

Sal✓agemagazine
UIT DE BRAND

2009 • jaargang 4 • nummer 2



- **Onderzoek veiligheid Salvagecoördinator**
Agressie een probleem?
- **Charlotte Roobeek van 'het Bureau Training!'**
Omgaan met agressie

STICHTING (((SALVAGE)))

dienstverlening namens brandverzekeraars



AVEZAAT CRANES

....AL RUIM 60 JAAR DE SPECIALIST BIJ UITSTEK IN:

Reparatie en revisie van mobiele kranen

Reparatie van:

- Vakwerkgielen en jibs
- Telescoopmasten
- Hoogwerkers
- Spreaders
- Heftrucks

Gebruikte en nieuwe vakwerkgielen en jibs op voorraad

Nieuwbouw van vakwerkgielen en jibs



Van Heekstraat 39
3125 BN Schiedam

Tel: +31 (0)10 - 415 25 44
Fax: +31 (0)10 - 415 19 97

www.avezaat.com
info@avezaat.com

INHOUD

Enquête veiligheid

Binnen de Stichting Salvage – en meer specifiek de Adviescommissie – speelt al langer de vraag in hoeverre Salvagecoördinatoren bij de uitoefening van hun werk hinder ondervinden van (verbale en fysieke) agressie en bedreigingen. Reden voor de stichting om een onderzoek te houden onder het ongeveer 150 mannen en vrouwen tellende coördinatorenkorps.



3

Ervaringen met bedreiging

Vier Salvagecoördinatoren vertellen over een of meerdere voorvallen die zij hebben meegemaakt. Het zijn Marc Nieuwenhuizen (Lengkeek, Laarman & De Hosson), Jacques de Waal (Toplis Hettema), Derk Bruintjes (Hanselman Expertise) en Jan Broere (Crawford & Company).



8

Omgaan met agressie

Charlotte Roobeek is ervaren trainer en managing partner van 'het Bureau Training!' in Den Haag. In deze Uit de Brand geeft ze nuttige tips aan hen die tijdens de uitoefening van hun werk met agressieve personen worden geconfronteerd.



15

VERDER

Gastcolumn Rob Mom, Brandweer Amsterdam-Amstelland	13
Gecertificeerde schadestopbedrijven	18
Mededelingen.....	20

Waarwoord



Kwetsbaar

We naderen de nazomer. Terwijl ik dit schrijf is het buiten schitterend; het mooie voorjaar en de combinatie van regen en zon in de afgelopen weken heeft geleid tot prachtig bloeiende tuinen, goed gevulde fruitbomen en volop vlinders. Voor mij is dit echt genieten.

Ook op de omslag hebben we dit keer gekozen voor de vlinder: de Atalanta. Vanwege zijn kwetsbaarheid. Met een spanwijdte van zes centimeter beginnen de nakomelingen in september aan de lange tocht richting Zuid-Europa en Noord-Afrika teneinde daar te overwinteren, om in mei weer naar ons land terug te keren. En dat jaar in – jaar uit. De vlinder slaat zich moedig door regen- en sneeuwstormen heen, vliegt door plaatsen waar ze nooit eerder is geweest, trotseert onverschrokken het andere gevaar dat op de loer ligt en reageert adequaat.

Kwetsbaarheid is de rode draad in deze uitgave van Uit de Brand. Als mens zijn we kwetsbaar, maar ook in onze beroepsuitoefening zijn daar voorbeelden van te vinden. Dit voorjaar nog werd bij een grote brand in Zaandam de brandweer met grind bekogeld en bespuugd. Ook onze Salvagecoördinatoren komen soms in situaties terecht waar dreiging vanuit gaat. Brandweer en politie zijn vaak weg en als hulpverlener staan ze er dan alleen voor. Dat was voor ons een reden om te inventariseren in hoeverre agressie of bedreiging door de Salvagecoördinator als probleem werd ervaren. Op basis van deze inventarisatie zijn we tot de conclusie gekomen dat het aantal meldingen naar verhouding meevalt en dat fysiek geweld gelukkig nauwelijks voorkomt.

Hoewel elk incident er één te veel is, kan het ons ook sterken. Op de coachingskalender stond recent een voorbeeld: een rups zit in een cocon om te transformeren naar vlinder. Als het zover is moet hij nog uit de cocon zien te komen. Een groepje kinderen vond al die moeite meelijwekkend. Daarom hielpen ze een handje door de cocon open te scheuren. De vlinders waren volgroeid en kwamen tevoorschijn, maar ze bleken niet te kunnen vliegen. Onderzoek heeft uitgewezen dat de vlinder de strijd met de cocon nodig heeft om z'n vleugels krachtig genoeg te maken om uit te kunnen vliegen.

Soms kan een flinke stresssituatie helpen om gesterkt verder te gaan. De eigen veiligheid blijft altijd voorop staan. Wanneer er sprake is van een stresssituatie kan een Salvagecoördinator beslissen het werk voortijdig te beëindigen. Ook dat kan agressie opwekken. Alleen de Salvagecoördinator is op dat moment in staat om de afweging tussen voortzetten of weggaan te maken. Die keuze zal altijd worden gerespecteerd.

*Brenda Reinders
Directeur Stichting Salvage*

VHD: SPECIALIST ÉN TOTAALANBIEDER IN DE ORGANISATIE VAN SPOEDHULP!

Gespecialiseerde hulpverleners organiseren graag alle benodigde hulp op het gebied van:

- Brandvaria - opstarten van de hulpverlening na brand, blikseminslag of een explosie.
- Naturaherstel - schadeherstel in natura voor verzekeraars, calamiteitenbedrijven.
- CRAS - schaderegistratie voor gemeenten en andere overheidsdiensten.
- Service - o.a. telefonische bereikbaarheid / 24-uurs calamiteitenservice voor verschillende doelgroepen en persalarm specifiek voor politieregio's.

Wilt u uw loket voor spoedhulpverlening snel op orde hebben, de VHD neemt u graag de zorg uit handen!

Uw grootste voordelen:

- Hulpverlening op maat.
- Alarmcentrale en hulpverleners van de VHD staan dag en nacht, 365 dagen per jaar voor u en uw klanten paraat.
- VHD maakt gebruik van systemen die aangepast zijn aan de laatste innovaties op het gebied van ICT en telefonie.
- Focus op efficiënte en kostenbesparende hulpverlening.

Geïnteresseerd in een van onze diensten?
Bel voor informatie op maat naar de afdeling Sales
op 0570-783020. Mailen kan ook naar: info@vhd.nl.

VHD Groep
Afdeling Sales
Postbus 2170
7430 AD DEVENTER
www.vhd.nl





Onderzoek veiligheid Salvagecoördinator door Stichting Salvage wijst uit:

Slechts enkele Salvagecoördinatoren geven aan weleens bedreigd te zijn

Over agressie doen vele verhalen de ronde. Een algemeen gevoel in de samenleving is dat dit verschijnsel op brede schaal toeneemt. Een gedachte die mede wordt gevoed door de enorme media-aandacht hiervoor, zoals de focus op incidenten waarbij brandweer, politie of ambulancepersoneel is betrokken maar ook de aandacht voor incidenten in bussen en treinen. Ook binnen de Stichting Salvage – en meer specifiek de Adviescommissie – speelt al langer de vraag in hoeverre Salvagecoördinatoren bij de uitoefening van hun werk hiervan hinder ondervinden. Reden voor de directie om op voorspraak van de Adviescommissie een onderzoek te houden onder het ongeveer 150 mannen en vrouwen tellende coördinatorenkorps naar hun ervaringen met (verbale en fysieke) agressie en bedreigingen.



Probleemwijken “van horen zeggen”

De respons was met 55,8% aan de verheugend hoge kant; 49% daarvan is bruikbaar. Een aantal Salvagecoördinatoren had te weinig ervaring om antwoord op de vragen te kunnen geven.

Op de volgende pagina's presenteert beleidsmedewerker Geerlof van Loo de voornaamste uitkomsten van het onderzoek, dat als meest in het oog springende uitkomst

heeft dat 25 van de 154 Salvagecoördinatoren aangeeft wel eens bedreigd te zijn geweest (26,8% van de respondenten). Daarbij beperkt de bedreiging zich wel tot een enkel of slechts enkele gevallen per respondent over zijn of haar gehele loopbaan als Salvagecoördinator.

Landelijk gezien worden in ons land door de respondenten 86 stads- of dorpskernen als 'probleemwijk' bestempeld, verdeeld over 30 plaatsen. Dat dit deels 'van horen zeggen' is of 'omdat de wijk zo bekend staat', blijkt uit het feit dat de respondenten aangeven in vijftien van de genoemde wijken tot dusver nog nooit een oproep te hebben gehad.

Bedreigd gevoeld

In 15 wijken hebben coördinatoren zich weleens bedreigd gevoeld tijdens een Salvageklus, hetgeen neerkomt op 11,4% van alle respondenten. In meer dan de helft van de gevallen ging het om voorvallen in Amsterdam (West, Slotervaart, Bijlmer, Geuzenveld, Osdorp) of Rotterdam (Afrikaanderplein, Millinxbuurt, Zuid), waarbij vier wijken – drie in Amsterdam; één in Rotterdam – zelfs twee keer werden genoemd. De overige incidenten deden zich voor in Assen (De Gaarde), Deventer (Rivierenwijk), Emmen (Angelslo), Haarlem (Indische buurt), Utrecht (Overvecht) en Zaandam (Poelenburg).

