverlening in kaart brengen en aan zelfkritiek doen. Wat heeft er goed gewerkt, wat minder, wat waren de concrete problemen en uitdagingen, hoe is daarmee omgegaan, wat kan er in de toekomst verbeterd worden, is een gemeenschappelijk platform aan de orde, welke duurzame samenwerkingen kunnen er tot stand komen?

Verder wenst dit rapport een bescheiden analyse te maken van de samenwerking met de bestaande hulporganisaties, de overheid en de pers, en enkele ideeën aan te reiken om zich in de toekomst beter op dergelijke gebeurtenissen voor te bereiden.

Ten slotte is dit rapport ook een oproep aan de overheid, de lokale overheden en de officiële hulporganisaties om tot een duurzame samenwerking te komen en de spontane vrijwilligers als volwaardige en onmisbare partners te zien.

Deze analyse werd tot stand gebracht op basis van gerichte enquêtes en de ervaringen van de duizenden vrijwilligers van de groep 'Hulp voor slachtoffers overstromingen in Wallonië vanuit Vlaanderen', alsook de antwoorden op enquêtes en antwoorden van andere Facebookgroepen in Wallonië en de getuigenissen van tientallen slachtoffers.

In deze analyse spreken we over spontane vrijwilligers. Deze term omvat zowel de mensen die ter plaatse zijn geweest om kelders leeg te pompen, vuil te ruimen, bepleistering af te kappen enz., als alle anderen die op vrijwillige basis aan de hulpverlening hebben bijgedragen. Door informatie te delen, inzamelacties te houden, goederen te schenken, maaltijden te bereiden, contact met bedrijven op te nemen, mensen met elkaar in contact te brengen, enz. Al deze vormen van hulpverlening waren even noodzakelijk en complementair.

In deze analyse worden onder meer La Croix Rouge en Het Rode Kruis kritisch beoordeeld. Deze kritiek behelst enkel de falende structuur van de organisatie en heeft geen enkele betrekking op de talrijke vrijwilligers van La Croix Rouge en Het Rode Kruis die zich met volle overgave hebben ingezet voor de hulp aan slachtoffers.

Omvang van de ramp

De ramp besloeg een gebied van 100 km lang, bestaande uit 260 steden, dorpen en gehuchten in de provincies Henegouwen, Waals Brabant, Luik, Namen en Luxemburg.

De schade van de overstromingen was op al deze plaatsen erg verschillend, variërend van enkele huizen met wateroverlast in een dorp, tot volledig ondergelopen huizen, ingestorte huizen en dodelijke slachtoffers.

Ook de respons van de lokale overheden was heel verschillend en kan dus niet veralgemeend worden. Bepaalde burgemeesters en lokale volksvertegenwoordigers hebben onmiddellijk en adequaat gereageerd, anderen waren totaal overstelpt en verlamd door de omvang van de ramp

In minder zwaar getroffen dorpen, steden en gehuchten was er bijna geen nood aan spontane vrijwilligers. De bewoners konden zelf hun huizen schoonmaken, of werden hierbij geholpen door familie en burens. In bepaalde gemeentes hebben de lokale overheden onmiddellijk een heel actieve rol gespeeld en materiaal en personeel ter beschikking gesteld.

Op andere plaatsen was er wel tijdelijke hulp van spontane hulpverleners nodig, maar deze beperkte zich tot enkele dagen. Er was bijvoorbeeld ook geen voedselhulp nodig.

In de zwaarst getroffen buurten is er wekenlang hulp nodig van spontane hulpverleners.

Er circuleert tot op heden heel weinig exact cijfermateriaal. Nochtans zou dit positief hebben bijgedragen tot de hulporganisatie. Het is volgens ons ook een taak voor de overheid om dit cijfermateriaal te verzamelen en ter beschikking te stellen.



Evolutie van de noden

De noden evolueren heel snel na een overstroming. Zo zagen we de eerste dagen vooral de vraag naar pompen en mankracht om de huizen leeg te maken. Heel snel kwam ook de nood aan eten en drinken boven, aangezien alle voorraden en buurtwinkels vernield waren. Deze nood bleef wekenlang van kracht voor de bewoners van woningen die niet meer beschikten over elektriciteit en/of gas om maaltijden klaar te maken. In de daaropvolgende dagen was er vooral nood aan mankracht om de huizen schoon te maken. En daarna evolueerden de hulpvragen en werden ze heel divers.

De spontane vrijwilligers hebben snel hun weg gevonden tussen al deze hulpvragen. En waren heel reactief en creatief.

Na drie weken bleven de noden evolueren. We denken hierbij bijvoorbeeld aan activiteiten voor de kinderen, knutselwerken in huis, afkappen van de muren, drogen van de muren, scholen in orde brengen, de rivieren schoonmaken, nieuwe huisvesting vinden, schoolmateriaal voor de kinderen en zo verder.

We stellen ook vast dat de hulpverlening zich meer individualiseert. Sommige vrijwilligers gaan bepaalde slachtoffers van alle noodzakelijke hulp voorzien. Zo gaan ze bij éénzelfde familie de tuin opruimen, de muren afkappen, speelgoed voor de kinderen afgeven, zoeken naar klein elektro, meubels enz. Hechte banden worden gesmeed.

Voor de zwaarst getroffen slachtoffers zien we bepaalde noden op maandenlange termijn. Zo is er het probleem van het drogen van de woningen. Het pleisterwerk moet in veel huizen van de muren verwijderd worden. Ook hierin spelen de spontane hulpverleners een grote rol. Maar daarna moeten de muren uitdrogen. Met het aanhoudende slechte weer en de herfst voor de boeg is dit een zwaar probleem. Er zijn niet voldoende bouwdrogers beschikbaar. Bovendien is het elektriciteitsnet in veel woningen niet sterk genoeg voor deze toestellen. Talrijke slachtoffers slapen nu in woningen waar een vochtigheidsgraad tot soms 97% wordt gemeten. Er verschijnt schimmel op de muren en gezondheidsproblemen steken de kop op. Bewoners die proberen om hun woning te drogen met elektrische verwarmingstoestellen, worden geconfronteerd met torenhoge elektriciteitsrekeningen - tot €100 per week is geen uitzondering.

Verschillende spontane vrijwilligers hebben droogmateriaal ter beschikking gesteld maar beschikken niet over materiaal op grote schaal.

Verder is er een grote nood aan brandhout, zodat slachtoffers die over een open haard of houtkachel beschikken, via deze warmtebron hun huizen kunnen drogen.

Men kan zich afvragen of de overheid of andere organisaties geen rol kunnen spelen bij het ter beschikking stellen van bouwdrogers, het onderhandelen van een verlaagd elektriciteitstarief voor de slachtoffers of het ter beschikking stellen van houtvoorraden. Indien geen oplossing gevonden wordt, zal deze situatie leiden tot gezondheidsproblemen op grote schaal.

Profiel van de spontane vrijwilligers

Aantal vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers in België dat ter plaatse hulp is gaan bieden is moeilijk in te schatten. In de dagen en weken na de ramp trokken duizenden van heinde en verre naar het rampgebied.



In de derde week na de ramp waren er al zo'n 80 Facebookgroepen waarin duizenden vrijwilligers zich organiseerden en afspraken maakten, zowel in Vlaanderen als in Wallonië en Brussel. Er zijn zelfs enkele zeer actieve groepen in Nederland, die grote inzamelingen en voedselhulp organiseren en in groten getale ter plaatse hulp gaan verlenen.

Daarnaast is er een grote groep vrijwilligers die lokaal allerlei acties hebben ondernomen of individuele giften hebben gedaan, zonder zich online kenbaar te maken.

Om een heel beperkt idee te krijgen van het aantal vrijwilligers waarover het gaat, hebben we een peiling gedaan in de Facebookgroep “Hulp voor slachtoffers overstromingen Wallonië vanuit Vlaanderen”:

- Deze groep telde op het moment van de peiling 4.600 leden.
- 4.400 leden zagen het bericht van de peiling.
- 364 hebben geantwoord.
- Uit hun antwoorden blijkt dat 4.590 vrijwilligers van deze groep en hun vrienden en familie ter plaatse zijn geweest.

Dit aantal geeft slechts een beperkt beeld, want veel leden hebben niet geantwoord. De werkelijkheid zal dus hoger liggen.

Dit is zoals gezegd maar één, weliswaar grote, groep. Er zijn ook groepen die zich buiten Facebook hebben georganiseerd. Het totaal aantal vrijwilligers is vermoedelijk een veelvoud.

Beweegredenen van de spontane vrijwilligers om ter plaatse te gaan

Om er zicht op te krijgen wat de motivaties zijn om zich naar het rampgebied te begeven, hebben wij een rondvraag gedaan bij de vrijwilligers van de Facebookgroep “Hulp voor slachtoffers overstromingen Wallonië vanuit Vlaanderen”. Dit is een overzicht van de motivaties die ze opgeven:



- Ze hebben familie, vrienden of kennissen in het gebied. Ze hebben een Waalse collega, of een andere affiniteit met Wallonië.
 - Ze wonen dicht bij het rampgebied.
 - De overstromingen waren vlak bij hun vakantieverblijf, of ze hebben er een vakantiejob gedaan.
 - Vrienden hebben hen gemotiveerd om met hen mee te gaan helpen. Ze waren getroffen door getuigenissen van vrienden die ter plaatse waren geweest.
 - Ze voelden zich geroepen om hulp te gaan bieden. Ze vertrokken op eigen initiatief, begonnen te telefoneren met contactpersonen gevonden op het internet.
 - Er was geen excuus om het niet te doen. Het rampgebied is dicht bij huis, in eigen land.
 - Ze stelden vast dat de officiële hulpverlening niet in gang schoot en ontoereikend was.
 - Ze hoorden een hulpoproep die hen aansprak (bijvoorbeeld hulp aan dieren).
 - Ze zagen dat veel mensen geen hulp hadden van familie of vrienden.

- Ze gaven gevolg aan een oproep om goederen te doneren, en geraakten in gesprek met degene die de goederen verzamelde.
- Ze sloten zich aan bij een groep verbonden aan hun kerk.
- Ze hadden de indruk dat de berichtgeving in het nieuws niet overeenstemde met hun gevoel over wat ze op het internet zagen.
- Ze kwamen bij het opruimen van de Maas kapotte voorwerpen en dierlijke kadavers tegen van hogerop gelegen gebieden, en beseften dat het daar nog erger moest zijn.
- Ze bedachten dat dit ook bij ons zou kunnen gebeuren en dat ze dan ook graag hulp zouden krijgen.
- Gewoon uit naastenliefde.

Kandidaat-vrijwilligers Rode Kruis sluiten zich aan bij de spontane hulpverlening

Een aantal spontane vrijwilligers hadden oorspronkelijk de intentie om via het Rode Kruis hulp te gaan verlenen, maar hebben zich dan aangesloten bij andere initiatieven. Hiervoor zijn heel concrete redenen.



