

## ACHTER DE SCHERMEN VAN DE CALAMITEITENTELEFOON

*Waar ze gaan of staan tijdens de uren dat ze dienst hebben: overal moet hun mobieltje mee 'op reis'. Want sinds oktober 2000 houden Birgit, Diana en Anita beurtelings om de drie weken dagelijks van 8 tot 8 trouw de wacht bij de calamiteitentelefoon: 073 – 6247 233.*

Op een gewone, doordeweekse dag raken we tijdens de lunchpauze in gesprek over hun werk achter de schermen van de calamiteitentelefoon. Het is de laatste tijd opmerkelijk rustig, vinden ze. Een geruststellende gedachte: want 'geen nieuws is goed nieuws'. Totdat de media in de loop van de middag stukje bij beetje verslag doen van het afschuwelijke drama dat zich op een school in het Duitse Erfuhrth heeft afgespeeld... Kruispunt-TV en Netwerk bellen en diezelfde avond al is Ine te zien in het actualiteitenprogramma na het NOS-journaal.

Wat doen ze, wanneer een school belt via de calamiteitentelefoon? Op de eerste plaats: de beller geruststellen, zijn of haar verhaal laten doen en proberen mee te denken. Anita: "Standaard vragen we in ieder geval naar een aantal zaken: wie belt er in welke functie, wat is er precies gebeurd, welke stappen hebt u als school zelf al ondernomen, is er een crisisteam en wat verwacht u van ons? Op basis van deze gegevens schatten we in wie van het calamiteitenteam we kunnen vragen om de betreffende school ondersteuning aan te bieden." En dat laatste is lang niet altijd even gemakkelijk: niet iedereen van het team is immers altijd bereikbaar en ook de regio waar de calamiteit heeft plaatsgevonden, speelt mee in het zoeken naar iemand van het calamiteitenteam. Het is uiteraard minder praktisch om iemand vanuit Maastricht naar Groningen te sturen voor ondersteuning.

Alle drie hebben ze de telefoonwacht destijds enthousiast op zich genomen. Maar de driewekelijkse dienst is soms best belastend, zegt Birgit. "Je moet er immers de hele tijd alert op zijn, vanaf het moment dat je 's morgens op staat, tijdens je normale werk overdag, tot 's avonds 8 uur. Je kunt je eigenlijk geen moment permitteren om de telefoon onbeheerd te laten, ook niet op zondagmiddag, wanneer de dienst van 12 tot 5 loopt. Sta je nét even in het pashokje te passen, loop je nét even naar zolder om het dakraam dicht te doen of zit je met je vriendin nét even gezellig op een terrasje koffie te drinken... Je zult dan altijd zien, dat er tijdens zo'n onverwacht ogenblik nét een school belt." Anita: "Staat er nét zondagmiddag een leuk koffieconcert in de schouwburg op het programma, had je eigenlijk nét even op bezoek willen gaan bij je buurvrouw die in het ziekenhuis ligt of ben je nét even een uurtje lekker aan het fitnessen... ja, tijdens de 'diensturen' ben je dus wel wat beperkt in je doen en laten." Ook Diana vindt de belasting soms wel hoog, niet zozeer in 'logistieke zin', maar vooral ook vanwege de emotionele betrokkenheid. "Ik herinner me het eerste telefoontje nog heel goed. Een directeur van een basisschool belde en meldde dat een kind van acht jaar op het toilet was gestikt. Van zo'n mededeling moet je toch wel even slikken, als je je realiseert wat voor een drama dat op zo'n school met zich meebrengt. Op zulke momenten voel ik me wel heel betrokken en moet je behoorlijk goed met je emoties kunnen omgaan."

Twee keer per jaar is er een scholingsbijeenkomst voor het gehele calamiteitenteam. Ook Diana, Anita en Birgit zijn daarbij betrokken. "Meestal komen we dan bij elkaar rond een inhoudelijk thema, waarmee we nogal eens te maken hebben en dat we uitdiepen", zegt Birgit. Een van zulke bijeenkomsten was bijvoorbeeld gewijd aan 'loverboys' die wel eens in de buurt van scholen opereren. Bovendien kunnen ze

middels een 'kring' op het Internet gezamenlijk hun ervaringen uitwisselen en elkaar raad geven.

De zomervakantieweken zijn het moeilijkst 'te regelen'. Want met een driewekelijkse dienst wordt de zomervakantie dan misschien wel érg kort. Anita: "Daarom is besloten om de calamiteitentelefoon gedurende de weken dat álle scholen zomervrij hebben uit de lucht te halen." In de praktijk blijkt dat ook geen probleem te zijn, vult Diana aan; "en bovendien: onze mobieltjes werken helaas niet in het buitenland..."