Daadwerkelijk bedreigd

Op de vraag 'Bent u weleens bedreigd?', antwoordde 26,8% van de respondenten bevestigend. Navraag leert dat dit in 56% van de gevallen ging om houding en taalgebruik,



Wijken waarin men zich bedreigd voelde

dus om verbale en non-verbale agressie. Slechts in één situatie ging het om fysiek geweld. In twee gevallen werd er gespuugd en bij drie incidenten voelde de coördinator zich bedreigd met honden of wapens of andere voorwerpen. Bij twee coördinatoren en één medewerker van een schadestopbedrijf werd de auto vernield: bij de één werd een band lek gestoken, bij een ander werd de gehele wagen leeg geroofd – zie elders in deze uitgave – en bij de derde werd zijn wagen aangereden door een (dronken) gedupeerde. Bij 45% van de bedreigingen vond deze plaats door de gedupeerde(n) zelf, bij 23% door diens familie en in de resterende gevallen (bijna een derde) door omstanders.

Gevraagd naar de aanleiding voor de bedreiging antwoordt 13% met ‘drank of drugs’, 19% met ‘niet snel genoeg geholpen’ en eenzelfde percentage met ‘in combinatie met geweld naar de overheid’. In de resterende situaties was er volgens de respondenten geen enkele aanleiding of was deze niet duidelijk.

Voorts geeft een overgrote meerderheid (85%) desgevraagd aan dat bij de uitoefening van hun werkzaamheden geen toename valt waar te nemen van het aantal gevallen van agressie en/of geweld. Van de 15% (11 personen) die dat wel vindt is twee derde daadwerkelijk zelf bedreigd geweest. Deze groep is ook vaker voorstander van politiebegeleiding. Overigens zijn de Salvagecoördinatoren grotendeels van mening dat de politie heel goed in staat is te bepalen wanneer bij een Salvageklus wel of geen begeleiding nodig is. 33% vindt het gewenst dat er overheidsbegeleiding is bij het bezoek aan probleemwijken. In 28% van de gevallen was die begeleiding ook aanwezig. Met andere woorden: wanneer het nodig is, komt die er in de praktijk ook.

De coördinatoren werd ook gevraagd of zij suggesties hadden voor een veilig optreden in probleemwijken. Hierop kwamen enkele voorstellen:

- instructie terugtrekken (4x)
- politie aanwezigheid is goed (4x)
- rust en overzicht bewaren (2x)
- vooraf zorgen voor betere informatie (2x)
- telefoonnummer dienstdoende agent beschikbaar hebben (1x)
- met 2 coördinatoren de wijk in (1x)

Op de vraag ‘Heeft u behoefte aan een speciale training op dit gebied?’ antwoordt ruim twee derde (68%) ontkennend, 23% bevestigend en de resterende 9% met ‘kan geen kwaad’.

Conclusie

Hoewel elk incident er één teveel is, valt het aantal meldingen van agressie en/of bedreiging naar verhouding mee en is er een groot verschil in het weet hebben van de probleemwijken en de daadwerkelijke bedreiging in die wijken. De daadwerkelijke bedreiging is bovendien algemeen en niet specifiek gekoppeld aan een moeilijke wijk. Fysiek geweld en vernielingen komen nauwelijks voor. Resumerend kan gesteld worden dat incidenten in verreweg de meeste gevallen zijn toe te schrijven aan drank- en drugsgebruik en ongeduld bij gedupeerden en/of familieleden.

Hoe nu verder

Aanleiding voor het onderzoek was onder meer om te inventariseren in welke mate agressie en/of bedreiging als probleem werd ervaren door de Salvagecoördinator en om na te gaan of de instelling van een speciale werkgroep – om het probleem nader te onderzoeken en oplossingen te bedenken – hiervoor wenselijk zou zijn.

De uitkomsten van het onderzoek zoals hierboven weergegeven, zijn besproken in de Adviescommissie. Op basis daarvan is vastgesteld dat er geen noodzaak is voor een afzonderlijke actie. Wel zal de instructie op dit gebied worden aangescherpt en opnieuw onder de aandacht worden gebracht. Zie daarvoor het kader ‘Hoe om te gaan met agressie?’ <

Instituut voor Psychotrauma deed al eerder onderzoek naar agressie

Het onderwerp agressie bij gedupeerden in relatie tot 'Salvage' is op zich niet nieuw. In 2000 deed het Instituut voor Psychotrauma al onderzoek hiernaar, zij het als onderdeel van een bredere enquête naar ingrijpende gebeurtenissen waarmee Salvagecoördinatoren tijdens hun werk als coördinator en als expert werden geconfronteerd. Daaruit bleek dat in de twaalf maanden voorafgaande aan het onderzoek 16% van de Salvagecoördinatoren/experts één of meerdere keren te maken hadden met lichamelijke agressie en 34% met serieuze bedreigingen; een kleine 8% is zelfs thuis bedreigd. De aanleiding daarvoor lag meestal bij het expertisewerk: de ontevredenheid van gedupeerde(n) over de hoogte van de schade uitkering. Voorts gaf bijna driekwart (72,5%) van de respondenten aan soms op de hoogte te zijn uit vrees voor agressief gedrag en heeft vrijwel iedereen te maken gehad met cliënten die zo emotioneel waren door hetgeen ze hadden meegemaakt dat ze niet meer voor rede vatbaar waren. Een andere uitkomst was dat tussen de 10 en 30% van de mensen die te maken hebben gehad met agressie langdurig wordt gehinderd door stressreacties.

Resultaat enquête jaar 2000					
	Afgelopen jaar niet	Minstens 1 keer per jaar	Minstens 1 keer per 6 maanden	Minstens 1 keer per 3 maanden	Minstens 1 keer per maand
	Nooit	Zelden	Af en toe	Soms	Regelmatig-zeer vaak
Ervaringen met agressie en bedreigingen					
Lichamelijke agressie	84,3%	14,7%	1,0%	0,0%	0,0%
Ernstige bedreigingen	64,7%	31,4%	2,9%	0,0%	0,0%
Angst voor agressie	27,5%	52,0%	13,7%	4,9%	2,0%
Thuis bedreigd	92,2%	7,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Ervaringen met overlijden en verwondingen					
Partner overleden	10,8%	38,2%	30,4%	11,8%	7,8%
Kind overleden	39,2%	37,3%	17,6%	4,9%	1,0%
Ernstige verwondingen	18,6%	45,1%	29,4%	4,9%	2,0%
Partner ernstig verwond	19,6%	48,0%	23,5%	7,8%	1,0%
Ervaringen met emotionele klanten					
Zeer emotioneel	9,8%	29,4%	18,6%	30,4%	11,8%
Niet voor rede vatbaar	8,8%	39,2%	24,5%	21,6%	5,9%

Bron: Instituut voor Psychotrauma, met medewerking van de Stichting Salvage (2000).

Hoe om te gaan met agressie?

Tijdens de uitoefening van zijn werk zal de Salvagecoördinator te maken kunnen krijgen met agressie. In alle gevallen staat de eigen veiligheid van de Salvagecoördinator voorop. De verantwoordelijkheid voor die veiligheid ligt bij Salvagecoördinator zelf. In voorkomende gevallen van bedreiging of agressie kan dit betekenen dat de hulpverlening ter plaatse moet worden gestopt dan wel opgeschort. Hieronder een aantal (preventieve) aandachtspunten:

- 1) Laat gedupeerden niet onnodig wachten.
- 2) Neem gedupeerden apart van eventuele hinderlijke familieleden.
- 3) Kom gemaakte afspraken na.
- 4) Maak duidelijk wat er van Salvage verwacht mag worden en geef voldoende informatie:
 - a. over salvage
 - b. over de werking, de procedures en het verloop
 - c. over de bedrijven die ingeschakeld worden en wanneer
 - d. over de rol die gedupeerden bij de beredding kunnen spelen
 - e. over de mogelijkheden van gewenst ander onderdak
 - f. over de verplichtingen van gedupeerde t.a.v. beredding en schademelding
- 5) Probeer zoveel mogelijk storende elementen tijdens het gesprek te vermijden.
- 6) Wees duidelijk, begripvol, correct en professioneel.
- 7) Laat betrokkenen in hun waarde.
- 8) Biedt een luisterend oor.
- 9) Blijf, ook bij tegengestelde standpunten, correct en vriendelijk.
- 10) Wijs gedupeerde op ongewenst gedrag (vloeken, schelden, alcohol, etc.) waarna het gesprek kan worden voortgezet.
- 11) Beëindig het gesprek als het ongewenst gedrag blijft, nadat duidelijk is gemaakt waarom het gesprek beëindigd wordt en waarin bereidheid is getoond om het opnieuw voort te zetten bij positief gedrag.
- 12) Doe een laatste poging om het gesprek positief af te ronden.