- Vanaf de eerste dag probeerden honderden mensen in contact te komen met het Rode Kruis. Telefonisch kregen ze echter geen gehoor, want de lijnen waren voortdurend bezet. Sommige vrijwilligers probeerden dagen aan een stuk om telefonisch contact te krijgen.
- Een ander kanaal was via e-mail. De eerste antwoorden op de mails kwamen na drie tot vier dagen. Het antwoord luidde dat het Rode Kruis de situatie aan het analyseren was en hen op de hoogte zou houden.
- Toen er na meer dan een week concretere voorstellen kwamen, bleek dat de kandidaat-vrijwilligers zich eerst in Luik moesten aanmelden voor een halve dag opleiding, en dit op een weekdag, wat voor velen niet mogelijk was of zinloos leek.
- Toen enkele vrijwilligers dit hele parcours hadden afgelegd en eindelijk ter plekke mochten gaan helpen, bleek er een gebrek aan coördinatie te zijn. Verantwoordelijken waren niet aanwezig op het afgesproken uur om opdrachten te geven, vrijwilligers moesten van deur tot deur gaan om vragen naar hulp te stellen, zonder schrijfgierief om de antwoorden te noteren.

- Vele spontane vrijwilligers willen samen met vrienden of familie gaan helpen. Dit is echter niet mogelijk via het Rode Kruis.
- Ook de slachtoffers hadden geen toegang tot het Rode Kruis. Velen waren hun gsm kwijt, hadden geen elektriciteit en dus geen toegang tot internet, anderen waren ook hun pc kwijt, enz. Het telefoonnummer van het Rode Kruis was voortdurend bezet. Deze mensen konden dus geen contact opnemen met het Rode Kruis of andere diensten. Aangezien het Rode Kruis pas na tien dagen in actie schoot, en er ondertussen al duizenden spontane vrijwilligers ter plaatse gekomen waren, was er een band ontstaan tussen deze mensen en de slachtoffers. Een wantrouwen tegenover het Rode Kruis was ondertussen geboren.

Dit alles heeft ertoe geleid dat vele spontane vrijwilligers zich van in het begin aangesloten hebben bij spontane hulporganisaties die onmiddellijk na de ramp ontstaan zijn, die wel efficiënte hulp verleenden in de eerste dagen en ervoor zorgden dat de kandidaat-vrijwilliger zich onmiddellijk nuttig kon maken.

Noden van de spontane hulpverleners

In de loop van de weken gaven de spontane hulpverleners hun specifieke noden te kennen.

- Nood aan duidelijke en betrouwbare informatie (depots, openingsuren, noodzakelijk materiaal, toestand ter plaatse, evolutie, ...)
- Nood aan up-to-date adressen en contactpersonen
- Nood aan logies in de getroffen regio's (verschillende spontane hulpverleners zijn meerdere dagen na elkaar ter plaatse gaan helpen en overnachtten er soms in heel oncomfortabele omstandigheden). Hier stelt zich de vraag of de overheid en het Belgische Rode Kruis geen rol kunnen spelen.
- Nood aan alternatieve rekeningnummers om financiële steun te bieden. In de loop van de weken kwamen er steeds meer vragen van personen die financiële giften wilden doen, maar dit niet via de gekende hulporganisaties wilden storten.
- Nood aan betrouwbare informatie voor het vervullen van praktische taken, bijvoorbeeld het afbreken van muren. Er bestaat heel wat nuttig didactisch materiaal (bijvoorbeeld YouTube filmpjes). Deze werden dan ook via de verschillende FB-groepen of websites ter beschikking gesteld.
- Nood aan informatie over carpooling. Heel wat vrijwilligers hadden geen eigen vervoer maar wensten wel ter plaatse gaan helpen.
- Nood aan aangepast werkmateriaal. We denken hierbij aan degelijke werkhandschoenen, poetsmateriaal, werkmateriaal, enz. De spontane vrijwilligers hebben dit allemaal zelf bekostigd. Misschien kan de overheid of het Belgische Rode Kruis hierin (deels) voorzien.



Sterktes en zwakheden van de spontane hulp

De kracht van deze spontane burgerbeweging heeft iedereen verrast, niet in het minst de deelnemende vrijwilligers zelf. Waar de afwezigheid van formele structuren tot chaos had kunnen leiden, bleek net het gebrek aan deze structuren van de hulpverlening een succes te maken. Toch zijn er ook problemen geweest en kan men niet zomaar aannemen dat dezelfde dynamiek zich zal herhalen bij toekomstige rampen.

Sterktes:

- De belangrijkste drijfveer van deze beweging was het grenzeloze enthousiasme en motivatie van de vrijwilligers. Met niets meer dan pure goesting om de medemens te gaan helpen waren zij onmiddellijk actief. Velen namen 's morgens of daags voordien de beslissing om te gaan helpen, volgend op een internet-oproep of een tip die ze via via gekregen hadden.
- Hierbij gaven zij blijk van een ongeziene creativiteit en vindingrijkheid om onmiddellijke en praktische oplossingen te vinden voor het probleem van de dag. Velen gingen op eigen kosten even boodschappen doen voor de specifieke hulpvragen die hen bereikten. Naarmate de problemen op het terrein beter bekend geraakten, werden grootschalige acties op poten gezet om aan specifieke hulpvragen tegemoet te komen.
- Het enthousiasme was aanstekelijk en motiveerde een groot aantal mensen om grote hoeveelheden materialen te verzamelen en af te leveren.
- Doordat er geen plannings en structuren waren, konden eventuele "mismatches" gemakkelijk opgevangen worden. Er was een grote mobiliteit om hulp te verplaatsen van het ene dorp naar het andere, van de ene klus naar de andere.
- Op de zeer gevarieerde en specifieke hulpvragen die gecommuniceerd werden op het internet, via whatsapp groepen en via via, kwam respons van vrijwilligers met zeer gevarieerde kennis en specialisaties. De noden waren zo groot dat iedereen zich wel met een bepaalde rol kon identificeren en zich op één of andere manier nuttig kon maken. Wanneer gespecialiseerde uitrusting nodig was, brachten de vrijwilligers hun eigen gereedschap en materialen mee.
- Belangrijk is ook te vermelden dat de afwezigheid van structuren en werkingskosten ervoor zorgde dat schenkers veel vertrouwen hadden om geld en materialen te doneren, niet in het minst omdat donaties gevraagd werden door mensen uit de eigen kennissenkring, die zich in het dagelijks leven meestal met andere dingen bezig houden. Ook verschillende gemeentes hebben rekeningnummers geopend om financiële giften voor de slachtoffers te ontvangen.
- Ondanks een algemene ergernis over de overheidsinstanties en de officiële hulpverleningskanalen, was er opvallend weinig politieke profilering en recuperatie

van de noodsituatie op zich en de spontane hulpverlening die eruit voortvloeide. Ook dit droeg bij tot het vertrouwen tussen de vrijwilligers, schenkers en slachtoffers. Men kan zelfs zeggen dat net het tegenovergestelde gebeurde : door a-politiek te zijn vonden mensen elkaar over de communautaire grenzen heen, en zeker bij de slachtoffers was er eerst verwondering en later vreugde en dankbaarheid om de massale hulp uit een hoek van het land waar ze dat het minst van verwacht hadden.

- Door niet gebonden te zijn aan een structuur met complexe procedures of protocollen, konden spontane vrijwilligers zelf initiatief nemen en bijvoorbeeld een haarkappersmoment, een kinderfeest en andere activiteiten organiseren.
- Aangezien er geen hiërarchie bestaat heeft men geen schrik voor sancties en voelt men zich vrij om initiatief te nemen.
- Tot slot willen we nog vermelden dat het eigen initiatief ervoor zorgde dat soms hechte vriendschappen gesmeed werden met gedupeerde families, of dat vrijwilligers één specifiek doel kozen voor een langdurigere hulpverlening: een school, een depot, een gemeente.

Zwakheden:

Het lijkt bijna onfatsoenlijk bij het aanschouwen van deze golf van naastenliefde om een paragraaf te willen schrijven over zwakheden. Toch zijn er enkele zaken waarmee rekening moet gehouden worden bij grootschalige spontane hulpverlening. Zwakheden die de meeste vrijwilligers ook zelf erkennen en in de toekomst graag verbeterd zouden willen zien.

- Ten eerste speelde het gebrek aan structuur ook hen soms parten. Sommige vrijwilligers vonden minder goed hun weg naar de plaatsen waar hun hulp nodig was. Voor de echte plantrekkers was dit geen probleem, maar anderen voelden een nood aan richtlijnen, contactpunten, een zekere mate van planning.
- De vrijwilligers moeten er rekening mee houden dat sommige werken voor de verzekering niet door hen uitgevoerd mogen worden. Ze zijn zich daar niet altijd van bewust.
- Een regelmatig gehoorde ergernis was de “chaotische” communicatie. Dit is relatief, want men zou ook kunnen stellen dat de informele communicatie via Facebook, Whatsapp, van mond-aan-mond en van horen zeggen ertoe geleid heeft dat massaal veel hulp op het juiste moment op de juiste plaats geraakt is. Toch zijn er genoeg vrijwilligers die niet goed wisten hoe ze konden helpen en waar hun hulp nodig was, die geen antwoord kregen op specifieke vragen, die na een rit van 100 kilometer te horen kregen dat net op die plaats op dat moment geen hulp nodig was en zo verder. Ook de slachtoffers moeten zeker een gevoel van chaos ervaren hebben, met vrijwilligers die overal opdoken om allerlei soorten hulp te bieden, of slachtoffers die niet wisten dat noodhulp zoals maaltijden bij hen in de buurt aanwezig was.

- Spontane hulpverlening geeft geen garantie voor duurzaamheid. Aangezien niemand een wettelijke verantwoordelijkheid heeft, kan men geen garantie bieden dat deze vorm van hulp ook bij de volgende ramp op dezelfde manier aanwezig zal zijn.
- De hulp van deze zomer in Wallonië was ook gebonden aan de zomervakantie. Dat er dergelijke massale hulp geweest is, is mede te danken aan het feit dat de ramp tijdens de vakantie heeft plaatsgevonden. Indien dit in het werkjaar was geweest zou de spontane hulp veel minder groot geweest zijn, of enkel in het weekend.
- Er was geen aanspreekpunt voor overheden en officiële organisaties.
- Het gebrek aan coördinatie heeft zeker ook geleid tot een inefficiënt gebruik van tijd en middelen. We denken hier bijvoorbeeld aan het gebruik van transportmiddelen. Zo zijn veel vrijwilligers met hun eigen voertuig hulpmiddelen gaan brengen, terwijl dat met een bestelwagen efficiënter was geweest. Ook hebben velen overmatige kilometers gereden omdat ze de plaats waar ze naartoe wilden niet konden vinden, of omdat ze de wegomleggingen niet kenden.
- Vrijwilligers droegen meestal geen herkenbare kledij, waardoor ze onherkenbaar waren voor de slachtoffers en voor elkaar.
- Door het ontbreken van coördinatie was er ook soms een overaanbod van hulp op bepaalde plaatsen en weinig hulp op andere. De grote hoeveelheid kleding die naar het gebied gebracht werd was in het begin best welkom maar werd later een overlast, tot de verdeelcentra uitdrukkelijk een stop zetten op de ontvangst van kleding.
- Het grootste gemis van de hele beweging was ongetwijfeld het ontbreken van een gezamenlijk communicatieplatform tussen de vele verschillende officiële en spontane initiatieven. Hoewel er snel een groot aantal Facebookgroepen ontstonden en zelfs verschillende websites waarop mensen hulp kunnen vragen en aanbieden, bleek dit voor veel vrijwilligers een onoverzichtelijk kluwen waarin ze moeilijk hun weg konden vinden.

