



HULPVERLENING OP EVENEMENTEN LEVENSBELANG

De evenementenbranche heeft het afgelopen decennium een professionaliseringslag geslagen, maar hoezeer geldt dat voor de hulpverlening op evenementen? Heeft die zich mee ontwikkeld en wordt het belang van professionele hulpverlening voldoende ingezien door organisatoren, of heerst vooral onwetendheid?  Teun van Thiel

We vroegen vier professionele aanbieders van hulpverlening op evenementen om hun mening over de ontwikkelingen binnen hun vakgebied. Hoe zien zij de branche, worden hun diensten op waarde geschat en hoe hebben zij zich de laatste jaren zelf ontwikkeld? Kortom: hoe staan ze er op het moment op? Volgens Marc Verweij (Meducare) is de eerstehulpverlening op evenementen de laatste tien jaar enorm geëvolueerd: “Er is een tiental goede en professionele bedrijven op dit gebied en de eerste aanzet tot een branchevorming is inmiddels aan de gang. Helaas zijn er nog veel meer inferieure lieden die zich op deze markt hebben gestort. Onsamenhangende bedrijfjes die roepen dat ze evenementen met meer dan tienduizend bezoekers kunnen draaien. In principe kan iedereen roepen dat ze het professioneel aanpakken, maar de waarheid ligt ergens anders.” Meducare zelf zet personeel in dat in het dagelijks leven al werkzaam is in de (spoedeisende) eerstehulpverlening. Verweij: “Denk aan personeel van ambulances en SEH van het ziekenhuis. Al het personeel kan protocollair werken en is daarvoor opgeleid. Ook de materialen die gebruikt worden zijn daarop aangepast. We hebben een eigen evenementenambulance, terreinvoertuigen en medische apparatuur. Ook op waterhulpverlening en communicatie is geïnvesteerd.”

KWALITEIT

Ook bij Event Medical Service staat kwaliteit voorop, geeft Ronald van Litsenburg aan: “We zijn van begin af aan aangesloten bij de VVEM en zorgen voor kwalitatief goede mensen. Ook ons intern scholingsprogramma draagt bij aan de kwaliteit. Wijzelf hebben vorig jaar de ISO certificering weten binnen te halen, als eerste en enige organisatie op medische en brandtechnische advi-

sering en hulpverlening bij evenementen. Hierdoor zijn bepaalde protocollen, afspraken en kaders omtrent kwaliteit duidelijker en beter uitgeschreven, waardoor we de komende jaren eventuele ontwikkelingen beter kunnen verwerken.” Guido van den Acker (Ambulance Event Service) is het grotendeels eens met het bovenstaande: “Het is professioneler geworden. Vroeger werd met name gebruik gemaakt van een plaatselijke EHBO-vereniging. De zorg werd prima verleend, maar bleek vaak niet toereikend voor de variatie in het patiëntenaanbod. Ook door strengere vergunningeisen is de vraag naar professionele partijen gegroeid. Vroeger waren eerstehulpverleners toereikend, inmiddels wordt een hoge kwaliteit van zorg verwacht door bijvoorbeeld verpleegkundigen en doktoren. Wij hebben hier op ingespeeld door naast eerstehulpverleners veelal gebruik te maken van medewerkers op ALS-niveau (Advanced Life Support). Hierdoor kan een totaalpakket aan een evenementenorganisatie worden geboden die voldoet aan de gestelde normen.”

SPECIALISEREN

Janneke Gankema (Het Nederlandse Rode Kruis) ziet ook de professionalisering: “Mede door de groeiende verwachtingen - men wil gewoon kwaliteit zien - is de hulpverlening steeds professioneler geworden. Dat zie je ook terug in de afspraken die tussen de evenementenorganisatie en de hulpverleningsorganisatie gemaakt worden: die worden breder, duidelijker en strikter.” Bij het Rode Kruis is de professionalisering volgens Emmering te zien in haar opleidingen: “Naast de reguliere eerstehulpopleidingen hebben we het aparte specialisme ‘Evenementenhulpverlening’. Daarnaast zijn we steeds bezig met het ontwikkelen van aparte aanvullende modules om de kwaliteit van de hulpverlening te ver-



groten. Dat stelt onze vrijwilligers in staat om zich steeds verder te specialiseren. Voor sportevenementen kun je bijvoorbeeld de aantekenmodule sportletsel of wandelletsel doen. Ook zijn we bezig met een module die inspeelt op het hulpverleners bij 'giga-evenementen' waarbij je onder grote druk, met weinig mensen, veel gevallen moet behandelen."