Als agressie uitgaat van omstanders bij een brand of als de Salvagecoördinator schroom heeft om de wijk te betreden, dan kan via de Salvage Alarmcentrale ondersteuning worden gevraagd in de vorm van het inzetten van een tweede Salvagecoördinator of door het aanvragen van politiebegeleiding. Deze maatregelen werken vertragend en kunnen soms een averechts effect hebben op de agressor(en). Als de situatie niet veilig is, dan is terugtrekken het enige alternatief.

De illusie verstoort

Als Salvagecoördinator kan je geconfronteerd worden met agressie, ongevallen of met het leed van anderen. Een groot deel van de mensen ‘verwerkt’ deze ervaringen op eigen kracht met steun, begrip en erkenning van mensen uit hun omgeving. Iedereen reageert op zijn of haar eigen manier op een schokkende gebeurtenis. Sommige medewerkers zijn binnen een paar dagen al weer in hun gewone doen. Bij anderen duurt het een paar weken en weer anderen hebben er langer last van. “Dat mensen ook na verloop van tijd van streek kunnen zijn of last blijven houden van allerlei stressreacties is goed te begrijpen”, verklaarde dr. Peter van der Velden, verbonden aan het Instituut voor Psychotrauma in een eerder artikel.

Wanneer mensen plotseling worden geconfronteerd met agressie, ongevallen of met het leed van anderen, wordt volgens hem de ‘illusie’ van veiligheid/onkwetsbaarheid, controle/macht en rechtvaardigheid op harde wijze ontwricht. “Bij een ervaring met agressie of bedreiging heeft men niet langer het heft in eigen handen en is men bijna of geheel overgeleverd aan de ‘agressor’.”

Het verwerken hiervan kan zich volgens Van der Velden door verschillende stressreacties kenmerken. “In eerste instantie kan het voor betrokkenen moeilijk te vatten en moeilijk te accepteren zijn dat het hen overkomt. Verbijstering, ongeloof en machteloosheid staan dan sterk op de voorgrond. In de periode erna kunnen betrokkenen voor bepaalde tijd last hebben van nare herinneringen die zij moeilijk van zich af kunnen zetten en kunnen zij nachtmerries en andere herbelevingsreacties krijgen. Deze en andere stressreacties, zoals het vertonen van vermijding- of ontwijkinggedrag of verhoogde prikkelbaarheid en waakzaamheid, worden beschouwd als normale reacties op abnormale en schokkende gebeurtenissen. Gelukkig ‘verwerkt’ tachtig tot negentig procent van de mensen deze ervaringen op eigen kracht met steun, begrip en erkenning van mensen uit hun omgeving. De eerste (stress)reacties nemen geleidelijk af en na enkele dagen tot weken heb je er geen last meer van.”



‘De politie is heel goed in staat te bepalen wanneer bij een Salvageklus wel of geen begeleiding nodig is’

Salvagecoördinatoren

Zoals uit het eerder gemeld onderzoek van de Stichting Salvage blijkt, valt het aantal incidenten waarbij sprake is van (verbale of zelfs fysieke) agressie relatief gezien mee, al is elk incident er natuurlijk één teveel. Op de volgende pagina's verhalen vier Salvagecoördinatoren over een of meerdere voorvallen die zij 'in hun geelblauwe jas' hebben meegemaakt. Het zijn Marc Nieuwenhuizen (Lengkeek, Laarman & De Hosson), Jacques de Waal (Toplis Hettema), Derk Bruintjes (Hanselman Expertise) en Jan Broere (Crawford & Company); waarbij laatstgenoemde tevens stil staat bij andere veiligheidsvraagstukken tijdens Salvage klussen.

Marc Nieuwenhuizen (Lengkeek, Laarman & De Hosson):

“Ik ga nooit meer alleen een probleemwijk in”

Toen Marc Nieuwenhuizen vorig jaar op het nieuws hoorde van de problemen met buschauffeurs in de Goudse wijk Oosterwei, keek hij daar allesbehalve vreemd van op. Jaren daarvoor had hij in diezelfde wijk tijdens een Salvage klus zelf ook een akkefietje meegemaakt. “Een uitermate nare en intimiderende ervaring.”

Nieuwenhuizen – sinds 2000 werkzaam als bouwkundig schade-expert bij Lengkeek, Laarman & De Hosson en inmiddels ruim 7,5 jaar actief als Salvagecoördinator – kan het voorval in november 2005 nog goed herinneren. “Ik kreeg een melding voor een brand in een flatgebouw in Gouda. Toen ik er arriveerde was de brandweer inmiddels vertrokken en was er ook geen politie meer aanwezig. Ik had meteen een slecht voor gevoel. Er hing een nare, intimiderende sfeer. Ik trof rond de flat waar de brand was geweest een groep van twintig à dertig jongeren aan, allen uitgedost met capuchons en petten. Uit voorzorg ben ik eerst doorgereden en heb om de hoek alle los in de auto liggende spullen, waaronder een koffer en cd's, in de achterbak gelegd. Vervolgens ben ik teruggereden en heb ik mijn wagen voor de flat geparkeerd en ben naar binnen gegaan. Het was een keukenbrandje van niks, de bekende vlam in de pan.”

Toen hij hooguit een half uur later weer naar buiten kwam, stond de groep nog op dezelfde plek. “Men deed nogal lacherig. Eenmaal bij mijn auto aangekomen, zag ik dat de achterraut was ingeslagen en de auto helemaal was leeggehaald. Niemand had natuurlijk wat gezien; de flatbewoners die op de galerij stonden evenmin. Toen ik aangifte had gedaan zei de politie opmerkelijk genoeg dat ik ‘geluk’ had gehad. Ze hadden volgens hen ook mijn autosleutels



Marc Nieuwenhuizen: “Een uitermate nare en intimiderende ervaring.”

en mobiel kunnen afpakken”, aldus Nieuwenhuizen, volgens wie het uiteindelijk een hele dure Salvage klus bleek te zijn. “De schade was 1.750 euro en ik kreeg van de verzekering slechts 250 euro terug. Gelukkig werd later mijn koffer met enkele dossiers nog teruggevonden.”

Wat was de les van dit voorval? “Ik ga nooit meer alleen een probleemwijk in. Ik heb de Stichting Salvage gemeld dat het in mijn ogen alleen verantwoord is om als coördinator in dit soort wijken aan de slag te gaan als de politie of brandweer nog ter plaatse is. Mogelijk dat het sturen van twee coördinatoren uitkomst biedt, al waag ik dat eerlijk gezegd te betwijfelen. Al met al een hele nare, intimiderende ervaring”, aldus Nieuwenhuizen, die in de 173 meldingen die hij sinds december 2001 heeft gehad nog één keer een bedreigende sfeer zegt te hebben meegemaakt. “Het was bij een brandmelding in Den Haag. De niet-verzekerde

over agressie

bewoners van buitenlandse afkomst waren onder invloed van drugs, stelden zich agressief op en sommeerden mij en de eveneens aanwezige vertegenwoordiger van de woningbouwvereniging een hotel te regelen voor zowel de geregistreerde bewoners als voor nog eens zeven personen die aangaven ook al geruime tijd in de woning te verblijven. Normaal probeer je gedupeerden in zo'n situatie toch te helpen, bijvoorbeeld door bij vrienden of familie onderdak te regelen of alsnog bij een hotel. Voor dit soort noodgeval-

len bestaat er een potje. Maar in dit geval voorzag ik duidelijk problemen bij het hotel. Toen ik aangaf dat zij hier geen recht op hadden omdat ze niet verzekerd waren, werd de toch al dreigende sfeer er niet beter op. We zijn rustig gebleven en hebben vooral intuïtief gehandeld. Uiteindelijk zijn we er samen in geslaagd om zonder problemen te vertrekken. Ook dit was geen leuke ervaring. Het blijven gelukkig wel uitzonderingen.” <

Jacques de Waal (Toplis Hetteema):

“Vuurwerk met oud en nieuw”

Vuurwerk hoort bij oud en nieuw. Maar als het niet de lucht wordt ingeschoten maar bewust op jou wordt gericht, dan is het toch wel een ander verhaal. Jacques de Waal, al tien jaar werkzaam als schade-expert (momenteel bij Toplis Hetteema) en eveneens jarenlang actief als Salvagecoördinator, kan erover meepraten. “Ik was blij dat ik er niet alleen voor stond.”

Wat is er gebeurd? De Waal steekt van wal: “Het was tijdens de jaarwisseling van 2007/2008. Ik had dienst en kreeg een melding van een grote brand in Culemborg. Ik stond bij een groep brandweermannen, waarvoor zojuist de catering was klaargezet. Op een gegeven moment kwam een groep jongeren langs, een man of vijftien, die begon te zeuren dat ze ook broodjes en soep wilde. Toen hen dat werd geweigerd werd de sfeer grimmiger. Eerst werd er gescholden en kort daarna werd er bewust vuurwerk in onze richting gegooid. Daar zaten behoorlijke zware exemplaren tussen, want er ontplofte er één vlak in mijn buurt en die bezorgde me geruime tijd een fluittoon in mijn oor. Het leek te escaleren toen men zelfs even dreigde met stenen te gooien, maar mede door het optreden van de brandweer – die met een man of 30, 35 aanwezig was en de brandslang al in de hand had – droop men uiteindelijk af. Gelukkig was ik in goed gezelschap, maar het was toch allesbehalve een leuke ervaring.”