Potentiële gevaren voor de spontane vrijwilligers

Volgende risico's werden door de aanwezige vrijwilligers gemeld.

- Gevaar om in bepaalde wijken alleen hulp te bieden. Daarom werd aangeraden om altijd minstens per twee hulp te verlenen.
- Gevaar voor verwondingen en infecties. Het water in de huizen was op vele plaatsen zwaar vervuild, onder meer door mazout, uitwerpselen, kadavers, chemische stoffen. Dit veroorzaakte huidirritaties en zware ontsteking van wondjes.
- Bij het ruimen van het puin waren veel scherpe voorwerpen aanwezig. Deze kunnen leiden tot verwondingen, daarom is het absoluut noodzakelijk om goede werkhandschoenen te gebruiken.
- Gevaar voor elektrocutie
- Gevaar bij het gebruik van onaangepast materiaal bij het uitvoeren van werken. We denken bijvoorbeeld aan het gebruiken van zware machines bij het verwijderen van de bepleistering op de muren. De muren van sommige huizen zijn heel dun, en een degelijke kennis van het gebruik van deze machines is nodig.
- Er is in sommige gevallen een gedegen kennis van elektriciteit nodig. Vele verdeelkasten en bedradingen waren door het water vernield. Soms werden deze verdeelkasten door vrijwilligers hersteld of vervangen. Niet alleen riskeert men brandgevaar (wat ook concreet is gebeurd), maar het kan ook problemen opleveren met de verzekering.
- Een belangrijk punt is dat vrijwilligers soms werden blootgesteld aan risico's die ze zelf niet beseften en waarvoor ze misschien niet verzekerd waren. Er zijn ongevallen gebeurd, enkele gevallen van voedselvergiftiging, infecties door de opkuis van modder en vuiligheid. Vrijwilligers werkten in beschadigde woningen, waar verkeerde handelingen het gevaar nog groter konden maken.

Specialisaties

Daar waar de spontane hulpverlening in de eerste dagen na de ramp vrij ongestructureerd verliep en gedragen werd door een elan van mededogen en de wens om te helpen en solidair te zijn, heeft deze hulp zich in de volgende dagen spontaan gestructureerd.

Zo zien we dat er zich groepen gevormd hebben rond specifieke noden. Enkele voorbeelden:

- Opruimen en poetsen
- Voedselbedeling
- Dierenwelzijn
- Paramedische hulpverlening
- Hulp aan scholen
- Opruimen van puin in de rivieren
- Cel perscontacten
- Cel contacten met de kabinetten en andere hulproorganisaties

In de toekomst kan de spontane hulpverlening zich voorbereiden op een efficiëntere kanalisering door onder meer volgende acties:

- Website die onmiddellijk geactiveerd wordt
- Facebookgroep dieren
- Facebookgroep scholen
- Facebookgroep rond medische en paramedische hulpverlening
- Een noodnummer met voldoende telefonisten

Een goedwerkende, overzichtelijke en zoveel mogelijk op voorhand gevulde database met gegevens van lokale contactpersonen, lokale, provinciale en federale contactgegevens, .contactgegevens van rampcoördinatoren, Civiele Bescherming, het Rode Kruis, brandweer, voedselbanken, wijkverantwoordelijken, enz.

Voedselbedeling



De voedselbedeling heeft in de hulpverlening een aparte plaats ingenomen. Zoals vermeld heeft het tien dagen geduurd voor het Rode Kruis aan de voedselbedeling begon. En dan nog slechts een duizendtal maaltijden per dag, waar er ongeveer twintigduizend nodig waren. De vraag blijft wie de slachtoffers gevoed zou hebben als de spontane vrijwilligers dat in tussentijd niet hadden gedaan.

De bedeling van maaltijden door vrijwilligers kwam in de eerste dagen na de ramp vrij snel op gang in de vorm van water en conserveblikken, maar evolueerde al snel naar warme maaltijden. Men had immers vastgesteld dat de slachtoffers gewoon geen middelen hadden om maaltijden op te warmen of voor te bereiden.

De spontane voedselbedeling heeft allerlei vormen aangenomen. Dit varieerde van traiteurs die ter plaatse warme maaltijden gingen uitdelen tot vrijwilligers die barbecues organiseerden. Na een tiental dagen kwam ook de federatie van Belgische Foodtrucks op het terrein. Zij zijn 11.000 maaltijden per dag beginnen uitdelen.

Bij al deze acties waren er ook enkele kritieken van slachtoffers.

- We waren niet op de hoogte van de voedselbedelingen.
- We woonden op het einde van de straat, en als ze bij ons kwamen was het eten allemaal uitgedeeld.
- Wij konden ons niet verplaatsen naar de plaatsen van de voedselbedelingen.
- We hebben opwarmmaaltijden gekregen maar hebben geen microgolfoven of gewone oven.
- We hebben verschillende dagen na elkaar dezelfde foodtruck gehad en hebben dus verschillende dagen hetzelfde gegeten.
- Veel oudere mensen hadden nog nooit Libanees of Thais gegeten en lustten het echt niet.



Bepaalde initiatieven van spontane vrijwilligers namen grootschalige en duurzame proporties aan. Zo is er het voorbeeld van de actie in Pepinster. Een lokaal restaurant,

gesteund door verschillende spontane vrijwilligers, heeft dagenlang 8.000 maaltijden per dag klaargemaakt en rondgebracht.

Het belangrijkste vrijwilligersinitiatief was zonder twijfel de geïmproviseerde grootkeuken in het Athénée Royal Liège Atlas te Jupille, waar honderden vrijwilligers gedurende een maand tonnen gedoneerde voedingsmiddelen verwerkten tot 151.000 kwaliteitsvolle maaltijden, die dan ook nog eens tot bij de slachtoffers in de getroffen gebieden gebracht werden. In de eerste week waren dat tot 11.000 maaltijden per dag, maar de capaciteit werd verminderd tot 8.000 naarmate de stad Verviers en het leger een deel van de voedselbedeling overnamen. Maar ook dan werden er door hen soms nog maaltijden besteld in Jupille, omdat ze zelf onvoldoende capaciteit hadden om aan de vraag te voldoen.

Zodra het nieuws over deze grootkeuken begon te circuleren op het internet begonnen honderden vrijwilligers uit alle hoeken van het land spontaan toe te stromen om te helpen bij de bereiding, de verpakking en de verdeling van de maaltijden. Sommigen besteedden hier hun hele vakantie aan.

Op een gegeven moment namen het leger en La Croix Rouge de maaltijdbedeling over. De initiatieven van de spontane vrijwilligers werden gesloten. Het Rode Kruis heeft wel moeilijkheden ondervonden om voldoende en kwaliteitsvolle eigen initiatieven op te starten.

Het leger bleef grote hoeveelheden door privébedrijven gedoneerde levensmiddelen ontvangen, waaronder verschillende ladingen uit Nederland.

Het is verontrustend vast te stellen dat één maand na de ramp het leger nog gedeeltelijk afhankelijk was van privé-giften om maaltijden klaar te maken.

Na de overname van de voedselbedeling door officiële organisaties en het Croix Rouge is er een zekere chaos opgetreden. Er waren op bepaalde plaatsen niet voldoende maaltijden, niet alle slachtoffers kregen voedsel, enz...

Het is essentieel om te benadrukken dat momenteel op 29/08/2021 deze voedselbedeling op bepaalde plaatsen nog steeds nodig is.

Kleding



Onmiddellijk na de ramp zijn spontane hulpverleners kleren beginnen inzamelen. Dit heeft heel snel buitengewone proporties aangenomen. De depots werden overspoeld door kledingdonaties.

Met volgende vaststellingen en problemen tot gevolg:

- Tonnen ongesorteerde kleding in plastic zakken.
- Een kluwen van bruikbare kleding gemengd met vuile of kapotte kleren en voden.
- Nood aan vrijwilligers om de kleding te sorteren, vrijwilligers die andere veel dringendere taken hadden.
- Probleem om de kleren te verdelen want niet gesorteerd.
- Het gevolg was dat kleding op de duur door de depots geweigerd werd. Dit leidde dan weer tot frustratie van bepaalde hulpverleners die met vrachten kleren werden teruggestuurd. Ook bij sommige personen die kleren hadden geschonken leidde dit tot frustraties en negatieve reacties.
- Vele spontane organisaties hebben na deze vaststelling vrij vlug aan hun vrijwilligers laten weten dat kleren niet meer nodig waren. Deze oproep is echter niet altijd opgevolgd geweest, en bepaalde vrijwilligers zijn blijven kleren verzamelen .
- In vele getroffen huizen waren enkel de kelder en het gelijkvloers ondergelopen. Aangezien kleding vaak op een bovenverdieping bewaard wordt, was hier dus veel minder nood aan.
- De vraag rijst ook wat er nu met al die kleren zal gebeuren.

- Er zijn getuigenissen dat het Rode Kruis kleding per kg begint te verkopen, wat de vraag opwekt naar wie de opbrengst van de kleding gaat, aangezien het gewone vrijwilligers zijn die deze kleding geschonken hebben aan andere organisaties.

In de toekomst toe moet rekening gehouden worden met volgende aandachtspunten:

- Zo snel mogelijk de nood aan kleding realistisch inschatten.
- Enkel propere en gesorteerde kleren aannemen. Dit moet reeds aan de bron gebeuren. Dus oproep aan de spontane hulpverleners die oproep doen om kleren in te zamelen om deze proper, geplooid en in dozen (niet in zakken) te verzamelen met vermelding van maat, geslacht, winter- of zomerkledij. Indien dit niet zo is, niet naar de getroffen gebieden of depots brengen.

Huisvesting

Het is niet duidelijk in welke mate spontane vrijwilligers een rol hebben gespeeld in de thematiek van de huisvesting. Het is wel bekend dat veel getroffen gezinnen een tijdelijk onderdak gevonden hebben bij vrienden en familie.

Wel is er in de eerste dagen na de ramp een overvloedig aanbod geweest vanuit het hele land om slachtoffers van de ramp te herbergen. Zij hebben hier echter vaak geen gebruik van gemaakt, om begrijpelijke redenen. De bewoners wilden in de buurt of zelfs in hun huis blijven omdat er veel geplunderd werd, zij moesten hun huis leegpompen, de modder ruimen, de inboedel op straat zetten, de muren afkappen en zij moesten ook ter plaatse zijn om de experten te ontvangen. Sommigen moesten ook heel snel hun werk hervatten. Ook hadden velen hun voertuig verloren en konden zij zich niet verplaatsen.

De huisvesting was ook een taak voor de (lokale) overheden (o.a. OCMW's), en La Croix Rouge heeft - zonder in details te treden - ook laten weten dat zij hierin een rol hebben gespeeld.