OVERTUIGEN

Of organisatoren het belang van goede hulpverlening inzien of juist nog vaak onwetend zijn verschilt nogal volgens de aanbieders. Janneke Gankema: "We zien dat bij grote evenementen zoals marathons, de Nijmeegse Vierdaagse en Pinkpop de organisaties zeker doordrongen zijn van het belang van voldoende goede EHBO'ers ter plaatse. Bij kleinere initiatieven is het nog wel eens moeilijk de organisatie ervan te overtuigen hoe belangrijk dat is." Bij Meducare wordt hetzelfde opgemerkt. Marc Verweij: "Grotere evenementen krijgen automatisch te maken met een overheid die kritische vragen en eisen stelt. Wij zitten dan vaak als bedrijf aan dezelfde tafel, in het belang van de organisator, om tegenwicht te bieden aan bijvoorbeeld gemeentelijke vragen en inzichten. De overheid heeft er soms namelijk een handje van om zaken té angstig te bekijken, vaak gevoed door slechte ervaringen in het verleden. Meer en meer komt een organisatie als de GHOR (Gewonden Hulp Onder Rampomstandigheden) in beeld. Zij, maar ook wij, werken met dezelfde risico-inventarisatie zoals die beschreven is in de Handleiding Publieksevenementen. Vanuit die handleiding is het mogelijk een evenement door te rekenen op risico's en krijgen we een beeld over de hoeveelheid en het niveau van het personeel dat we moeten inzetten."

VOORTRAJECT

Ronald Litsenburg benadrukt dat de mate van kennis inderdaad van de organisatie afhangt: "Er moet eerst draagvlak bij een organisatie zijn. Achteraf zeggen ze vaak dat ze eerder hadden aangeklopt als ze hadden geweten hoe het goed aangepakt dient te worden. Onze tien jaar ervaring binnen de evenementenwereld en de nauwe aansluiting bij de ontwikkelingen in de reguliere hulpverleningssector voegen vaak net dat extra beetje toe aan de informatie en onderbouwing waar de organisatie en vergunningverlenende instanties op zitten te wachten." Guido van den Acker geeft aan dat Ambulance Event Service bij de grotere evenementen tegenwoordig regelmatig gevraagd wordt om al in het voortraject van een evenement mee te denken over de gang van zaken: "Hierbij is te denken aan bereikbaarheid, zichtbaarheid en indeling van de eerstehulp posten. Door op voorhand kennis te hebben van de vele disciplines die betrokken zijn bij het evenement worden lijnen korter en kan er gebruik worden gemaakt van elkaars kwaliteiten. Daarnaast wordt er tijdens een evenement vaak ieder uur een overleg gepland met alle betrokken partijen zoals

politie, GHOR, brandweer, organisatie en beveiliging. Zo is men steeds op de hoogte van elkaars problemen en worden deze ook sneller opgelost door goed samen te werken. Voor veel evenementen is hier nog winst op te behalen." Ook het Rode Kruis is vaak al vooraf van de partij, geeft Janneke Gankema aan: "Dat is eigenlijk bijna altijd wel het geval. We worden gezien als een specialist op het gebied van evenementenhulp en hebben dan ook een lange staat van dienst op verschillende terreinen, van klein naar heel groot, bijvoorbeeld de Nijmeegse Vierdaagse en de Elfstedentocht. Hetzelfde geldt voor logistiek complexe inzetten over lange tijd, zoals bij de Floriade."

SLUITPOST

Toch vormt de hulpverlening ook nog regelmatig een sluitpost voor sommige evenementen. Marc Verweij: "Uiteraard wil een organisatie nooit geld uitgeven aan iets dat ze achteraf niet nodig bleken te hebben. Gebeurt er niets op een evenement, dan hoor je al snel de vraag of we niet teveel hebben ingezet. Gebeurt er wel wat, dan hoor je die vraag nooit. Organisaties die regelmatig evenementen organiseren kennen de meerwaarde overigens wel. Daarmee ben je zo uitonderhandeld. Bij evenementen waar het inderdaad een sluitpost is breng je meestal een offerte uit, maar hoor je vervolgens niets meer. Men schrikt van de invulling en de prijs en schrapt de post. Vaak zie je dan een lokale EHBO'er of BHV'er de 'medische hulp' belichamen. Ze weten niet wat voor risico's of ellende ze zich daarmee op de hals kunnen halen."