De Salvagecoördinator benadrukt dat het gelukkig om incidenten gaat. “Je moet in dit vak sowieso altijd goed opletten en je afvragen of de situatie wel veilig is, zowel voor jezelf als voor het schadestopbedrijf dat je vervolgens eventueel inschakelt. Of het nu om brand-, explosie- of instortingsgevaar gaat, om gevaarlijke stoffen, chemicaliën, kans op elektrocutie of agressieve personen, maakt dan niets uit.” In dit verband herinnert hij zich nog een brandmelding in een pand in Zuid-Limburg, waarin zich een XTC-lab bleek te bevinden. “Een politieman waarschuwde me met de



Jacques de Waal: “Ik was blij dat ik er niet alleen voor stond.”

woorden: ‘als je naar binnen gaat, moet je wel oppassen wat je zegt. Je hebt zo een klap voor je kop’. Dat bleek hem ook overkomen te zijn. Ik heb toen aangegeven alleen onder politiebegeleiding naar binnen te gaan, maar die kreeg ik niet. Ik ben toen maar naar huis gegaan”, aldus De Waal, die ook tijdens zijn expertisewerk terdege rekening zegt te houden met het feit dat mensen vanwege de emotionele situatie waarin ze verkeren soms anders reageren dan ze normaliter zouden doen. “Daar leer je wel mee om te gaan. Zoals je door je ervaring ook altijd goed zult letten op wat je in dergelijke situaties zegt en de toon en manier waarop je dat doet. Wat dat betreft heb ik, zowel als expert als in mijn functie van Salvagecoördinator, tot dusver nooit echt problemen ondervonden.” <

Derk Bruintjes (Hanselman Expertise):

“Ineens stond hij met een knuppel te zwaaien”

Hoewel hij aangeeft niet het idee te hebben dat het aantal gevallen van agressie toeneemt, is Derk Bruintjes van alle Salvagecoördinatoren degene die ‘met afstand’ de meeste voorvallen meldt: een tiental. “De meeste daarvan vinden hun oorzaak in overmatig drankgebruik. Overigens heb ik door rustig te blijven praten alle situaties tot een goed einde weten te brengen. Al was het één keer wel fysiek bedreigend.”

Bruintjes is sinds augustus 2000 in de expertisebranche werkzaam bij Hanselman Expertises in Groningen. Daar vervult hij momenteel de functie van senior schade-expert op het gebied van aansprakelijkheid en techniek. De afgelopen vier jaar is hij daarnaast actief als Salvagecoördinator. Van de ‘drankgevallen’ is één voorval hem met name bijgebleven. “Ik kreeg een melding van een brand in een wijk in Oost-Groningen. Toen ik arriveerde was de brandweer nog ter plaatse en was er ook politie bij, omdat de man aldaar bekend stond als ‘een probleemgeval’. De woning was zo vervuild met huisvuilzakken tot aan het plafond, dat de brandweer een vuilcontainer had besteld om alle afval weg te gooien. Na het vertrek van de brandweer kreeg de politie een noodoproep en bleef ik alleen met de man achter. Men had uit voorzorg wel een 06-nummer achtergelaten waarmee ik de politie kon bellen bij noodgevallen. Dan zou meteen een politiewagen komen”, aldus de Salvagecoördinator.

“De man, die teveel gedronken had, werd steeds kwader omdat hij eigenlijk niet wilde dat zijn spullen werden weggegooid. Op een gegeven moment stond ik alleen met hem in de kamer, versperde hij de enige uitgang en kwam hij al zwaaiend met een knuppel dreigend op me af. Ik heb mijn zaklamp nog nooit zo stevig vastgehouden. Toen werd het toch wel even bedreigend”, zegt hij met veel gevoel voor understatement. Hoe heb je je daar uiteindelijk uit gered? “Door te blijven praten. Op een gegeven moment heb ik hem zo ver gekregen om buiten in de tuin een biertje te drinken en de zaak verder rustig af te handelen. Buiten kwam er ook nog eens een buurman bij om hem te kalmeren. De man heeft uiteindelijk nog zijn excuus aangeboden voor zijn gedrag. Dat is me altijd bijgebleven”, zegt Bruintjes, die wel een les uit het voorval heeft getrokken. “Ik ga nooit meer alleen met een dronken of agressief persoon een woning in. Ik blijf buiten of ga samen met anderen – gezins- of familieleden of burens – naar binnen.”



Derk Bruintjes: “Ik ga nooit meer alleen met een dronken of agressief persoon een woning in.”

Soms komt de agressie niet van gedupeerde, maar van anderen. Ook daarvan heeft hij een voorbeeld meegemaakt. “Er was brand geweest bij een gezin in Groningen. De brandweer was al weg en de politie vertrok toen ik arriveerde. Ik was net in gesprek met gedupeerden toen een groep familieleden, die elders in dezelfde straat woonden, de woning in kwamen. Bij het vernemen dat ik namens ‘de verzekering’ kwam, namen ze een dreigende houding aan, vroegen of ik geld bij me had en of ik alvast wat wilde betalen om het eerste leed te verzachten. Ook werd ik uitgescholden en werd me gesommeerd ‘mijn handen thuis te houden’. Ik ben toen naar het gezinshoofd gestapt, heb hem uitgelegd dat ik er was om hem te helpen, maar dat ik zo mijn werk niet kon doen. De familie moest weg of anders ging ik. Ik heb niet verstaan wat hij precies tegen zijn familie heeft gezegd, maar de toon was duidelijk. De familie vertrok onmiddellijk”, aldus Bruintjes, die constateert dat politie steeds minder tijd heeft om er bij te blijven. “Ik weet dat de politie niet kan blijven, maar dat is en blijft jammer.” <

Jan Broere (Crawford & Company):

“Veiligheid boven alles”

Bij Salvagecoördinator Jan Broere staat veiligheid hoog in het vaandel. Dat is op zich niet zo verwonderlijk als je bedenkt dat hij naast zijn werk als schade-expert bij zijn werkgever Crawford & Company tevens actief is als preventiemedewerker. In die hoedanigheid maakt hij samen met een collega-preventiemedewerker, een lid van de OR en een directielid deel uit van de Commissie Veiligheid, Gezondheid en Welzijn, die zich binnen de organisatie nadrukkelijk bezighoudt met de bevordering van veilig en gezond werken. “Er doen zich in de praktijk zo nu en dan hele onveilige situaties voor.”

Eén van zijn aandachtspunten als preventiemedewerker is het thema van deze ‘Uit de brand’: omgaan met verbale of fysieke agressie. Hoewel hij niet met cijfers kan aantonen of dit überhaupt als probleem wordt ervaren, laat staan dat dit toeneemt of niet, vindt hij het belangrijk een en ander te monitoren. “Dat er nu in breed verband over dit onderwerp wordt gesproken, zegt op zich al iets over de mate waarin het leeft bij de mensen in het veld.” Zelf heeft hij er beroepsmatig tot dusver nimmer mee te maken gehad, niet als expert en evenmin als Salvagecoördinator. “Ik heb echter wel een keer bewust voorzorgsmaatregelen getroffen. Het was een melding voor een brand in de Amsterdamse Bijlmermeer dat net buiten het gebied lag waarbij standaard politiebegeleiding wordt gevraagd. Ik heb toen mijn mobiele telefoon met nummerherkenning aangezet op voorkeuze ‘Salvage Alarm’ en met de centrale afgesproken dat indien zij van mij een niet ingesproken oproep zouden ontvangen, zij dan direct de politie naar de betreffende flat zouden sturen. Uiteindelijk was dit niet nodig en heb ik mijn Salvage klus probleemloos kunnen uitvoeren.”

Onveilige situaties

Zoals gezegd, komt Broere tijdens zijn werk als expert en als coördinator zo nu dan zeer onveilige situaties tegen. “Wat dat betreft zet ik weleens vraagtekens bij de deskundigheid van en aandacht voor veiligheid bij de brandweer.” Een statement dat om een toelichting vraagt. “Ik ben meerdere keren op plekken geweest waarvan de brandweer zei dat het veilig was om naar binnen te gaan, of het pand had vrijgegeven en was vertrokken, terwijl achteraf bleek dat dit niet het geval was. Mede daarom heb ik binnen Crawford kunnen regelen dat onze Salvagecoördinatoren werden uitgerust met een koolmonoxidedetector. Alleen bij mij heeft het apparaat sindsdien al drie keer een zeer hoge concentratie aangegeven. Ook heb ik meegemaakt dat in een pand waar circa 30 centimeter bluswater stond, de 380



Jan Broere: “Er doen zich in de praktijk zo nu en dan hele onveilige situaties voor.”

volt kabel onder water lustig stond te ‘koken’ en er dus 380 volt op het water bleek te staan, omdat de brandweer was vergeten het energiebedrijf de zekeringen uit het transformatorstation te laten trekken. Bovendien heb ik kort geleden nog van een collega Salvagecoördinator gehoord dat hij na een melding van brand met explosie bij aankomst in een belending gas rook en tot de ontdekking kwam dat de brandweer was vergeten de gaskraan af te sluiten, terwijl ook de elektriciteit nog aan stond, ondanks stromend bluswater. Gelukkig is in al die gevallen niets gebeurd, maar dat had zomaar gekund. Met dit soort ‘vergissingen’ komen niet alleen wij en de ingeschakelde schoonmakers en herstellende in gevaar, maar ook hun eigen mensen.”