Er is weinig informatie over hoe dit in de praktijk is verlopen, over hoeveel personen het ging, en wat de korte- en lange termijnoplossingen waren. We hebben getuigenissen gekregen van slachtoffers wiens verzekering niet is tussengekomen, maar ook van slachtoffers die in een internaat werden opgevangen en omwille van de voorbereiding van de heropening van het internaat plots terug op straat stonden.

De overstromingen hebben een enorme impact op de huisvesting gehad. Sommige slachtoffers beschikken niet meer over een woning, omdat deze afgebroken moet worden of onbewoonbaar is verklaard. Zij zijn op zoek naar een nieuwe woning, en sommigen slapen in opvangcentra voor daklozen. De huurprijzen in de omgeving van de getroffen regio's zijn gestegen, de waarde van de getroffen huizen is gedaald. Er zijn gewoon niet voldoende woningen beschikbaar voor alle slachtoffers die nu dakloos zijn of willen verhuizen. Ook hierin heeft de overheid een belangrijke rol te spelen.

De aanpak van de huisvesting verdient zeker een apart en grondig onderzoek, waarin ook aandacht wordt besteed aan de verantwoordelijkheid van de officiële instanties en hoe zij deze opgenomen hebben.

Talrijke documenten – niet altijd werkbaar

Naarmate de vrijwilligers meer zicht begonnen te krijgen op de noden in de getroffen gebieden, begonnen ze documenten te creëren om informatie uit te wisselen en de hulpverlening te coördineren. Op de sociale netwerken circuleerden lijsten met adressen van de depots, lijsten van concrete hulpvragen, lijsten van benodigde materialen, screenshots van de lijst van de getroffen gebieden, lijsten met de vragen naar materiaal voor scholen, enz.

Deze lijsten werden vol goede bedoelingen opgesteld, maar werden vaak niet up-to-date gehouden, of circuleerden als losse documenten. Een bruikbare manier is om een document centraal online te zetten en up-to-date te houden en de link naar dit document te laten circuleren. Maar hiervoor is goede communicatie nodig.

Het ontbreken van een werkbaar lijst en kaart van de getroffen gebieden met concrete adressen van de plaatsen waar hulp nodig was zorgde voor veel tijdverlies en frustraties, vooral omdat in de ergst getroffen gebieden waar vrijwilligers naartoe trokken, hele straten onbewoond waren.

Ook de overheid kan hierin een rol spelen door belangrijke info ter beschikking te stellen.

Toekomst

Volgende up-to-date documenten zullen noodzakelijk zijn:

- Depotadressen en wat er daar nodig is
- Contactpersonen per getroffen dorp
- Grafische kaarten van getroffen gebieden, van plaatsen waar maaltijden nodig zijn
- Lijst van coördinatoren
- Lijsten van webpagina's, Facebookgroepen, organisaties die met de hulpverlening actief zijn
- Algemene en betrouwbare informatie, bijvoorbeeld de documenten die de slachtoffers moeten invullen voor de overheden of verzekeringen, plaatsen van voedselbedeling, enz.
- Overzicht van de persartikels
- Overzicht van de politieke beslissingen

Communicatie

De sociale media hebben vanaf de eerste dag een cruciale rol gespeeld. Daags na de overstromingen werden de eerste Facebookgroepen opgericht. Zowel groepen van mensen die hun hulp wilden aanbieden, als groepen die hun noden uitten, voornamelijk groepen per getroffen dorp. Deze Facebookgroepen ontstonden zowel in Vlaanderen, Wallonië, Brussel als in Nederland. Zoals eerder vermeld waren er meer dan 80 Facebookgroepen.

Spontane vrijwilligers vonden gemakkelijk hun weg naar deze groepen, en het aantal leden steeg snel. Zo telde de groep 'Hulp overstromingen Wallonië vanuit Vlaanderen' op korte tijd 5.000 leden, de groep 'Solidarité inondations Liège et environs' 50.000 leden en de groep 'Solidarité Belgique' meer dan 146.000 leden.

Na enkele dagen verschenen ook de eerste websites die hulpvragen en hulpaanbiedingen in beeld brachten. Ook RTL lanceerde een dergelijke website, evenals het Rode Kruis.

Nadien verschenen er ook de Whatsapp-groepen die voornamelijk populair zijn bij jongere vrijwilligers.

De verschillende platformen hebben de volgende voor- en nadelen:

Facebook

Voordelen:

- Facebook is bij het grote publiek gekend. Heel snel vonden de gebruikers hun weg naar de speciaal opgerichte groepen.
- De structuur van Facebook biedt tal van voordelen in rampsituaties. Concrete vragen kunnen gepubliceerd worden en de antwoorden op de vragen kunnen makkelijk gevolgd worden. Ook zien nieuwe gebruikers de historiek van de vragen en antwoorden.
- Er kunnen beelden, films en documenten gepubliceerd worden, krantenartikels, linken met andere groepen kunnen gedeeld worden.
- Dankzij de zoekfunctie kunnen leden ook op sleutelwoorden zoeken.
- Facebook werkt heel autonoom. Iedereen kan posten.

Nadelen:

- Er verschenen hier en daar racistische, kwetsende, ongepaste commentaren. Bepaalde gebruikers gingen met elkaar publiek in de clinch. Als moderator kan je wel de commentaren verwijderen, en eventueel zelfs leden uitsluiten.

- De mogelijkheid bestaat dat ‘trollen’ de groepen infiltreren en ervoor zorgen dat bepaalde leden door Facebook geblokkeerd worden, door massaal hun commentaar als onaangepast te melden. Aangezien Facebook dit automatisch en zonder menselijke ingreep doet, zijn er leden door malafide personen geblokkeerd.
- Naar aanleiding van negatieve commentaren kan een Facebookgroep ook in zijn geheel gesloten worden en valt alle communicatie weg.
- Facebook werkt niet chronologisch., Soms komen oudere berichten bovenaan te staan. Dit is vervelend als er ondertussen een wijziging in de vraag is gebeurd. We denken bijvoorbeeld aan de oproep om geen kleren meer te doneren.

Whatsapp

Het gebruik van Whatsapp als communicatiemiddel bij de spontane hulpverlening kwam later. Whatsapp is vooral populair bij de jongeren. Op een gegeven ogenblik werd er in de Facebookgroep van ‘Hulp overstromingen Wallonië vanuit Vlaanderen’ een Whatsapp-groep opgericht. Dit had enkele voordelen, maar ook een groot aantal nadelen tot gevolg.

Voordelen:

- Concrete hulpvragen, vastgesteld op het terrein door de vrijwilligers die ter plaatse ‘waren, werden in de Whatsapp-groep gepost, en vonden snel een antwoord in deze groepen. Bijvoorbeeld als er nood was aan mankracht op een bepaald adres, konden de leden die ter plaatse waren zich onmiddellijk naar daar begeven.

Nadelen:

- Een Whatsapp-groep is beperkt in leden, dus een aanzienlijk aantal personen die er deel van uit wensten te maken, kon geen lid worden van de groep.
- Whatsapp kent geen historiek voor nieuwe leden. Als iemand zich bij de groep aansloot had hij geen enkel zicht op de voorgaande conversaties, dus werden vragen vaak opnieuw gesteld, had men geen zicht op de voorbije acties, enz.
- Whatsapp kent geen structuur. Alles verloopt chronologisch. Als iemand een vraag stelt, staat het antwoord soms 30 berichten verder, en als iemand daar weer op antwoordt, dan kunnen er weer een hele reeks andere berichten over andere thema’s tussen zitten.
- De Whatsapp-groep van ‘Hulp overstromingen Wallonië vanuit Vlaanderen’ is een totaal eigen leven gaan leiden. Er was geen link meer tussen deze groep en de Facebookgroep. De leden van de Facebookgroep wisten niet meer wat er zich ter plaatse afspeelde.

- Het reservoir van de Whatsapp-groep is heel beperkt. Daar waar deze groep slechts enkele tientallen leden telt, is dat in de Facebookgroep enkele duizenden. Dus als er een concrete hulpvraag komt, zijn de potentiële oplossingen in de Whatsapp-groep heel beperkt.
- De structuur van Whatsapp is heel chaotisch. Op een dag zijn er in de Whatsapp groep gemakkelijk tussen de 400 en 700 berichten. Belangrijke informatie wordt afgewisseld met anekdotes, persoonlijke boodschappen, ervaringen, enz.

Websites

Zowel vanuit de slachtoffers als de vrijwilligers is er vraag naar een eenduidige tweetalige website die een duidelijke structuur geeft in vraag en aanbod. Wie kan welke hulp bieden en wanneer? Bovendien kan op deze manier de hulpvraag opgevolgd worden. Is er nog steeds hulp nodig? Is de hulpvraag opgelost? Is er nog verdere opvolging nodig?

Toekomst

Bij een volgende ramp zal een ploeg van experts in social media en webdevelopers nodig zijn, die correcte informatie via deze kanalen kunnen verspreiden.

Coördinatie van de spontane hulpverlening

In de eerste dagen na de ramp werden verschillende Facebookgroepen opgericht. De administratoren van deze groepen speelden spontaan een coördinerende rol. Zij linkten de hulpvragen en het hulpaanbod aan elkaar.

Zij zochten naar lokale contactpersonen en probeerden een zicht op de situatie te krijgen.

Toen vrijwel onmiddellijk spontane vrijwilligers ter plaatse gingen helpen, werden deze de oren en ogen van de administratoren. Zij berichtten rechtstreeks over de situatie ter plaatse. Er was ook een intense communicatie met hen via telefoon, Messenger, sms, Whatsapp. Deze vrijwilligers smeedden ter plaatse banden met lokale coördinatoren en gaven de administratoren hun GSM-nummer.

Ondertussen namen de administratoren ook contact met lokale besturen, met verantwoordelijken van depots, het leger, enz....

Uniek in deze spontane burgerlijke actie is dat er geen leidersfiguren zijn tevoorschijn gekomen. De verschillende groepen van spontane hulpverleners werkten vrij autonoom en ontwikkelden een eigen netwerk. Dit zonder enig overleg tussen de verschillende groepen.

Tussen de coördinatoren van deze groepen werd er geen structureel contact genomen. Men ging wel informatie halen op de verschillende websites en deelde die, maar er was geen overlegplatform.

De rol van coördinator kon overgenomen worden. Wanneer iemand terug aan het werk moest, of voor een andere reden geen tijd meer had, namen anderen spontaan de taak over.

Groepen vrijwilligers die elkaar ter plaatse leerden kennen, organiseerden zich ook spontaan. De nood aan coördinatie werd minder noodzakelijk.

Een opmerkelijke vaststelling is de beperkte activiteit en profilering van politieke partijen in de hele beweging, evenals het negeren van lokale politieke touwtrekkerij. Door het feit dat de spontane vrijwilligers apolitiek zijn, trekken zij zich niets aan van de politieke machtspelletjes, de federale of gewestelijke regels, de spanningen enzovoort.

Enkele specifieke casussen

Hulpverlening in Trooz – La Brouck

In elk dorp is de hulpverlening anders verlopen. De plaats La Brouck heeft een uniek verloop gekend en is daarom interessant om te bespreken.

