

Verlag landelijke netwerkdag Nafase 2018

Op vrijdag 7 december 2018 vond voor de tweede keer de landelijke netwerkdag Nafase plaats.

Doel van deze netwerkdag was:

- > Het delen van kennis en ervaringen met betrekking tot de voorbereiding op en uitvoering van de nafase van (grootschalige) crises.
- > Nader kennismaken met externe partners die nauw kunnen samenwerken met bevolkingszorg/de gemeente.
- > Bewustwording: wat komt er nou op je af in de nafase en waar ligt de behoefte van getroffenen.

Opening netwerkdag

De ochtend werd geopend door Peter Breukers, coördinerend gemeentesecretaris in de Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-Midden en tevens portefeuillehouder nafase binnen het Landelijk Netwerk Bevolkingszorg.



In zijn opening stond Peter stil bij de grote belangstelling voor deze dag vanuit verschillende kolommen voor een proces dat enorm in beweging is. De gemeente is procesverantwoordelijk voor de nafase, maar bij de uitvoering hebben we alle partners nodig.

Ook stond Peter stil bij de producten die sinds de vorige netwerkdag zijn opgeleverd door of in samenwerking met de landelijke expertgroep nafase: een overdrachtsdocument voor de nafase, een kwalificatiedossier hoofd nafase, een checklist voor verschillende functies en een mindmap slachtofferregistratie.

Voor 2019 staat het project *Communicatie in de nafase* op het programma en het bestendigen van de samenwerking met Stichting Slachtofferhulp in een samenwerkingsprotocol.

Voor nadere informatie over de producten, zie ook het tabblad Nafase op www.ifv.nl/bevolkingszorg.

Een positieve draai aan een afschuwelijke gebeurtenis - Ferry Zandvliet

Na de opening nam Ferry Zandvliet de aanwezigen mee in zijn ervaringen als getroffene van de aanslag in de Parijse concertzaal Bataclan. Hij vertelde hoe dat uiteindelijk zijn leven heeft veranderd.



Het wegvlugten na de aanslag, de hereniging met zijn vrienden, de ervaringen met de media: "Er is een soort van jacht op je. Ik heb hele dagen journalisten moeten afhouden. Maar er werd helemaal geen hulp aangeboden. Niet door de overheid, niet door de ambassade, niet door Stichting Slachtofferhulp."

Zijn ervaringen met psychosociale nazorg en uitkeringsinstanties: "Denk in mensen, niet in protocollen. Het verhaal past nooit in het protocol."

Door niet toe te geven aan angst en alle boosheid los te laten heeft dit hem een gelukkiger mens gemaakt. "Ik weiger in de slachtofferrol te zitten. Je wordt er geen leuker mens van. En het is niet de aandacht die je wil."

Nafase Stintongeval - Henk Staassen, teamleider nafase gemeente Oss

Henk Staassen nam de aanwezigen mee in de activiteiten van de gemeenten Oss in de nafase van het ongeval met de Stint. De impact van het ongeluk was groot aldus Henk. Het raakte iedereen. Niet alleen de rechtstreeks getroffenen, maar ook de medewerkers van de gemeente Oss en uiteindelijk het hele land.

Verlag landelijke netwerkdag Nafase 2018

Aandachtspunten voor de gemeente Oss in de nafase: communicatie, rouwverwerking, opruimen van de bloemenzee en hulpverlening aan de direct getroffen (verwanten, kinderdagverblijf, maar ook het eigen personeel).

Opleiding en training tot teamleider nafase helpen aldus Henk, maar gebruik je gezonde verstand. "Kijk wat nodig en passend is. De families bepalen uiteindelijk wat er gebeurt. De gemeente Oss heeft daarom een aantal familie-ambtenaren aanwezen voor het contact met de families. We kunnen als gemeente een hoop bieden, maar wat wil de familie?"

Voor de gemeente Oss staan de komende weken c.q. maanden in het teken van de zorg aan de eigen organisatie, de juridische en financiële afwikkeling en het afronden van de nafase.



Workshoprondes

Psychosociale zorg en bevolkingszorg - Wouter Jong (IFV, NGB) en Michel Dücker (Nivel/ Arq-Impact)

Tijdens deze workshop stonden Wouter en Michel stil bij de verschillende facetten waar getroffen mee te maken kunnen hebben in de nasleep van een incident en wat de beste ondersteuning is vanuit de hulpverlening. Zo werd er stilgestaan bij wat getroffen nou voelen als zij een ingrijpende gebeurtenis meemaken. Over het algemeen kan men een patroon herkennen. Dit patroon noemt men ook wel 'Stages of Disaster'. Hierin worden de verschillende fasen van traumaverwerking benoemd.