Welke les valt hieruit te trekken? Broere antwoordt: “Vertrouw niet alleen op wat de brandweer zegt, maar blijf in de eerste plaats zelf alert op je eigen veiligheid en die van de mensen die je namens ‘Salvage’ inschakelt, met name ten aanzien van stroom en gas. Vraag door en controleer zelf. Is de gaskraan of stroomvoorziening echt afgesloten? Bel desnoods zelf met het energiebedrijf. Kortom, gebruik je gezond verstand. In je eigen belang.” <

Oog voor kwaliteit

Bel nu gratis
0800-2255746
www.rgn.nl

Omdat u de schade zo snel
mogelijk wilt vergeten
zorgen wij voor vakkundig
herstel: snel en onzichtbaar!



RECONDITIONERINGSGROEP NEDERLAND

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| • RGN Den Haag | Vrijk Schadeherstel |
| • RGN Dieren (Arnhem) | AB-Net B.V. |
| • RGN Assen/Leer | Damage Control Nederland |
| • RGN Eindhoven | Blue Clearing B.V. |
| • RGN Haarlemmermeer | Meyer Specialized Cleaning |
| • RGN Mierlo | MDC B.V. |
| • RGN Eindhoven | MDC B.V. |
| • RGN Groningen | BBE Yotro B.V. |
| • RGN Sittard | BBE R. Jansen B.V. |
| • RGN Uden | Uren |

RECONDITIONERINGSGROEP NEDERLAND is met een sterk, landelijk serviceapparaat uw partner voor calamiteitservice. Wij staan 24 uur per dag en 7 dagen per week voor u klaar op gebied van:

- Schadestop en schadeherstel bij calamiteiten
- Specifische reiniging van inboedel, inventaris en opstallen
- Opslag van inboedel en inventaris
- Specifische dienstverlening, zoals reconditionering van elektronica, textiel- en chemische reiniging en bouwkerdig herstel

**Wij werken voor alle grote
verzekeringmaatschappijen!**

COLUMN

Rob Mom,
Brandweer Amsterdam-Amstelland:

“We registreren nauwelijks incidenten met agressie”



“Als Veiligheidskundige is het onder meer mijn taak om incidenten te registreren, te onderzoeken, te evalueren en te analyseren. Met als doel te bekijken of wij hiermee als brandweerorganisatie iets zouden kunnen of zelfs moeten doen om de veiligheid van burgers en brandweerpersoneel te bevorderen. Om die reden monitoren we ook al jarenlang het onderwerp agressie. Hoewel er net als bij tal van andere hulpverleners, ook binnen onze kringen het gevoel leeft dat dit verschijnsel toeneemt en er naar verhouding vaak over wordt gepraat, hebben we daar tot op heden geen harde bewijzen voor. We krijgen hooguit een drietal meldingen per jaar.

In gesprekken die we regelmatig met bevelvoerders voeren over veiligheidsvraagstukken stippen we dit onderwerp wel regelmatig aan. Daaruit blijkt dat agressie wel als vervelend wordt ervaren door onze mensen, maar niet als een probleem of belemmerend voor de uitvoering van hun werkzaamheden bij een brand of andere calamiteit. Wel wordt onderkend dat er een groot ‘grijs gebied’ zit tussen waar enerzijds emotie eindigt en waar anderzijds agressie begint. Dat is ook sterk persoonsgebonden. Wat de één uit emotioneel oogpunt begrijpelijk vindt en er daardoor geen moeite mee heeft, kan door een ander volstrekt anders worden ervaren. In het overleg met bevelvoerders komt wel naar voren dat de manschappen vaker dan voorheen aangeven dat de grens, van wat nog acceptabel is en wat niet, bij hen bereikt dreigt te worden. Men voelt

vaker bij zichzelf de wens opkomen om over te gaan tot een tegenreactie, variërend van terugroepen tot de ander nadrukkelijk tot de orde roepen, maar dat men hiervan vaak afziet om escalatie te voorkomen.

De brandweer staat op dit punt niet alleen. Ook andere hulpverleners, als politie en ambulancebroeders, laten via de media blijken zo nu en dan last te hebben van agressie. Daarbij hebben zij het probleem dat ze vaak met z’n tweeën zijn en wij als brandweer met meer manschappen ter plaatse zijn. Net als bij hen is het aantal incidenten, waaronder ook emotiegebonden reacties, vooral wijkgebonden en doen deze zich naar verhouding meer voor in Amsterdam-West en ‘de Bijlmer’, wijken waar relatief veel mensen van buitenlandse afkomst wonen die op een andere manier emotioneel reageren. Overigens ben ik vaak verbaasd over de ‘moed’ die men soms aan de dag legt in de bejegening van onze mensen, aangezien brandweermannen vaak niet de kleinste jongens zijn.

Resumerend wil ik aangeven dat binnen de brandweer agressie een punt van aandacht vormt. Uit onze inventarisaties en gesprekken blijkt echter dat het door zowel bevelvoerders als overige manschappen niet als een probleem wordt ervaren. Daardoor kunnen wij er als organisatie vooralsnog niet veel mee doen. Dat wil niet zeggen dat we het ‘probleem’ bagatelliseren. We zullen op dit punt zeker vinger aan de pols houden.” <

Rob Mom is inmiddels al 12,5 jaar werkzaam bij de brandweer. Momenteel is hij werkzaam als Veiligheidskundige en Hoofd-officier van Dienst Brandweer Amsterdam-Amstelland Sector Expertise & Regie Afdeling Operationele Respons & Kwaliteit. “Agressie wordt wel als vervelend ervaren, maar nog niet als een probleem.”

Expertise *Almanak*

Jaargang 24, 2009

www.expertisealmanak.nl

Ook deze uitgave van de Expertise Almanak staat garant voor interessante, valinkoudelijke artikelen. Verrijkt van diepgaande artikelen over belangrijke marktovervikkelingen en andere actualiteiten tot interessante marktovervikkelingen en koninkmakingen met bijzondere expertisemarktovervikkelingen. Andermaal een boeiende en leeswaardige 'momentopname' van een volop in beweging zijnde bedrijfstak.

Bestel deze ruim 140 pagina's tellende uitgave via: nl.journals@nlfo-uitgeverij.nl of bel over:

0495 45 01 05

Expertise Almanak
21,50 exclusief BTW en verzendkosten.
Bij meer dan 10 exemplaren 10% korting.

Charlotte Roobeek (van 'het Bureau Training!')
over hoe om te gaan met verbale en fysieke agressie

A close-up portrait of Charlotte Roobeek, a woman with long brown hair, resting her chin on her hand. She is wearing a dark, patterned top and a ring on her finger. The background is dark.

**“Doe niet alsof het je
niets doet”**

Charlotte Roobeek: “Agressief gedrag is op zich niet iets van de laatste tijd. Dat is er altijd wel geweest, ook richting hulpverleners als politie en brandweer. Wel is er meer aandacht voor in de media.”

Om er maar meteen mee in huis te vallen. De vraag ‘hoe om te gaan met verbale en fysieke agressie’, is niet eenduidig te beantwoorden, vindt Charlotte Roobeek. Volgens de ervaren trainer en managing partner van ‘het Bureau Training!’ in Den Haag bestaat dé ideale aanpak niet. Een wondermiddel evenmin. Desalniettemin geeft zij in dit interview nuttige tips aan Salvagecoördinatoren – en andere beroepsgroepen en hulpverleners – die tijdens de uitoefening van hun werk met agressieve personen – slachtoffers en/of omstanders – worden geconfronteerd.



“Geen mens of situatie is hetzelfde. Het is vooral zaak je gezond verstand te gebruiken en af te gaan op je intuïtie en (werk- en levens)ervaring”, aldus Charlotte Roobeek. Zij weet waarover ze praat. Al 25 jaar lang geeft ze trainingen, met name voor functionarissen in het midden- en hoger-management: over managementtechnieken maar vooral ook op het gebied van communicatieve vaardigheden. Sinds 2004 is zij verbonden aan ‘het Bureau Training!’ in Den Haag, dat 15 ervaren seniortrainers telt. In die functie houdt zij zich onder andere bezig met het ontwikkelen en uitvoeren van trainingen. Zo heeft zij voor het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid Nibra (NIFV) de opleidingen ‘Brandweerofficier als manager’ (BAM) en ‘Groepsleider als manager’ (GAM) opgezet. Het is ook de bedoeling dat zij bij één of meerdere trainingen van de Stichting Salvage betrokken wordt, onder meer bij de opleiding voor (nieuwe) Salvagecoördinatoren.