In de eerste dagen na de ramp werd het zwaar getroffen dorp Trooz niet onmiddellijk opgemerkt en werd er geen hulp gebracht. Maar toen enkele spontane hulpverleners ter plekke waren gegaan, kwam deze plaats volop in de aandacht.



Een kentering kwam er toen er contact werd gelegd tussen een vrijwilliger en een lokale wijkverantwoordelijke, José, zelf zwaar getroffen, maar die door zijn functie de wijk heel goed kent. José was op de hoogte van de situatie, van de noden van de bewoners, was heel vlot bereikbaar, en had een goede analyse van de noden.

Dankzij deze kennis kregen spontane hulporganisaties snel en duidelijk zicht op de concrete noden en doelgerichte hulpverlening organiseren. La Brouck en Trooz werden dus massaal geholpen. Er werden duurzame banden gesmeed, en de continuïteit van de hulpverlening werd gegarandeerd.

Heel snel waren er ook vrijwilligers (met een sterke ploeg uit Nederland) die een coördinerende rol ter plaatse overnamen, vlot bereikbaar waren, kwaliteitsvolle informatie (concrete informatie rond noden in real time, evolutie van het antwoord op deze noden, dispatching van de vragen, matching hulpvraag en -aanbod, ...) doorgaven. Aangezien deze personen dagenlang ter plaatse bleven, was er een vast aanspreekpunt.

De specifieke aanpak van Angleur

In Angleur is er een specifieke aanpak geweest, en deze case leert veel over een bepaalde vorm van hulpverlening. Reeds van in het begin is een ploeg spontane vrijwilligers, onder de coördinatie van Werner, een spontane vrijwilliger, ter plaatse gegaan. Deze ploeg, bestaande uit een 100-tal vrijwilligers heeft ervoor gekozen om al hun acties specifiek op deze plaats te richten. Al heel snel kwamen ze in contact met de lokale voedselbank onder leiding van Fatima.

Deze ploeg heeft er dus voor gekozen om alle hulpvragen op één geografische plek te beantwoorden. Gaande van het legen van de kelders, het schoonmaken van de huizen, de lokale voedselbedeling, het uitreiken van de basisvoorzieningen, tot het organiseren van kinderfeesten.

Zij hadden een heel aparte organisatietechniek. Er was geen depot ter plaatse voorzien, maar ze gingen van huis tot huis en inventariseerden de noden. Deze noden werden doorgespeeld naar de basis in Vlaanderen, en er werden concrete acties ondernomen om het nodige materiaal te verzamelen of de nodige vrijwilligers te voorzien, en dan ter plekke te brengen.

Deze heel gestructureerde vorm van hulpverlening heeft tal van voordelen.

- Er is geen depot dat bewaakt moet worden, of dat overvol is met goederen waar geen vraag naar is.
- Een vaste ploeg geeft antwoord op alle hulpvragen.
- Er ontstaat een hechte en duurzame band tussen slachtoffers en hulpverleners.
- Er is een duidelijke en bereikbare contactpersoon.
- Er is een duurzame samenwerking met een lokale Waalse coördinator.
- Voor externe organisaties of overheden is er een vaste contactpersoon die duidelijk zicht heeft op de situatie.
- De grote groep vrijwilligers kan continuïteit op lange termijn voorzien.

Nood aan aandacht voor kwetsbare hulpvragers

Meer dan 15 dagen na de ramp ontdekten een aantal vrijwilligers enkele oudere bewoners die nog steeds geen hulp hadden ontvangen.

Hoe was dit mogelijk? Deze mensen beschikten niet over gsm, internet, enz.. Ze waren ook niet mobiel en konden zich niet naar de gemeente of depots verplaatsen. Tijdens de ramp waren 15.000 auto's weggespoeld.

Overheden en hulporganisaties moeten zich ervan bewust zijn dat er mensen zijn die niet over communicatiemiddelen beschikken, die hun hulpvraag niet kenbaar kunnen maken, die bijvoorbeeld door het ontbreken van elektriciteit ten gevolge van de overstromingen, geen toegang hebben tot de media, de nieuwsberichten op televisie of radio. Die niet mobiel zijn. Er moet hierover nagedacht worden hoe men deze kwetsbare groep toch kan bereiken.

Ook de zwaar getroffen gemeentes hadden het moeilijk om zelf op zoek te gaan naar afgelegen bewoners. Hun wagenpark was ook zwaar getroffen, zij hadden te kampen met ondergelopen gemeentelokalen, en aangezien het volop vakantieperiode was, was er ook een gebrek aan personeel.

Doven en slechthorenden, alsook blinden, hadden het heel moeilijk om contact te nemen met hulpdiensten of om op de hoogte te blijven van de te ondernemen stappen.

Er dient ook specifieke aandacht besteed te worden aan mensen met een handicap. Zo hadden personen die zich moeilijk tot niet autonoom kunnen verplaatsen, soms geen toegang tot voedselbedeling of geraakten ze niet in de depots.

Om te vermijden dat zwakkere getroffen en door de mazen van het hulpverleningsnet vallen moet er op voorhand op alle plaatsen met een verhoogd risico een echt draaiboek klaar liggen. Er zullen in de toekomst nog andere rampen gebeuren met dezelfde gevolgen.

Onder dit punt van kwetsbare hulpvragers moet zeker aandacht besteed worden aan de vele slachtoffers die reeds voor de ramp in financiële moeilijkheden verkeerden. Hun precaire financiële situatie had tot gevolg dat velen onder hen slecht tot niet verzekerd waren. De financiële gevolgen van deze ramp zijn voor hen dramatisch. Zij beschikken niet over de middelen om nieuwe huisraad te kopen, de opruimwerken te bekostigen, een andere woning te vinden, renovatiewerken uit te voeren, enz. De spontane hulpverlening blijkt voor hen een cruciale rol te spelen. Dankzij deze hulpverlening ontvangen zij huisraad, elektrische apparatuur, wordt het pleisterwerk van de muren gehaald, worden zij voorzien van voedingsmiddelen, hygiënische producten, kleding enz. Een aanzienlijk deel onder hen is nu verplicht te blijven wonen in huizen die aangetast zijn door schimmel en die onverwarmd en uiterst ongezond zijn. Indien de spontane vrijwilligers niet in grote mate deze gezinnen in hun basisnoden tegemoetgekomen waren en hen materieel gesteund zouden hebben, wie zou het dan wel gedaan hebben? Welke rol moet de overheid hierin spelen?

We stellen ook vast dat deze precaire groep heel moeilijk zijn weg vindt in het administratieve kluwen van in te vullen documenten die inherent zijn na een ramp. Zij weten niet op welke hulp zij recht hebben en hoe zij dat recht kunnen laten gelden.

Zij zijn ook heel kwetsbaar ten aanzien van de verzekering. Hun acute geldnood drijft hen ertoe om elk voorstel van tussenkomst van de verzekering te ondertekenen, zonder een beroep te doen op een tegenexpertise of de tijd te nemen om verschillende offertes te laten opstellen. Zij hebben ook geen inzicht in de details van hun verzekering en op welke tussenkomsten zij recht hebben.

Hulpacties voor dieren

Al snel werd duidelijk dat het dierenleed een speciaal aandachtspunt was. Een deel van de spontane vrijwilligers trok zich dit erg aan.

Concreet werden volgende vragen gesteld voor de nood bij dieren

- Het zoeken naar weggelopen of weggespoelde dieren
- Nood aan diervoeding
- Specifieke nood aan hooi voor paarden
- Opvang van paarden
- Verzorgen van gewonde dieren
- De eigenaars van gevonden dieren zoeken



Ondernomen acties

Goederen (voeding, hooi, benodigdheden) inzamelen:

- Dierenwinkels aanspreken voor schenkingen
- De diervoedselbank aanspreken
- Talrijke donaties van diervoeding door vrijwilligers
- Zoektochten (ook 's nachts) om dieren terug te vinden
- Advertenties op Facebookpagina's en websites van gevonden dieren of van eigenaars van verloren dieren
- Interventie van de dierenambulance voor gewonde dieren
- Ondergelopen stallen opruimen
- Opvang wilde dieren in Hotton
- Tussenkomen van verschillende vzw's gespecialiseerd in dieren

Men heeft helaas ook moeten vaststellen dat een aantal gevonden dieren werden meegenomen en niet aan de eigenaars werden terugbezorgd.

Toekomst

Dierenrescue vraagt een specifieke aanpak en dient uitgevoerd te worden met kennis van zaken. Verschillende gespecialiseerde teams hebben achter de schermen goed werk verricht. In de toekomst is het aan te raden dat een ploeg van erkende dierenrescuers de taak op zich nemen om deze reddingsoperaties te dispatchen en uit te voeren.

River clean-up

In de eerste dagen na de ramp heeft deze organisatie zich gericht op het kuisen en opruimen van huizen. Daarna werd de focus gelegd op het opruimen van afval in de rivieren.

1.571 vrijwilligers gingen via deze organisatie ter plaatse helpen en haalden tot nu toe 85,5 ton aan afval op!!!



De rivieropruimacties gebeuren in samenwerking met De Lijn, die telkens 3 pendelbussen sponsort. Ter plaatse werken ze samen met vrijwilligers van BEWapp (Wallonie Plus Propre), JCI Liege en de Civiele Bescherming. Voor het bepalen van de opruimlocaties staan ze in rechtstreeks contact met de gemeentes zelf, die hulp vragen waarop zij een antwoord

Speciale acties

Eén van de krachten van spontane hulpverlening is dat zij heel creatief kan zijn.

Deze creativiteit is ook merkbaar in deze ramp. Zo werden er spontaan verschillende activiteiten georganiseerd, zonder overleg, maar op initiatief van groepjes vrijwilligers.

Speciaal willen we enkele van deze activiteiten vermelden

- Organisatie van kinderfeestjes met kraampjes en luchtkastelen
- Een pannenkoekenkraam
- Een rondrijdende ijskar
- BBQ's voor en met de slachtoffers
- Verschillende kappers hebben gratis kapbeurten gegeven, wat enorm gewaardeerd werd
- Ronddelen van taarten en gebak
- Organiseren van een verjaardagsfeestje voor een jarig jong slachtoffer
- Bus met verzekeraars die advies gaven aan de slachtoffers
- Psychologische hulpverlening door een groep psychologen die ter plaatse zijn gaan spreken met de slachtoffers



De autonomie en intimiteit van de slachtoffers

In de eerste dagen na de ramp hadden veel slachtoffers nood aan alles wat men zich maar kan inbeelden.

Na een tweetal weken waren op verschillende plaatsen (maar niet overal) de basisvoorzieningen weer voorzien en begon zich de vraag te stellen waar mensen nu nog nood hadden. Er werden massaal hulpvragen gesteld voor meubels, kookplaten of campingvuurtjes op gas, klein elektro zoals waterkokers en microgolfovens, koelkasten en ander gerief om de mensen in staat te stellen om voor zichzelf te koken. In andere zwaar getroffen regio's bleef bepaalde hulpvoorzieningen nog absoluut noodzakelijk, bijvoorbeeld de voorziening van de maaltijden.