Tijdens de workshop kwam ook aan bod wat getroffen van de overheid verwachten en welke concrete behoeften aanwezig zijn. De volgende behoeften werden onder andere besproken:

- > Basale noodhulp: hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan opvang en medische zorg.
- > Bieden van informatie: dit is onder andere informatie over familie of uitleg over bepaalde maatregelen die genomen worden.
- > Steun: er zijn verschillende vormen van steun die geboden kunnen worden. De overheid kan hier voornamelijk praktische ondersteuning bieden, zoals hoe om te gaan met de media.
- > Rituelen: hierbij kan gedacht worden aan stille tochten of monumenten.
- > Erkenning: getroffen hechten er grote waarde aan om met begrip en respect behandeld te worden.
- > Juridische procedures: getroffen hebben vaak behoefte aan advies en steun tijdens bijvoorbeeld rechtszaken.

De aanwezigen werd geadviseerd verder te kijken dan de direct getroffen. Een sociale kaart kan hierbij behulpzaam zijn. Ook is het van belang om van elkaar te leren door vaker in elkaars keuken te kijken. Er is namelijk vaak al veel materiaal over vergelijkbare incidenten bij andere gemeenten beschikbaar. Het is wel de kunst om dit materiaal op maat te maken, zodat het ook gebruikt kan worden binnen de eigen gemeente.

Een gemeentelijke nazorgloket - Jurriaan Jacobs (Arq-Impact/USBO-Universiteit Utrecht)

Jurriaan Jacobs van Stichting Impact besprak met de aanwezigen de eerste resultaten uit een verkennend onderzoek dat Impact samen met NIVEL uitvoert naar de mogelijkheden en vragen rond een zogenaamd 'nazorgloket' bij gemeenten als centraal aanspreekpunt voor getroffen naar aanleiding van een ramp.

Verlag landelijke netwerkdag Nafase 2018

Als dit nazorgloket fysiek door de gemeente wordt ingericht, spreken we van oudsher van een Informatie- en Adviescentrum (IAC). Nu we steeds meer digitaal bereikbaar zijn, spreken we ook wel van een Informatie- en Verwijscentrum (IVC).

De één-loketfunctie dient getroffen en op te vangen in de fase van desillusie, die volgt nadat het gemeenschappelijke gevoel na een ramp afneemt (de honeymoon-fase). Mensen keren terug naar hun eigen leven en kunnen hierbij onder meer geconfronteerd worden met zich (opnieuw) sluitende bureaucratische procedures.

Hierin speelt de éénloketfunctie een belangrijke rol. Zowel de fysieke als de digitale vorm verschaffen niet alleen informatie-, advies- en verwijsmogelijkheden, maar kunnen ook voorzien in een plek voor getroffen en om elkaar te ontmoeten en ervaringen uit te wisselen.



Het onderzoek

Er is onderzoek gedaan naar de verwachtingen van gemeenten omtrent het nazorgloket, maar ook naar organisatorische en technische aandachtspunten. Hiervoor zijn 21 interviews afgenomen, waaruit de volgende zes aandachtspunten naar voren kwamen.

1. **Aanbod van diensten:** Gemeenten hebben in principe voldoende samenwerkingspartners om een nazorgloket in te richten. Het uitzoeken van de juiste partijen blijkt in de praktijk echter nogal lastig. Immers, iedere crisis is anders.
2. **Samenwerking:** Er is veel vertrouwen in de partijen waarmee men als gemeente vaker samenwerkt. Er is echter niet altijd duidelijkheid over de mogelijkheden en middelen van de partner. Er bestaan te weinig afspraken en samen oefenen wordt nauwelijks gedaan.
3. **Herkenbaarheid en vorm:** Gemeenten richten vaak één-loketfuncties in na rampen, maar benoemen ze niet als zodanig.
4. **Acuut en lange termijn:** Bij nazorg ligt er veel nadruk op de acute en middellange termijn

(bijvoorbeeld bij het ongeluk met de Stint in Oss). Lange termijn-nazorg wordt vaak uit het oog verloren, bijvoorbeeld bij situaties met maatschappelijke onrust.