‘Magnetron-reflex’

In de beleving van veel Nederlanders neemt het verbale en fysieke geweld in ons land toe. Maar is dat ook zo? Roobeek zegt dat niet te kunnen bevestigen of ontkennen. “Agressief gedrag is op zich niet iets van de laatste tijd. Dat is er altijd wel geweest, ook richting hulpverleners als politie en brandweer. Wel is er meer aandacht voor in de media, zoals bij de bedreiging van ambulancebroeders in Amsterdam. Wat wel nieuw is, is dat men met name bij de geüniformeerde dienstverleners meer tot het besef en inzicht is gekomen dat zij niet ‘automatisch’ kunnen bogen op gezag en overwicht, zoals dat vroeger veel meer het geval was. Dat zul je persoonlijk moeten afdwingen. Inzet op basis van kracht in plaats van op macht.”

Zij spreekt voorts van een ‘magnetron-reflex’, een begrip dat enige toelichting behoeft. “Het is een teken des tijd dat mensen ongeduldiger worden en zaken het liefst snel geregeld zien op de door hen gewenste manier. Zelf je potje

koken is wellicht lekkerder dan een kant-en-klare magnetronmaaltijd, maar men wil die het liefst net zo snel op tafel hebben. Voorts lijken meer mensen een wat korter ‘lontje’ te hebben gekregen, voelen zich wat eerder aangevallen en bedreigd en bijten daarom bij het minste of geringste van zich af”, aldus Roobeek, die met het oog hierop wel een onderscheid wil maken tussen slachtoffers en omstanders. “Voor de goede orde: ik praat geen enkel agressief gedrag goed, maar ik kan het in bepaalde omstandigheden begrijpen dat gedupeerden in hun emotie en uit een gevoel van onmacht hierbij soms verbaal te ver gaan. Voor omstanders die niets met het voorval te hebben maken en vaak zonder enige kennis van zaken commentaar geven, heb ik echter geen enkel begrip. Dat vind ik zonder meer ongepast. Hulpverleners, negeer hun opmerkingen echter niet, maar treedt naar hen toe resoluut op. Door duidelijk te maken dat je er bent om de gedupeerden te helpen en dat je dit nu ook gaat doen. Dat is doorgaans toereikend.”

Do’s & don’ts

Gevraagd naar de ‘do’s & don’ts’ begint Roobeek met het laatste. “Schelden doet weliswaar geen pijn, maar niemand vindt het leuk. Vooral niet door personen naar wie je, vaak ’s avonds laat of zelfs ’s nachts, toe bent gereden om hen uit de problemen te helpen. Doe dan niet alsof het je niets doet. Naast professional ben je in de eerste plaats mens.

“Communicatie is essentieel. Twee monologen is nog geen dialoog”



Aan de andere kant is het ook zaak ervoor te zorgen dat je nimmer te emotioneel bij een calamiteit betrokken raakt”, aldus de ervaren management- en communicatietrainer, volgens wie je verbale agressie geenszins moet negeren, maar er ook niet inhoudelijk tegenin moet gaan of er te formeel, procedureel op moet reageren.

Zij noemt communicatie essentieel. “Mijn definitie hiervan luidt: ‘communicatie is de situatie waarin we bewust zijn van elkaars aanwezigheid met het doel informatie-overdracht te bewerkstelligen’. Met andere woorden: het is zaak dat je met elkaar op dezelfde golflengte zit en niet langs elkaar heen gaat praten. Twee monologen is nog geen dialoog. Besef dat de mens twee hersenhelften heeft: één voor de ratio; de ander voor de emotie. Als iemand emotioneel ‘over de rooie’ is, kun je nog zoveel uitleggen en communiceren wat je wilt, maar de kans is klein dat er iets van blijft ‘hangen’. Men leeft dan vaak volledig in zijn eigen wereld. Om die reden is het sowieso van belang veel te herhalen en samen te vatten. Probeer zijn emotie wat te temperen, zodat je weer in gesprek kunt komen. Soms zul je via een omweg moeten zien door te dringen tot betrokkenen om alsnog de antwoorden te vinden op de vragen die je beroepshalve moet weten. Dat soort zaken kun je niet uit een boek leren. Elke cursus gaat uit van een normale, ideale situatie; de praktijk is stevast een stuk meer heftisch, zeker na een calamiteit. Je zult dan ook naar eigen inzicht moeten handelen, op basis van intuïtie, gezond verstand en ervaring. Iedereen begrijpt dat je iemand die in zijn pyjama buiten staat niet meteen moet vragen naar zijn verzekeringspapieren, maar eerst gerust moet stellen en met andere dingen moet helpen.

Quick scan

Een Salvagecoördinator maakt ter plaatse altijd een snelle inventarisatie van de situatie: wat is er aan de hand? Wat moet er gebeuren? “Die aanpak is bepalend voor het ver-

dere vervolg en moet daarom meteen goed gebeuren. Het is immers *delivery time*. Datzelfde geldt voor de benadering van personen. Schat in het begin zo goed mogelijk in met wat voor iemand je te maken hebt en stem daar intuïtief je benadering op af. Daarbij is het heel belangrijk de ander duidelijk te maken wie je bent, wat je komt doen en wat je voor hem of haar kunt betekenen. Vertel daarbij ook duidelijk wat niet tot je taak behoort”, aldus Roobeek, volgens wie je daarbij best enige autoriteit mag tonen. “Je bent immers in functie en hoeft niet per se door iedereen aardig gevonden te worden. Toon je medemenselijkheid zonder je professionaliteit uit het oog te verliezen.”

Wat te doen bij agressief gedrag? Zij vervolgt: “Probeer te achterhalen of iemand zich bewust agressief opstelt of dat men zich zo gedraagt uit een gevoel van onmacht. Is het laatste het geval toon dan je inlevingsvermogen en geef erkenning voor de emotie die iemand heeft. Bijvoorbeeld door te vragen wat hij zou willen dat jij als eerste voor hem moet doen. Daarmee kalmeer je iemand. Bij mensen die zich bewust verbaal of zelfs fysiek agressief opstellen is kordaat optreden gewenst. Maak duidelijk dat je hiervan niet gediend bent en dat je er bent om hem te helpen. In het uiterste geval kun je stellen dat zijn gedrag consequenties kan hebben voor de hulpverlening. Al kan ik het me goed voorstellen dat elke hulpverlener vanwege zijn beroeps-ethiek zich niet zo snel zal terugtrekken.” <

**“Toon je medemenselijkheid
zonder je professionaliteit uit
het oog te verliezen”**

Gecertificeerde schadestopbedrijven d.d. 01-08-2009

Drenthe

Arepa Benelux B.V.
Rabroekenweg 7
7942 JE MEPPPEL
Tel.: 0522-259922
Alarmnr.: 033-4535030
C + S

Schoonmaakbedrijf Luinge B.V.
Einsteinweg 4
7741 KP COEVORDEN
Tel.: 0524-512889
Alarmnr.: 0524-512889
E

Eresd  B.V.
W.A. Scholtenstraat 9i
9403 AJ ASSEN
Tel.: 0900-3737332
Alarmnr.: 06-23553645
E

Dolmans Calamiteiten Diensten
Marconistraat 11C
7903 AG HOOGEVEEN
Tel.: 0528-231255
Alarmnr.: 0800-3656267
E + C

Flevoland

Dolmans Calamiteiten Diensten
Antennestraat 25
1322 AL ALMERE
Tel.: 0800-3656267
Alarmnr.: 0800-DOLMANS
E + C

Recontec B.V.
De Loads 3
8447 GP HEERENVEEN
Tel.: 0513-684014
Alarmnr.: 0900-73266832
C + S

Friesland

Eresd  B.V.
Edisonstraat 21
8661 NA HARLINGEN
Tel.: 0900-3737332
Alarmnr.: 06-23553645
E + C

Eresd  B.V.
Hidalgoweg 6d
8938 BA LEEUWARDEN
Tel.: 0900-3737332
Alarmnr.: 06-23553645
E

Munters B.V.
Businesspark Friesland West 37A
8466 SL HEERENVEEN
Tel.: 0513-640556
Alarmnr.: 0800-6868377
E

Nivo Noord B.V.
Apolloweg 9
8938 AT LEEUWARDEN
Tel.: 058-2849515
Alarmnr.: 0900-6486666
E + C

Schoonmaakbedrijf Vlietstra B.V.
Harlingerweg 49
8801 PA FRANEKER
Tel.: 0517-393847
Alarmnr.: 06-53298294
E + C

Gelderland

ACI Reconditioning & Schadeherstel B.V.
Polderweg 13
4005 GA TIEL
Tel.: 0344-635851
Alarmnr.: 0344-578989
E + C + S

All-Net B.V.
Dijkgraaf 7
6921 RL DUIVEN
Tel.: 026-3115000
Alarmnr.: 026-3115000
E + C

Casander + Guliker B.V.
Edisonstraat 18
3861 NE NIJKERK
Tel.: 033-2450204
Alarmnr.: 033-2450204
E + C