Op plaatsen waar slachtoffers weer beschikten over kookmateriaal en kookplaten, winkels die weer opengingen, transportmogelijkheden die weer beschikbaar waren, stelde zich de vraag of het leveren van maaltijden nog zin had. De verleiding om afhankelijk te blijven van deze voorziening is groot. De discussie ontstond of men slachtoffers niet meer moest stimuleren om autonoom te zijn, of dat er in die zones toch nog maaltijden moesten aangeboden worden.

Ook bij sommige vrijwilligers stelden we vast dat het 'vrijwilligerssyndroom' de kop begon op te steken. Men heeft zich dagenlang nuttig gemaakt en gevoeld en wil deze rol blijven spelen. Tot men de grens bereikt waar men noden gaat creëren.

We stelden ook vast dat sommige slachtoffers nood aan intimiteit hadden. Niet iedereen wenste geholpen te worden door spontane hulpverleners of wou hulpverleners in zijn huis toelaten. Bij sommige slachtoffers was er ook een grote schaamte om hulp te vragen, hoewel ze echt nood hadden aan hulp. Dit moet heel tactvol benaderd worden.

Ook hadden sommige slachtoffers het moeilijk met foto's die door spontane hulpverleners werden genomen. Essentieel is om op zijn minst hun goedkeuring te vragen.

Tenslotte is het het slachtoffer dat centraal staat in de spontane hulpverlening, en niet de hulpverlener. Dit zal ook in de toekomst duidelijk gecommuniceerd moeten worden.

Het financiële aspect van de spontane hulpverlening

Een vaak over het hoofd gezien en onderschat aspect van de spontane hulpverlening is het financiële aspect. Concreet situeert zich dit op verschillende niveaus:

- De waarde van de geschonken goederen
- De waarde van de financiële schenkingen
- De waarde van de door de spontane vrijwilligers uitgegeven vervoerskosten
- De waarde van de door de spontane vrijwilligers aangeschafte werktuigen
- De honderdduizenden gratis werkuren
- De waarde van de gratis aangeboden professionele hulp (verpleging, advies ten opzichte van de verzekering, speciale interventies zoals het installeren van elektriciteitsvoorzieningen, opruiming met industriële machines, enz.)

De berekening van de totale waarde zou zeker het voorwerp kunnen zijn van een aparte studie, maar situeert zich minstens in de miljoenen euro's.

Indien deze bijdrage niet door spontane vrijwilligers zou gedragen worden, kan de vraag gesteld worden wie dit voor zijn rekening zou nemen.

Werking van en samenwerking met het leger



Onmiddellijk na de overstromingen kwam het leger ter plaatse om met groot materiaal de dorpen op te ruimen en de straten terug vrij te maken. Zodra dat gebeurd was trokken zij zich terug, maar al snel werd duidelijk dat hun hulp nog lange tijd nodig zou zijn. Daarop werden zij terug naar het rampgebied gestuurd. Hieronder volgt de getuigenis van een militair.

“Sinds 15 juli zijn er militairen ingezet. Maar niets was gecoördineerd. Op 20 juli heeft Bn Istar de taak op zich genomen om een cp Bn te ontplooiën in Luik in het oud militair hospitaal, naast het provinciecommando. Deze hebben vanaf 21 juli de organisatie van de militaire middelen op zich genomen. Het ging over 2 compagnieën, versterkt met mensen van 11 genie en 4 genie. Er waren nog enkele losse elementen die niet tot deze groep behoorden actief in de zone van Luik : de medische en de veldkeukens.

De veldkeukens stonden eerst op 2 verschillende plaatsen, maar wegens een gebrek aan koks zijn deze samengebracht op 1 locatie te Chaudfontaine, waar ze gestaan hebben tot maandag 2 augustus. Vanaf dan zou het Croix Rouge de verdeling van het eten overnemen. Ondertussen zijn er terug 2 veldkeukens ontplooid, omdat het niet voldoende was wat het Croix Rouge samen met een OCMW kon verdelen. Tot en met 2 augustus kookten de

2 veldkeukens van defensie voornamelijk op basis van giften, dus alles wat door vrijwilligers werd binnengebracht.

De keten voor steunaanvragen liep moeizaam. De officiële weg was als er iemand steun van defensie wou om iets te doen moest die zijn gemeente aanspreken. Die moesten de vraag bekijken en doorsturen naar het provinciecommando. Deze bekeken of defensie die middelen reeds in de zone had of niet. Indien het mogelijk was stuurden zij de steun door naar ons en konden wij de mensen daarop aansturen.

Indien die middelen niet in de zone aanwezig waren stuurde het provinciecommando de vraag door naar het hoofdkwartier van defensie in Evere. Maar er kwamen heel weinig steunaanvragen door tot bij ons militairen, dus ofwel bleven er veel bij de gouverneur plakken, ofwel vonden de gemeentes de weg niet met hun vragen.”

Verschillende militairen zijn vanaf het begin ook op niet-officiële wijze ter plaatse gaan helpen. Er heerste bij hen frustratie omdat zij geen officiële opdracht kregen van de overheid, en ze voelden zich machteloos.

De samenwerking tussen het leger en de spontane vrijwilligers is van in het begin vlot verlopen. Zeker toen de verantwoordelijkheid weer naar de federale overheid werd overgeheveld was de communicatie vriendelijk in een sfeer van coöperatie en respect. De taken werden verdeeld, spontane vrijwilligers hielpen om de groenten te snijden en te koken en ook bij het ronddelen van de maaltijden.

Spontane hulpverleners brachten ook groenten, vlees, brood, fruit naar de keukens van het leger. Er stelt zich de vraag hoe het komt dat defensie voor een deel op giften van burgers heeft moeten rekenen om de maaltijden klaar te maken.

Aanbevelingen voor de toekomst?

Al sinds de jaren '80 circuleren er wetenschappelijke rapporten over de opwarming van de aarde en de komende klimaatveranderingen. In deze rapporten wordt vermeld dat deze veranderingen zullen gepaard gaan met rampen. Gaande van grote bosbranden, tot stijging van de waterspiegel en grote overstromingen. In België mochten we ons voornamelijk aan overstromingen verwachten. De eerste grote overstroming is nu een feit, en helaas mogen we ons nog aan volgende overstromingen verwachten.

Het is niet duidelijk hoe de overheid en andere organisaties zich sinds 40 jaar hierop hebben voorbereid, maar we kunnen niet anders dan vaststellen dat zij niet klaar waren en dat de georganiseerde hulpverlening op een fiasco is uitgedraaid. De drastische besparingen door de overheid bij de Civiele bescherming, B-Fast, Defensie, enz. hebben zeker een rol gespeeld. Het Belgische leger beschikt zelfs niet meer over de middelen om een noodbrug te bouwen.

De uiterst complexe Belgische politieke structuur, de onduidelijkheid rond taken en verantwoordelijkheden van de verschillende overheden, het politieke getouwtrek, dat alles draagt bij tot een inefficiënt beheer van een ramp op grote schaal.

We stellen vast dat zonder de spontane hulp van duizenden vrijwilligers deze ramp nog dramatischer zou zijn verlopen.

Bovendien beschikken zij over een imposante hoeveelheid middelen waarover geen enkele overheidsdienst of officiële hulporganisatie beschikt. Een concreet voorbeeld hiervan zijn de waterpompen. In de eerste twee, drie dagen na de overstroming waren er massaal pompen nodig om de huizen en kelders leeg te pompen. Noch de brandweer, noch de Civiele Bescherming of enige andere organisatie beschikte hierover. Maar de spontane vrijwilligers beschikten er wel over, evenals over de nodige transportmiddelen om deze ter plaatse gaan brengen.

De vraag kan gesteld worden of deze spontane vorm van hulpverlening in de toekomst al dan niet gestructureerd moet worden, en zo ja in welke mate. Maar indien structuur de efficiëntie kan verbeteren, moet er een heel grote marge aan spontane actie en onafhankelijkheid bewaard blijven.

Spontane hulpverlening zal altijd blijven bestaan. Het is een geweldige kracht met een enorm potentieel, maar kent ook zwaktes. Het is zinloos om die spontane hulpverlening volledig te willen structureren. Op zichzelf is zij heel creatief, heel verantwoordelijk, baant zich een weg, vindt zelf oplossingen. Er zullen altijd personen zijn die lokaal in hun omgeving mensen zullen samenbrengen, hulpgoederen zullen verzamelen, zelf gaan verdelen, lokale contacten hebben, bijvoorbeeld omdat ze er op vakantie geweest zijn of vrienden hebben in een getroffen wijk. Deze vorm van hulpverlening is uiterst positief.

Een vrijwilligersorganisatie kan een deel van de spontane hulpverlening kanaliseren. Er zijn talrijke vragen gekomen van mensen die wilden helpen maar niet wisten waar of hoe. Het aanreiken van informatie, tips over de concrete noden, contactpersonen ter plaatse, enz. heeft duidelijk zijn nut bewezen.

Als er al moet gedacht worden aan structuur, dan betreft het voornamelijk de structuur van de beschikbare informatie waaraan vrijwilligers een houvast hebben om zelf op de best mogelijke manier hun energie en enthousiasme te kanaliseren.

De vraag kan gesteld worden of er ook met financiële giften gewerkt moet worden. We hebben talrijke vragen ontvangen van burgers die niet ter plaatse konden gaan, maar die financieel wilden bijdragen en geen vertrouwen hadden in bijvoorbeeld het Rode Kruis. Deze giften kunnen aangewend worden om bijvoorbeeld eten te kopen, generatoren en blazers te huren.

Op lokaal vlak waren er verschillende initiatieven om geld in te zamelen om een deel van de kosten van hun eigen spontane hulpinitiatieven te dragen. Zo zijn er groepen die bijvoorbeeld een school schoonmaken en daarnaast ook een omhaling doen om schoolgerief aan te kopen.

Er is een duidelijke vraag voor een gecentraliseerd noodfonds, waar vrijwilligers giften kunnen storten die snel en zonder veel bureaucratie kunnen vrijgemaakt worden om de spontane hulpacties aan te vullen. Dat kan gaan van het huren van bestelwagens voor de levering van gedoneerde goederen, het aankopen van gasflessen, het huren van ontvochtigers of gereedschap om een bepaalde klus uit te voeren, het aankopen van ingrediënten om maaltijden klaar te maken, enz....

Efficiënter werken

Uit de praktijk hebben we volgende mogelijke werkpunten gedestilleerd die de efficiëntie zouden kunnen verbeteren.

Vaststelling van de noden – een needs research team

Het heeft meerdere dagen geduurd eer de hulpverlening sommige dorpen bereikte. In een aantal dorpen had de spontane hulpverlening vrij snel zicht op de gevolgen van de ramp en de concrete noden en hun omvang. Dit was voornamelijk zo wanneer er lokale contactpersonen waren. Bij andere dorpen heeft het veel langer geduurd. Na een tweetal weken werden door bepaalde organisaties verkenners uitgezonden om langs minder gekende dorpen te gaan. Dit werd echter niet systematisch gedaan. In de toekomst zou een systematische verkenning in de eerste twee dagen na de ramp een duidelijker zicht op de noden tot stand kunnen brengen. Deze verkenners kunnen ook proberen lokale verantwoordelijken of contactpersonen te vinden. De vergaarde informatie dient gecentraliseerd te worden en voor alle initiatieven toegankelijk te zijn.