5. **Nationaal versus regionaal:** Er is vaak nog sprake van rolonduidelijkheid tussen nationale en regionale overheden, in het bijzonder bij regiogrens-overstijgende rampen.
6. **Behoeften van getroffen en:** Er wordt na rampen nog te veel in procedures en protocollen gedacht; de diversiteit aan behoeften van getroffen en heeft hierin geen plek. Daardoor zetten we de dienstverlening op afstand. Dit punt komt als belangrijkste aandachtspunt naar voren uit het onderzoek.

Conclusie: Geef menselijkheid een plek in het proces. Dienstverlening vergt empathie, waarbij de menselijke maat niet uit het oog mag worden verloren. Dit vraagt om een flexibele en reflectieve organisatie. Er is behoefte aan een breder instrumentarium om de behoeften van getroffen en door de tijd heen (acuut, middellange, lange termijn) te signaleren.

Adviezen voor gemeenten

1. Stel de getroffen centraal na een ramp, wees zichtbaar!
2. Investeer aan de voorkant in kennen en gekend worden: wie zijn de samenwerkingspartners op lokaal, regionaal en nationaal niveau?
3. Richt je nazorgloket in vanuit kennis (richtlijnen en onderzoek, ervaringen van andere partijen). Een één-loketfunctie is onmisbaar in de nazorgfase.
4. Maak tijd en geld vrij voor opleiden, trainen en oefenen.

Communicatie in de nafase - Jorien Holsappel (Arq- Impact) en Ina Strating (Crisisinterventiedienst)

Ina Strating en Jorien Holsappel gingen in hun verhaal als eerste in op de terminologie 'nazorg' en 'nafase'. Nafase is materie: het geheel aan processen die na een ramp op de langere termijn spelen (proces gemeente/ bevolkingszorg). Nazorg gaat om mensen: ondersteuning en zorg aan getroffen en en verwanten (proces GGD).

Communicatie in de nafase is een proces met een eigen deelplan. Maar communicatie is ook een paragraaf in elk van de overige onderdelen.

Verlag landelijke netwerkdag Nafase 2018

Geen zorg maar zorgvuldigheid, bewust van effecten en stressoren en onnodig lijden voorkomen. Het is belangrijk om hier rekening mee te houden in de andere fasen van communicatie.

Er is een gezamenlijk project *Communicatie in de nafase* opgezet. Doel hiervan is het bijeenbrengen van kennis en ervaringen, het ontwikkelen van middelen (format nafaseplan, format communicatieplan) en het borgen van kennis en ervaringen in opleidingen. Wat brengt dit de praktijk:

- > Een goede basis (door middel van formats) scheelt tijd, geld en gedoe.
- > Getroffenen worden beter geholpen (een vaste contactpersoon voor getroffenen bij de gemeente)
- > Houvast en vertrouwen.

Crisiscommunities

Mensen staan continu met elkaar in verbinding. Ook tijdens een crisis komen mensen met elkaar in verbinding, zowel online als offline. Mensen die elkaar nooit tegenkomen, komen elkaar dan wel tegen. Je vormt een nieuwe groep, bijvoorbeeld 'de nabestaanden'. Wel blijven individuen individuele behoeften hebben.

In de nafase is er voornamelijk aandacht voor de direct getroffenen. De online community wordt dan minder belangrijk. Waar crisiscommunicatie massacommunicatie is, is nafasecommunicatie meer individuele communicatie. Monitor via de omgevingsanalyse de omgeving om te weten wat er speelt, maar vergeet ook niet naar de behoeften van getroffenen te luisteren. Wat hebben zij nodig? Sluit daarbij aan in de nafase.

Bij getroffenen zijn vier hoofdbehoeften aan te wijzen:

1. informatie: geïnformeerd worden geeft minder stress
2. rust: minder stress door 'randzaken' weg te halen
3. erkenning: luisteren, verantwoordelijkheid nemen
4. toekomstperspectief.

Getroffenencommunicatie begin bij de binnenste kring (getroffene); pas daarna komt de omgeving, media. Hier kunnen getroffenen vertrouwen uit halen. Eigenlijk zou dit ook al aandacht moeten krijgen tijdens crisiscommunicatie.



De crisiscommunity Haaksbergen werkte volgens het credo: met elkaar voor elkaar. In de nafase waren er weinig online berichten, maar is wel een offline behoefteanalyse gemaakt. Er werd bijvoorbeeld met de kerk gesproken en in de kroeg: wat leeft er in het dorp? Hierin werden behoeften opgehaald. Ook werd samen met GGD en maatschappelijk werk opgetrokken.