Dolmans Calamiteiten Diensten
Cura ao 21
7332 BL APELDOORN
Tel.: 055-5410310
Alarmnr.: 0800-DOLMANS
E + C

Dolmans Calamiteiten Diensten
Molenweg 1
6679 AP OOSTERHOUT
Tel.: 024-3734199
Alarmnr.: 0800-DOLMANS
E + C

Munters B.V.
Hooiland 1
6666 MJ HETEREN
Tel.: 0172-421600
Alarmnr.: 0800-MUNTERS
E

TSB B.V.
Dodewaardlaan 8
4006 EA TIEL
Tel.: 0344-618630
Alarmnr.: 0344-618630
E + C

Dolmans Calamiteiten Diensten
Grutbroek 43
7008 AL DOETINCHEM
Tel.: 0314-361144
Alarmnr.: 0570-519205
E + C

Groningen

Munters B.V.
Stavangerweg 7
9723 SC GRONINGEN
Tel.: 050-5498432
Alarmnr.: 0800-MUNTERS
E

Schoonmaakbedrijf Tienstra B.V.
Rouaanstraat 18
9723 CD GRONINGEN
Tel.: 050-5411464
Alarmnr.: 050-5411464
E + C

Schoonmaakbedrijf Vlietstra B.V.
Neutronstraat 13
9743 AM GRONINGEN
Tel.: 050-3182020
Alarmnr.: 06-53298294
E + C

Limburg

Belfor Nederland B.V.
Breukerweg 182
6412 ZL HEERLEN
Tel.: 045-5233133
Alarmnr.: 0900-43214321
E + C + S

Dolmans Calamiteiten Diensten
Trambaan 17
6101 AJ ECHT
Tel.: 0475-410024
Alarmnr.: 0800-DOLMANS
E + C

Dolmans Calamiteiten Diensten
Weerterveld 45
6231 NC MEERSSEN
Tel.: 043-3611459
Alarmnr.: 0800-DOLMANS
E + C

Dolmans Calamiteiten Diensten
Willem Barentszweg 4B
5928 LM VENLO
Tel.: 077-4642800
Alarmnr.: 0800-DOLMANS
E + C

Schoonmaakbedrijf R. Janssen
Parijsboulevard 305
6135 LJ SITTARD
Tel.: 046-4527089
Alarmnr.: 046-4517878
E + C

Koenders Multi Care
Industriestraat 17
6135 KE SITTARD
Tel.: 046-4518880
Alarmnr.: 06-53112406
E + C

MOC B.V. Elsloo
Business Park Stein 112
6181 MA ELSLOO
Tel.: 046-4373625
Alarmnr.: 046-4362861
E

Munters B.V.
Albert Thijsweg 15
6471 WX KERKRADE
Tel.: 0172-421600
Alarmnr.: 0800-6868377
E

Noord-Brabant

Arepa Benelux B.V.
Robijnborch 5
5241 LK ROSMALEN
Tel.: 073-5230115
Alarmnr.: 073-5230115
C + S

Belfor Nederland B.V.
Ekkersrijt 4311
5692 DJ EINDHOVEN (SON)
Tel.: 0499-494160
Alarmnr.: 0900-43214321
E + C + S

Dolmans Calamiteiten Diensten
De Grote Beer 25
5215 MR DEN BOSCH
Tel.: 073-6871010
Alarmnr.: 0800-DOLMANS
E + C

Dolmans Calamiteiten Diensten
Esp 260B
5633 AC EINDHOVEN
Tel.: 0800-3656267
Alarmnr.: 0800-DOLMANS
E + C

Dolmans Calamiteiten Diensten
Nautilusstraat 61
5015 AN TILBURG
Tel.: 013-5499299
Alarmnr.: 0800-DOLMANS
E + C

MOC B.V. Mierlo
Industrieweg 3
5731 HP MIERLO
Tel.: 0492-663855
Alarmnr.: 0492-660998
E

Munters B.V.
Canadaweg 32B
4661 PZ HALSTEREN
Tel.: 0172-421600
Alarmnr.: 0800-MUNTERS
E

Munters B.V.
Kleine Dreef 59
5504 LG VELDHOVEN
Tel.: 040-2953063
Alarmnr.: 0800-MUNTERS
E + C + S

Recontec B.V.
Ekkersrijt 4311
5692 DJ EINDHOVEN
Tel.: 0499-490989
Alarmnr.: 0900-73266832
C + S

SIS Schoonmaak B.V.
Waardsestraat 24
5388 PP NISTELRODE
Tel.: 0412-617012
Alarmnr.: 0412-617012
E

Technon Service B.V.
Koperslagerstraat 35
5405 BS UDEN
Tel.: 0413-254398
Alarmnr.: 06-53704459
E + C + S



De actuele lijst met gecertificeerde
schadestopbedrijven is te downloaden van onze
website www.stichtingsalvage.nl

Categorie:

E = Eenvoudig C = Complex S = Specialistisch

Holland Herstel Groep/URECO B.V.
IABC 5260A
4814 RD BREDA
Tel.: 076-5246012
Alarmnr.: 076-5246013
E + C + S

Holland Herstel Groep/URECO B.V.
Frontstraat 1A
5405 AK UDEN
Tel.: 0413-335330
Alarmnr.: 0413-335326
E + C + S

Noord-Holland

Belfor Nederland B.V.
Hazenkoog 37A
1822 BS ALKMAAR
Tel.: 072-5671467
Alarmnr.: 0900-43214321
E + C

Belfor Nederland B.V.
Hogeweyselaan 119
1382 JK WEESP
Tel.: 0294-416151
Alarmnr.: 0900-43214321
E + C

Dolmans Calamiteiten Diensten
Drachmeweg 2
2153 PA NIEUW-VENNEP
Tel.: 0252-676250
Alarmnr.: 0800-DOLMANS
E + C

Dolmans Calamiteiten Diensten
Fluorietweg 31b
1812 RR ALKMAAR
Tel.:
Alarmnr.: 0800-3656267
E + C

Schoonmaakbedrijf Koster & Co
Kwakelkade 2B
1823 CK ALKMAAR
Tel.: 072-5205028
Alarmnr.: 072-5205028
E

Meyer Specialistische Reiniging B.V.
Snelliusstraat 1
1704 SW HEERHUGOWAARD
Tel.: 072-5714507
Alarmnr.: 072-5714507
E

Munters B.V.
Gyroscopweg 114
1042 AX AMSTERDAM
Tel.: 020-6135389
Alarmnr.: 0800-MUNTERS
E

Munters B.V.
De Corantijn 18M
1689 AN HOORN
Tel.: 0172-421600
Alarmnr.: 0800-MUNTERS
E

Recontec B.V.
Hogeweyselaan 119
1382 JK WEESP
Tel.: 0294-414201
Alarmnr.: 0900-73266832
C + S

Ruitenheer B.V. Calamiteitendienst
Keienbergweg 7
1101 EZ AMSTERDAM
Tel.: 020-6975560
Alarmnr.: 0800-RUITENHEER
E + C

VKS Assendelft B.V.
Industrieweg 26
1566 JP ASSENDELFT
Tel.: 075-6213041
Alarmnr.: 075-6213041
E + C

Overijssel

Bos Reconditionering
Westermaatsweg 9
7557 BW HENGELO
Tel.: 074-2567182
Alarmnr.: 074-2567182
E

Euro Cleaning B.V.
Marssteden 62
7547 TD ENSCHEDE
Tel.: 053-4283500
Alarmnr.: 053-4283500
E + C

Kalshoven Specialistische Reiniging B.V.
Termatestraat 9
8022 NL ZWOLLE
Tel.: 038-4538944
Alarmnr.: 0529-431207
E

Munters B.V.
Marconistraat 35
7575 AR OLDENZAAL
Tel.: 0541-535020
Alarmnr.: 0800-MUNTERS
E

Munters B.V.
Marconistraat 4A
8013 PK ZWOLLE
Tel.: 038-4604485
Alarmnr.: 0800-MUNTERS
E + C + S

Schoonmaakbedrijf Vlietstra B.V.
George Stephensonstraat 30
8013 NK ZWOLLE
Tel.: 038-4607935
Alarmnr.: 06-53298294
E + C

Dolmans Calamiteiten Diensten
Maagdenburgstraat 14
7421 ZC DEVENTER
Tel.: 0570-519205
Alarmnr.: 0570-519205
E + C

Dolmans Calamiteiten Diensten
Aquamarijnstraat 129
7554 NP HENGELO
Tel.: 074-2567728
Alarmnr.: 0570-519205
E + C

Utrecht

Arepa Benelux B.V.
Terminalweg 31
3821 AJ AMERSFOORT
Tel.: 033-4535030
Alarmnr.: 033-4535030
C + S

DCN Damage Control Nederland
Neonweg 13 B
3812 RG AMERSFOORT
Tel.: 033-4507272
Alarmnr.:
0800-0220405/06-21863624
E + C

Dolmans Calamiteiten Diensten
Ariane 4
3824 MB AMERSFOORT
Tel.: 0800-DOLMANS
Alarmnr.: 0800-DOLMANS
E + C