Hulpverlening per entiteit

De ervaringen in Angleur en La Brouck hebben ons geleerd dat werken met één lokale contactpersoon en één vrijwilliger als brugpersoon heel efficiënt is. De concrete hulpvragen worden dan via die twee personen gekanaliseerd. Voorwaarde is dan wel dat de lokale contactpersoon en de brugpersoon daadwerkelijk een zicht verwerven op alle noden in een geografisch gebied. Het gevaar is dat zij zich gaan toespitsen op een bepaalde wijk of enkele straten en dus een beperkt zicht van hulpvragen verwerven en bepaalde slachtoffers over het hoofd zien. Een voordeel is ook dat er voor de lokale bewoners, maar ook de lokale autoriteiten en andere organisaties een concreet aanspreekpunt is. Bij uitgestrekte dorpen kunnen dit meerdere personen zijn die elk een sector toegewezen krijgen. De praktijk heeft ons ook geleerd dat het inzicht in de noden, alsook de noden zelf, van dag tot dag evolueren. Als er een goede samenwerking is tussen de verschillende spontane hulporganisaties, kunnen de verschillende entiteiten ook onder hen verdeeld worden.

Specialisaties

De ervaring leert dat er al vrij snel bepaalde heel specifieke hulpdomeinen tevoorschijn komen. We denken hierbij aan:

- Medische noden

- Voedsel- en drankbedeling en bereiding van maaltijden
- Dieren
- Scholen
- Kinderen
- Opruim van huizen, straten en rivieren
- Media en communicatie
- Samenwerking met overheden en instellingen

Deze noden vergen soms aangepaste kennis (bijvoorbeeld medische noden), specifiek materiaal (schoolnoden met banken, stoelen, rekken, enz...) of specifieke acties (dierennoden: zoeken naar verdwaalde dieren). Ook hebben sommige vrijwilligers meer affiniteit met één van deze specifieke noden.

Door voor deze noden specifieke werkgroepen op te richten, kan de vraag vanuit de verschillende entiteiten gelinkt worden aan de gespecialiseerde hulp die deze werkgroepen bieden. Een concreet voorbeeld: de dierenvoeding. Al snel rees de vraag naar dierenvoeding. Bij de spontane hulpverleners voelden talrijke vrijwilligers zich geroepen om dat materiaal concreet te verzamelen, contact op te nemen met dierenspecialisten, enz... Als de werkgroep 'dieren' het hulpaanbod en hulpvraag rond dieren coördineert, kunnen zij de specifieke noden van de entiteiten opvolgen en beantwoorden.

Voor al deze werkgroepen kunnen aparte Facebookgroepen opgericht worden. Zo verloopt de communicatie doelgericht.

Een gezamenlijk communicatieplatform

Zoals vermeld was er heel weinig communicatie tussen de verschillende initiatieven. Ook gebruikte elk initiatief zijn eigen communicatiekanalen en middelen. Hierdoor circuleerde vaak achterhaalde informatie, tegenstrijdige berichten, een overaanbod aan hulp voor een concrete hulpvraag, een geringer bereik voor heel specifieke hulpvragen, enz. Door een gezamenlijk communicatieplatform kan er efficiënter gewerkt worden.

Op het moment van dit schrijven zijn er verschillende websites actief waar vraag en aanbod van spontane hulp met elkaar gelinkt worden. Zij werken op verschillende manieren en hebben elk hun sterktes en zwakheden.

Door onze werkgroep wordt momenteel het systeem Asana met een beperkt aantal vrijwilligers uitgetest. Dit systeem zal half september geëvalueerd worden. Om echt efficiënt te zijn zouden de verschillende initiatieven gecentraliseerd moeten worden. De vraag is nog maar of ieder apart groepje bereid zal zijn om in te stappen in een gezamenlijk communicatieplatform.

Het systeem zou in ieder geval aan volgende vereisten moeten voldoen:

- Gebruiksvriendelijk
- Tweektalig of drietalig
- Goedkoop
- Toegankelijk voor een groot aantal gebruikers
- Makkelijke inschrijvingsprocedure
- Gekend bij vrijwilligers en hulporganisaties
- Up-to-date gehouden worden
- Duidelijk kenbaar maken als een hulpvraag afgesloten is
- Misschien zal het echter wel een ouder publiek afschrikken om er gebruik van te maken

Bescherming van de vrijwilligers – statuut

We juichen de politieke beslissing toe, dat werkzoekenden de mogelijkheid kregen om hulp ter plaatse te gaan bieden. Deze boodschap was duidelijk en had een positief effect.

In tegenstelling tot vrijwilligers van erkende hulporganisaties hebben spontane vrijwilligers geen statuut. Zij lopen het risico om zich bij hun hulpverlening te kwetsen. Wij pleiten er dan ook voor om te onderzoeken of er voor hen een verzekeringssysteem tot stand zou kunnen komen.

Specifiek bij overstromingen lopen de vrijwilligers bij een verwonding de kans om tetanus op te lopen. De vraag stelt zich of een gratis vaccinatie aangeboden kan worden.

Heel wat vrijwilligers zijn verschillende keren naar het rampgebied gereden en hebben hoge vervoerskosten gehad (brandstof). Bij sommigen liep dit zelfs op tot €500. In tegenstelling tot de vrijwilligers van het Rode Kruis wordt er hier geen vergoeding voorzien. We beseffen dat dit een heikel en complex punt is, maar roepen op om ook dit aspect te analyseren.

Contacten met de pers

De contacten met de pers zijn redelijk goed verlopen. Er zijn verschillende reportages geweest over de overstromingen en over het werk dat spontane vrijwilligers ter plaatse deden. Ook werd er aandacht besteed aan de grote groep Vlaamse en Nederlandse vrijwilligers. Deze reportages waren zowel in de geschreven pers, de radio als op de televisie. Het ging van korte reportages tot grondige reportages.

De media aandacht is echter vrij snel verzwakt en op bepaalde media snel naar de achtergrond verschoven. Dit heeft ons, gezien de omvang van deze ramp, toch verbaasd. Het heeft echter ook praktische gevolgen gehad. Doordat er geen aandacht werd geschonken aan de nog steeds massaal aanwezige noden, denken veel burgers dat hulp niet meer nodig is. Het wordt moeilijker om het noodzakelijke materiaal te verzamelen, de giften verminderen, bepaalde misstanden komen niet in het nieuws, maar er is ook een directe impact op de motivatie van de spontane vrijwilligers, sommigen hebben de indruk dat nu alles in orde is aangezien er in de media niet meer over gesproken wordt en denken dat hun hulp niet meer nodig is.

Anderhalve maand na de ramp is de situatie in bepaalde regio's nog schrijnend. Nieuwe problemen steken de kop op. Tijdelijke opvangcentra sluiten en sommige slachtoffers hebben geen woning meer. Ook depots worden gesloten en er is weer nood aan primair basismateriaal. Vele woningen zijn vochtig en vol schimmel, en door het gebrek aan droogmateriaal leven honderden slachtoffers in uiterst ongezonde omstandigheden en ontwikkelen ze gezondheidsproblemen. Hoewel de elektriciteit op vele plaatsen opnieuw beschikbaar is, is dit misleidend. In praktijk gaat het over één stopcontact. Een ruim aantal huizen beschikt nog niet over gasvoorziening. Al deze aspecten krijgen weinig tot geen media-aandacht. De noden zullen nog maanden aanhouden en we roepen de pers op om dit blijvend in het nieuws te brengen.

Ook betreuren we dat de pers er niet in geslaagd is om noch de politiek, noch het Rode Kruis tot een persconferentie over te halen.

We betreuren ook dat er op televisie geen debatten werden georganiseerd tussen slachtoffers, vrijwillige hulpverleners, politiek en het Rode Kruis, en dat de media amper kritische vragen stelden aan de politieke verantwoordelijken.

Een gezamenlijk platform van spontane vrijwilligers zou ook kunnen bijdragen tot een sterkere samenwerking met de pers.

Contacten met de politiek

De stilte vanuit de politiek is oorverdovend geweest. We spreken hier over vermoedelijk de zwaarste ramp (buiten de twee wereldoorlogen) in België, niet naar aantal dodelijke slachtoffers, maar naar de omvang van de schade en de geografische verspreiding ervan. Het heeft veertien dagen geduurd voor de minister-president van het Waalse gewest ter plaatse is geweest. Er waren geen persconferenties of wekelijkse overlegcomités die nadien de pers ter woord stonden. Hoewel het parlementaire vakantied was, is het gebrek aan politieke interesse onbegrijpelijk en volgens velen zelfs schandalig.

Zeggen dat de politiek geen acties heeft ondernomen zou onterecht zijn, maar de communicatie rond deze acties was ongestructureerd en bijna onzichtbaar, en bereikte de slachtoffers en spontane hulpverleners niet.

Het is onduidelijk welke verantwoordelijkheid de overheid heeft bij dergelijke ramp.

Het is onduidelijk welke financiële en andere middelen de overheid vrijmaakt.

De uiterst complexe politieke structuur van België zorgt voor onduidelijkheid, vertraging in reactie, het moeilijk vinden van de coördinerende verantwoordelijken en aanspreekpunten.

Het is onduidelijk welke rol de overheid verleent aan de spontane vrijwilligers en in welke mate zij bereid is om hen te steunen.

Zoals meerder keren vermeld: wie zou de slachtoffers van deze ramp geholpen hebben indien de spontane vrijwilligers het niet gedaan hadden? Hoe zou de situatie voor de slachtoffers nu zijn als de overheid deze hulp georganiseerd had?

De coördinatoren van de spontane hulpverleners zijn vanaf de eerste dag vragende partij geweest om met de politiek te overleggen. De kabinetten waren echter niet tot moeilijk bereikbaar wegens de parlementaire vakantie. Dit verslag zou echter niet volledig zijn, mochten we geen melding maken van het feit dat er sinds enkele dagen eindelijk contact is met de politiek, en dit concreet met Mevrouw Muselle, medewerkster van de commissarissen voor de heropbouw. Een eerste zeer constructief gesprek vond plaats op 26/08/2021. Wij hopen op een duurzame en vruchtbare samenwerking.

Samenwerking met La Croix Rouge en het Rode Kruis

Na drie weken van grote boosheid en onbegrip ten aanzien van La Croix Rouge, die volop door de slachtoffers en de spontane hulpverleners werd geuit, hebben velen een klik gemaakt en hebben ze zich nog enkel geconcentreerd op de hulp aan de slachtoffers en de samenwerking met lokale autoriteiten, het leger en La Croix Rouge. Kritiek werd achterwege gelaten en men concentreerde zich op de hulpverlening en samenwerking tussen de vrijwilligers.

Vanuit de coördinatie hebben we meermaals geprobeerd om contact te hebben met verantwoordelijken van zowel La Croix Rouge als van het Rode Kruis om een meer structurele samenwerking te bekomen, maar daar zijn we helaas niet in geslaagd.