BEMOEIENIS EN AGRESSIE

Drank, drugs en bemoeienis worden door het viertal genoemd als veelvoorkomende problemen tijdens evenementen. "Het hangt daarbij wel af van het soort evenement waar het om gaat", legt Ronald van Litsenburg uit. "Muziekstijl, duur en locatie van het evenement, leeftijd van de bezoekers en of het indoor of outdoor is...het heeft allemaal zo zijn invloed. We beschikken gelukkig over een database van alle gezondheidsverstoringen die we het afgelopen decennium zijn tegengekomen. Hierdoor kunnen we een duidelijke en relatief zuivere prognose maken van die verstoringen en risico's die bij elk evenement plaatsvinden. Elk evenement is daarbij maatwerk." Janneke Gankema noemt de bemoeienis door omstanders en journalisten bij de hulpverlening als andere trend: "Aan de ene kant is dat positief omdat we onze ervaring en expertise laten zien. Aan de andere kant heeft iedereen tegenwoordig overal zogenaamd verstand van en dat kan de praktische hulpverlening wel eens in de weg zitten." Ook agressiviteit in de richting van hulpverleners komt steeds vaker voor, benadrukt Marc Verweij: "Tijdens het vorige seizoen ben ik ettelijke keren getuige geweest van geweldsincidenten bij evenementen – ook binnen de medische post. Er is zelfs een keer ter sprake gekomen dat medisch personeel er wellicht



beter aan doet om steekwerende vesten onder de kleding te dragen. Dat op zichzelf zegt al genoeg!”

BRANCHERICHTLIJN

Al met al is het werk van de hulpverlenende partijen steeds breder geworden door de jaren heen. “De complexiteit van de zorg is in de loop der jaren sterk toegenomen”, merkt Guido van den Acker. “Ook dat wordt verzorgd door factoren als agressie, alcohol en drugsmisbruik. Hierdoor is er strengere regelgeving gekomen waaraan de evenementen moeten voldoen. Daarnaast worden evenementen ook steeds groter, waardoor meer risico’s ontstaan.” Marc Verweij vindt het werk niet zo zeer complexer geworden, maar hij ziet wel dat de branche meer en meer een eigen branche wordt: “Tien jaar geleden waren er nog niet zoveel grote evenementen en kenden we zelden een exces. Nu kijkt de maatschappij er veel minder van op als bij een evenement een dode valt te betreuren. Voor ons is het geen probleem de kennis en spullen up-to-date te houden, maar ik hoop dat dit wel geldt voor de inferieure bedrijfjes die denken dat ze dit werk ook kunnen doen, maar dan met beperkte middelen. Een brancherichtlijn zou dit kunnen bespoedigen, zodat organisatoren bijvoorbeeld aan een keurmerk kunnen zien of de partner op dit gebied inderdaad een professional is.”

UP-TO-DATE

Ook de andere drie partijen hebben zo hun manieren om up-to-date te blijven. “Dat is overigens wel een continu proces”, benadrukt Ronald van Litsenburg. “Wij hebben

gekozen voor een bepaalde kwaliteit waar we minimaal aan willen voldoen in de hele organisatie, of het nou om de planning, de uitvoering, de preparatie of de evaluatie gaat. Dat vergt veel inzet en motivatie, alsmede investeringen in materieel. Door een juiste taakverdeling binnen het bedrijf en prettige samenwerkingsverbanden met instanties als het Trimbos Instituut, Novadic-Kentron en de Veiligheidsregio’s is dit goed te doen.” Janneke Gankema noemt het vooral een uitdaging om up-to-date te blijven. “Dat doen we bijvoorbeeld ook door per vakgebied deskundige organisaties te betrekken bij de inhoud en het geven van onze opleidingen. Educare betrekken bij de module ‘drugs- en drankgebruik’ bijvoorbeeld, of een beveiligingsorganisatie als het gaat om crowdmanagement.” Een andere uitdaging voor het Rode Kruis is het duidelijk maken dat de medewerkers inderdaad vrijwilligers zijn, maar dat er uiteraard wel andere kosten bij de inzet komen kijken. Emmering: “Onze vrijwilligers bieden hun diensten gratis aan en krijgen niet betaald voor het werk dat zij doen. Veel partijen in deze branche (en ook hulpvragers) realiseren zich echter onvoldoende dat veel zaken die onze vrijwilligers zo waardevol maken, wel geld kosten. Hun (zeer kostbare) opleidingen bijvoorbeeld, maar ook verzekeringen, materiaal en kleding, net als de logistieke en praktische organisatie van de hulpverlening. Het moet dus nog tussen de oren komen dat goede, kwalitatief hoogwaardige hulpverlening geld kost. En dat als je die kwaliteit wilt behouden, er soms ook (praktische en financiële) beperkingen zijn ten aanzien van wat er mogelijk is.” ■