Dolmans Calamiteiten Diensten
Boerhaaveweg 5
3401 MN IJSSELSTEIN
Tel.: 030-6888520
Alarmnr.: 0800-DOLMANS
E + C

Munters B.V.
Algolweg 9B
3821 BG AMERSFOORT
Tel.: 0172-421600
Alarmnr.: 0800-6868377
E + C

Zeeland

Dolmans Calamiteiten Diensten
Albert Plesmanweg 50
4462 GC GOES
Tel.: 0113-222141
Alarmnr.: 0800-DOLMANS
E + C

Schoonmaakbedrijf Koster & Co
Deltastraat 41
4301 RC ZIERIKZEE
Tel.: 0111-412566
Alarmnr.: 0111-412566
E

Munters B.V.
Octrooiweg 1
4538 BP TERNEUZEN
Tel.: 0172-421600
Alarmnr.: 0800-6868377
E

Zuid-Holland

ACI Reconditionering & Schadeherstel B.V.
Pascalstraat 70
3316 GR DORDRECHT
Tel.: 078-6540008
Alarmnr.: 0344-578989
E

Arepa Benelux B.V.
Essebaan 24-26
2908 LK CAPELLE A/D IJSSEL
Tel.: 010-2642646
Alarmnr.: 010-2642646
E + C + S

Belfor Nederland B.V.
Zilverstraat 29
2544 EJ DEN HAAG
Tel.: 070-3099247
Alarmnr.: 0900-43214321
E + C

Belfor Nederland B.V. Vestiging Alexanderpolder
Aluminiumstraat 25-29
3067 GS ROTTERDAM
Tel.: 010-4559690
Alarmnr.: 0900-43214321
E + C + S

Belfor Nederland B.V.
Energieweg 12
2382 NJ ZOETERWOUDE/RIJNDIJK
Tel.: 071-5416643
Alarmnr.: 0900-43214321
E + C

Dolmans Calamiteiten Diensten
Tinwerf 4
2544 ED DEN HAAG
Tel.: 070-3080909
Alarmnr.: 0800-DOLMANS
E + C

Dolmans Calamiteiten Diensten
Dotterbloemstraat 20
3053 JV ROTTERDAM
Tel.: 010-4220400
Alarmnr.: 0800-DOLMANS
E + C

Munters B.V.
J. Keplerweg 4
2408 AC ALPHEN A/D RIJN
Tel.: 0172-421600
Alarmnr.: 0800-MUNTERS
E + C + S

Munters B.V.
Abel Tasmanstraat 73
3165 AM ROTTERDAM
Tel.: 010-4166968
Alarmnr.: 0800-MUNTERS
E

Recontec B.V.
Daltonstraat 40
3316 GD DORDRECHT
Tel.: 078-6511622
Alarmnr.: 0900-RECONTEC
C + S

Vrolijk Schadeherstel B.V.
Platinastraat 19
2544 EZ s-GRAVENHAGE
Tel.: 070-4044826
Alarmnr.: 070-4044826
E + C

Themamiddag Salvage en Fraude

De Salvagecoördinator is na een brand meestal als eerste ter plaatse als vertegenwoordiger van de gezamenlijke verzekeraars. Daardoor is hij in de gelegenheid om al in een vroeg stadium zicht te krijgen op de omvang en vermoedelijke oorzaak van de schade. Zijn waarnemingen kunnen van belang zijn voor de verdere schadeafwikkeling.

Sinds de oprichting van de Stichting Salvage is deze signaalfunctie een van de doelstellingen, maar wel de minst bekende. Mede daarom zal op 8 september aanstaande een themamiddag besteed worden aan de vraag: "Wat kan een Salvagecoördinator bijdragen aan het tegengaan van fraude?". De heren L. Westerman (Verbond van Verzekeraars), O. van Tricht (Bosselaar en Strengers) en H. Biesboer (Biesboer Expertise) zullen vanuit hun eigen achtergrond dit thema belichten. Dagvoorzitter is de heer C.C. Krijgsman, voorzitter van de Stichting Salvage. Voor deze middag zijn Salvagecoördinatoren en contactpersonen van brandschadeverzekeraars uitgenodigd. Nadere informatie bij de Stichting Salvage.



Terugkomdag Salvagecoördinatoren

De Salvagecoördinatoren die in 2008 en 2009 zijn opgeleid, hebben inmiddels heel wat ervaring kunnen opdoen. Om dit te evalueren staat er weer een terugkommoment gepland. Op 3 en 4 november aanstaande wordt deze gehouden in het Mercurehotel te Deventer. Het programma omvat drie onderdelen: het functioneren in deze periode, de beleving van gedupeerden hierbij en emotie en communicatie. Daarin zal ook aandacht zijn voor het omgaan met ouderen en allochtone gedupeerden.

Aanmelding 2010

De aanmelding voor Salvage 2010 is weer gestart. Alle expertisebureaus waar op dit moment mee wordt samengewerkt hebben intussen de formulieren ontvangen voor de opgave van Salvagecoördinatoren. Expertisebureaus die nog niet benaderd zijn maar wel geïnteresseerd, kunnen zich tot eind september nog aanmelden. Daartoe kan contact worden opgenomen met de Stichting Salvage.

UIT DE BRAND

is een uitgave van de Stichting Salvage verschiint 3 maal per jaar

De Stichting Salvage biedt snelle en praktische hulp na een calamiteit. Dit begint bij de melding door de brandweer en loopt tot en met de overdracht aan de verzekeraars. Onze activiteiten met bijbehorende toegevoegde waarde en kosten zijn inzichtelijk en afgestemd op de behoeften van onze stakeholders.

Onze hulpverlening is van een uitstekend kwaliteitsniveau en heeft waarde voor de gedupeerden, de branche van brandverzekeraars en de maatschappij.

Postbus 405
7400 AK Deventer
T 0570 - 78 30 40

E info@stichtingsalvage.nl
I www.stichtingsalvage.nl

Uitgeverij:

EFKA uitgevers b.v.
Postbus 155
6000 AD Weert
T 0495 - 45 01 05
F 0495 - 53 94 85

E info@efka-uitgevers.nl
I www.efka-uitgevers.nl

Bladmanager:

Gian de Vries
T 0495 - 45 01 05

E g.devries@efka-uitgevers.nl

Abonnementen/Adreswijzigingen:

uitdebrand@stichtingsalvage.nl

Redactie:

Brenda Reinders
Riet Licht
Jan van Stigt Thans
Geerlof van Loo

Fotografie:

Stichting Salvage
Rob Lengkeek (cover)

Eindredactie/coördinatie:

Mirjam Sieben
T 0495 - 45 01 05

E m.sieben@efka-uitgevers.nl

Niets uit deze uitgave mag, zonder schriftelijke toestemming van de uitgever, worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook. De uitgever stelt zich niet aansprakelijk voor eventuele fouten of onjuistheden, die ondanks een zo correct mogelijke bewerking van de door de deelnemers verstrekte gegevens in de tekst van de uitgave mochten voorkomen.

CASANDER

GULIKER BV

Voor al uw calamiteiten

- brand- waterschade sanering
- salvage werkzaamheden
- projectbegeleiding
- roet penetratie onderzoek
- electronica reconditionering
- ontvochtiging / desodering
- ventilatietechniek
- bouwkundig herstel
- elektraherstelwerkzaamheden
- loodgieterherstelwerkzaamheden
- schilderherstelwerkzaamheden
- woningstoffering

- Professionals in reinigen -

• B E R E D D E R E N
• R E I N I G E N
• H E R S T E L L E N

Edisonstraat 18

3861 NE Nijkerk

c.g@wanadoo.nl

Tel.: 033 245 02 04

Fax: 033 246 26 01

Munters – Always by your side

BRAND- EN WATERSCHADE

24-uur alarmnummer – ontvochtigen – gespecialiseerd schoonmaken – mechanisch reconditioneren – elektronisch reconditioneren – data recovery – ontgeuren – rampen herstel plan

LEKDETECTIE & THERMOGRAFIE

Opsporen van verborgen lekkages in koud- en warmwaterleidingen, verwarming-, sprinkler-, afvoer-, riolering- en waterdichte leidingen

BOUW / INDUSTRIE

Verhuur van droog-, koel-, ventilatie- en verwarmingapparatuur – drogen/verwarmen van bouwwerken – beton drogen – vochtmeting – oppervlakte corrosiebescherming bij straal- en schilderwerk – luchtconditie reguleren t.b.v. coating – drogen pijpleidingen, warmtewisselaars en tanks – tijdelijke ontvochtiging en reguleren van productie-/conserveringsprocessen

Munters Nederland

J. Keplerweg 4, 2408 AC Alphen aan den Rijn
Postbus 655, 2400 AR Alphen aan den Rijn
Tel. 0172 – 421 600
Fax 0172 – 420 367
www.munters.nl

**Alarmnummer 0800 – munters
of 0800 – 6868377**

Vestigingen:

Alphen aan den Rijn, Amersfoort, Amsterdam,
Arnhem/Nijmegen, Bergen op Zoom/Halsteren, Groningen,
Heerenveen, Hoorn, Kerkrade, Oldenzaal, Rotterdam,
Terneuzen, Veldhoven, Zwolle