Tot onze spijt kunnen wij niet anders dan een strenge kritiek te uiten op La Croix Rouge en het Rode Kruis.

- De onbegrijpelijke en onverantwoorde oproep om niet spontaan ter plaatse te gaan helpen. Op de rechtstreeks aan de directeur van La Croix Rouge gestelde vraag wie de eerste tien dagen eten zou voorzien hebben, is nooit antwoord gegeven. Indien deze oproep was opgevolgd, zou dit tot een hoger dodental en meer plunderingen geleid hebben.
- De schandalig povere maaltijden die door hen zijn uitgedeeld.
- De totale onvoorbereidheid op een dergelijke ramp, hoewel die al 40 jaar voorspeld was.
- De onbereikbaarheid van La Croix Rouge, voor zowel slachtoffers als vrijwilligers
- De onduidelijkheid van de taken van deze organisatie bij een ramp
- De magere tot onbestaande communicatie over hun hulpverlening in de weken na de ramp
- Het ontbreken van gedetailleerde informatie over het spenderen van de verzamelde giften
- Het ontbreken van de mogelijkheid om tot een gestructureerde samenwerking te komen
- De onduidelijkheid van de verdeling van goederen in de overgenomen depots
- De onduidelijkheid over de verkoop van de door de spontane vrijwilligers ingezamelde kleren
- Het niet bereiken van verder gelegen slachtoffers
- Het gebrek aan coördinatie en efficiënte organisatie in de getroffen gebieden
- Het ontbreken van perscommuniqués

En dit is slechts een beperkt overzicht. Wij hopen dat Het Rode Kruis en La Croix Rouge een grondige introspectie zullen uitvoeren. Zij zullen hun taken duidelijk moeten afbakenen. Het staat vast dat zij momenteel in België niet uitgerust zijn om efficiënt op te treden in geval van grootschalige rampen. Toch zullen zij ook in de toekomst een onvervangbare veldspeler zijn. Spontane hulpverleners zijn vragende partij voor een samenwerking. De door deze organisaties opgehaalde fondsen kunnen ook aangewend worden voor hulpvragen vanuit de spontane hulpverlening.

Conclusie

Na zes weken van spontane hulpverlening door duizenden vrijwilligers dringen zich een aantal ongemakkelijke conclusies op.

De belangrijkste is dat onze officiële instanties, in een ontwikkeld land, niet in staat zijn om aan een ramp van dergelijke omvang een gepast antwoord te bieden, en dat de hulp van vrijwilligers onmisbaar is gebleken om essentiële noodhulp te bieden.

Daar waar op beleidsniveau een groot aantal instellingen meespelen om hulp te bieden aan de getroffen regio's - federale ministers en hun kabinetten, Waalse ministers, provinciegouverneurs, politie, het leger en het Rode Kruis - is er ook een instantie op beleidsniveau noodzakelijk waaraan burgers kunnen deelnemen om de spontane hulp in goede banen te leiden.

Voor alle betrokkenen was de ramp van 14 en 15 juli het uur van de waarheid, waar duidelijk werd wie wel en wie niet voorbereid was om aan de situatie het hoofd te bieden. Zeker in de eerste weken na de ramp voelden de slachtoffers zich totaal in de steek gelaten door de officiële instanties. Zij staken daarom hun appreciatie en dankbaarheid voor de hulp van hun medeburgers niet onder stoelen of banken.

De samenwerking van de vrijwilligers met overheden en La Croix Rouge is, op lokale uitzonderingen na, niet vlot verlopen. De eerste twee weken was die samenwerking bijna nihil, daarna zijn er enkele pogingen geweest maar die zijn heel pover gebleven. De structuur van het Rode Kruis België met zijn opsplitsing in Croix Rouge en Rode Kruis maakt het nog moeilijker.

Het moet ook gezegd worden dat deze instanties zich in hun hemd gezet voelden, en al snel de vrijwilligers met de vinger begonnen te wijzen omwille van hun beschadigd imago.

De enige samenwerking die vlot verlopen is, is die met het leger, en in bepaalde regio's ook die met de lokale autoriteiten. Zij begrepen onmiddellijk het belang van de burgers op het terrein en reikten hen de hand om een constructieve samenwerking op te zetten

Contacten met de politiek waren ook moeilijk. Van een federale coördinatie ging het snel naar een gewestelijke coördinatie en daarna terug naar een federale coördinatie. De vrijwilligers wisten niet met wie te communiceren. Bovendien was het parlementaire vakantievakantie. De kabinetten waren niet bereikbaar. De politieke structuur van ons land is een echte belemmering gebleken voor efficiënte hulpverlening.

Gemakkelijker viel de samenwerking met lokale structuren zoals voedselbanken, lokale VZW's, wijkverantwoordelijken, scholen, enz...

Spontane hulpverlening van burgers is, zoals aangetoond, van doorslaggevend belang gebleken voor de bevolking in de getroffen gebieden. Zij zal altijd aanwezig zijn, zolang burgers sympathie en medeleven opbrengen voor hun medeburgers. Zij beschikt over een

ongelofelijke hulpverlenende kracht. De overheid, provinciale en lokale besturen, maar ook het Rode Kruis zullen hiermee rekening moeten houden, zonder de hulpverlening te willen monopoliseren. Er dient nu snel op alle niveaus nagedacht te worden hoe deze samenwerking te structureren.

De vraag dient gesteld of de spontane hulpverlening er nood aan heeft om zich ook te structureren. Zelfs gestructureerd zal er toch steeds een spontane, ongecoördineerde vorm van spontane hulpverlening zijn. Altijd zullen er mensen of groepen van mensen eigen initiatieven nemen. Gezien de brede waaier van motivaties, mogelijkheden, achtergronden zal één gecentraliseerde structuur voor spontane hulpverlening waarschijnlijk niet haalbaar en zelfs niet wenselijk zijn.

Daar tegenover staat dat een centraal informatieplatform en gecentraliseerde informatiekkanalen van onschatbare waarde kunnen zijn.

Daarom ijveren we voor een platform van en voor spontane vrijwilligers dat objectieve informatie verzamelt en deelt, helpt bij het dispatchen van vraag en aanbod, een overzicht geeft van bestaande initiatieven en linken naar deze initiatieven deelt, tools ter optimalisatie van de spontane hulpverlening ter beschikking stelt, een constructief aanspreekpunt is voor overheden en andere officiële hulporganisaties, dat verdoken noden van slachtoffers kenbaar kan maken, een spreekbuis voor de slachtoffers kan zijn, een kritische kijk heeft op de overheidsacties en de acties van officiële hulporganisaties, en contactpunt is voor de media.

De vraag die de politiek (op alle niveaus) en de officiële hulporganisaties zich nu moeten stellen is: 'Indien de spontane vrijwilligers al dat werk in al zijn beschreven vormen niet had gedaan, wie zou het dan gedaan hebben?' Wie zal het bij de volgende grootschalige ramp doen?

Deze keer situeerde de ramp zich in Wallonië, de volgende keer misschien in Vlaanderen of in beide regio's. Deze keer was het tijdens de grote vakantie, maar de volgende keer zal het misschien op een moment zijn waar vrijwilligers niet massaal beschikbaar zullen zijn.

Ten slotte is de spontane hulpverlening slechts één aspect van deze overstromingen, en heeft ze slechts betrekking op de acties die ondernomen werden **NA** de ramp. Deze overstromingen zijn het gevolg van de klimaatveranderingen, het landbouwbeleid, de ruimtelijke ordening, het energiebeleid, de betonning van het landschap, het transportbeleid, enz. Tal van factoren spelen hierin een rol. Ook bij deze proberen burgers en vrijwilligers een impact te hebben, acties te ondernemen, het beleid te sensibiliseren, in te lichten en informatie door te geven. De politiek heeft een grote verantwoordelijkheid hierin en mag deze niet uit de weg gaan. Ook de pers kan een rol spelen door deze thema's kritisch en nauwgezet op te volgen en onder voortdurende media-aandacht te brengen.

Ondanks de sterk verminderde media aandacht is de situatie op sommige plaatsen nog schrijnend op de dag van vandaag. En dit zal nog vele maanden aanhouden. Slachtoffers wonen in vochtige en beschimmelde huizen, anderen hebben gewoon geen woning meer, sommigen kunnen geen werken uitvoeren omdat de verzekeringen nog steeds geen experten hebben gestuurd. Anderen drogen hun huizen met elektrische verwarmers en hebben torenhoge rekeningen die zij niet zullen kunnen betalen, op bepaalde plaatsen is er nog geen gas, gezondheidsproblemen steken de kop op, er zijn nog steeds niet opgeruimde huizen. Vele bewoners voelen zich totaal door de overheid in de steek gelaten.

Als coördinatoren van de spontane hulpverlening zullen wij met heel veel aandacht de enquête van de parlementaire onderzoekscommissie(s) opvolgen. Het wordt dringen dat de overheid nu zijn verantwoordelijkheid opneemt en concrete oplossingen aanbiedt.

Dank aan de vele duizenden spontane vrijwilligers, vanuit heel België en ook vanuit buitenland, die vanaf de eerste dag intuïtief hebben aanvoeld dat deze ramp van een ongekende omvang was en onmiddellijk in actie zijn geschoten. Gelukkig hebben zij geen gevolg gegeven aan de oproep om niet op eigen initiatief te gaan helpen. Deze massale solidariteitsgolf is onmiddellijk efficiënt geweest en heeft zich ook spontaan gestructureerd. Mensen voelden aan waar de noden waren. Daar waar gevreesd kon worden dat dit elan kortstondig zou zijn, stellen we vast dat het duurzaam is. De vrijwilligers geven niet op. Deze solidariteit heeft ondertussen geleid tot echte vriendschapsbanden tussen Noord en Zuid. Dit ging niet meer over Walen en Vlamingen, maar over mensen die in nood waren en mensen die wilden helpen. Daar kan de Belgische politiek nog veel van leren.

Indien u vragen heeft na het lezen van dit rapport kunt u ze altijd per mail stellen via ignace.cloquet@hotmail.com.

Speciale dank aan allen die meegewerkt hebben om dit rapport op te stellen. Dit zijn er tientallen.

Lijst van dorpen waar de spontane hulpverleners van de groep 'Hulp overstromingen in Wallonië vanuit Vlaanderen' zijn gaan helpen

Wordt momenteel opgesteld op basis van de antwoorden in de Facebookgroep.

Aisne	Fraipont	Neupré
Angleur	Goffontaine	Olné
Aywaille	Grivegnée	Pépinster
Banneux	Hamoir	Rendeux
Bomal	Hony	Rivage
Chaufontaine	Hotton	Rocheftort
Chenée	Houyet	Soumagne
Cointe	Jupille	Sprimont
Comblain au pont	Juzaine	Sy
Comblain la tour	La Brouck	Theux
Conlonster	Limbourg	Trooz
Dolhain	Luik	Vaux-sous-Chevremont
Embourg	Melreux	Verviers
Ensival	Moelingen	
Esneux	Nessonvaux	