Het digitale informatie- en verwijscentrum na de MH17 was een plek waar nabestaanden informatie konden vinden van de verschillende betrokken organisaties. Ze hoefden zo niet zelf het juiste loket te zoeken voor hun vraag. Bovendien kregen nabestaanden op die manier nieuwe informatie als eerste ter beschikking.

Vanuit het publiek kwam de vraag wanneer je als organisatie zo'n platform kunt inzetten. Het antwoord luidde: "Ook bij kleine incidenten. Het platform van Stichting Slachtofferhulp staat klaar en kan dus heel snel ingezet worden. Er kan een beroep op worden gedaan worden via de GGD/GHOR. Dit platform werkt goed om informatie te clusteren."

Gemeente Haaksbergen heeft haar ervaring vanuit Haaksbergen gedeeld met de gemeente Oss. Er werd puur verteld wat zij gedaan hebben, niet wat Oss zou moeten doen. Gemeentes kunnen elkaar dus ook ondersteunen bij het delen van ervaringen om ervan te leren.

Verlag landelijke netwerkdag Nafase 2018

Ordering in chaos

Casinobrand Groningen - Wilma van Geffen (hoofd nafase gemeente Groningen)

Wilma van Geffen ging in haar verhaal in op de ervaringen van de gemeente Groningen na de brand bij Holland Casino. De gemeentesecretaris had na de brand in het crisisteam diverse disciplines om zich heen verzameld (vergunningverlening, communicatie, stadsdeelcoördinatie, juridische zaken, openbare werken).

Prioriteit had de opvang van bewoners. Deze zijn tijdelijk ondergebracht in het Martinihotel, waar gezorgd werd voor eten en een hotelkamer. Bevolkingszorg had een plan van aanpak opgesteld waarin bewoners werden gestimuleerd zo snel mogelijk weer naar huis te gaan, wanneer dit zou kunnen. Helaas bleek er asbest in het gebouw te zitten. Hierdoor was het onduidelijk of bewoners weer terug konden gaan.

Het bleek belangrijk om als gemeente goed te communiceren met de bewoners in het hotel. De sfeer was niet heel goed, wat onder andere werd veroorzaakt door tegenstrijdige berichten. De gemeente moest aan verwachtingenmanagement doen. Huizen waren beschadigd, zaten onder het roet en deuren waren ingetrapt. Per huis moest worden bepaald hoe de situatie eruit zag. Een gemeentelijke terugkeerteam werd ingesteld om getroffen te begeleiden naar de woning en te registreren.

Door de vrijgekomen asbest bleek er grote ongerustheid te zijn over de gezondheid. Hiervoor heeft de gemeente een GGD-arts ingeschakeld.

Deze arts heeft veel vragen beantwoord van omwonenden, waardoor zij wisten waar ze aan toe waren. Voor de groep mensen die niet terug wilden naar hun woning toen dat wel mocht, werd een tweesporenbeleid gevolgd. Mensen die niet terug wilden, konden overnachten in het hotel. Anderen die dat wel wilden, konden 's nachts terug naar huis. Uiteindelijk zijn alle bewoners weer terug naar huis gegaan.



Tijdens de tweede bijeenkomst met bewoners en GGD bleek dat er veel gezondheidsvragen waren. De gemeente heeft vervolgens casemanagers aangesteld met als doel ervoor te zorgen dat mensen een aanspreekpunt hadden, een telefoonnummer. Persoonlijk maatwerk in een chaotische situatie bleek belangrijk en erg goed te werken.

Tijdens de bewonersavond kwamen thema's als luchtkwaliteit, rookschade, asbest, en stabiliteit gebouw aan de orde. Op deze avond waren ook de burgemeester, de CEO van Holland Casino, de brandweer en de GGD aanwezig. Op deze avond vond een belangrijke omslag plaats doordat bewoners het gevoel hadden dat ze serieus werden genomen. De periode daarna is ervoor gezorgd dat de bewoners goed geïnformeerd bleven.

Andere aandachtspunten en activiteiten in de nafase betroffen:

- > de parkeergarage en autobezitters (een casemanager werd aangesteld om deze op te sporen)
- > de beveiliging van het gebouw: het gebouw moest volledig beveiligd worden, zodat niemand het pand meer in kon
- > onduidelijkheid van de stabiliteit van het gebouw
- > de verkeersstromen in de stad
- > de sloop van het Holland Casino pand.

Einde nafase en evaluatie

In verband met de stabiliteit van het gebouw werd besloten tot een snelle sloop van het gebouw. Vragen zoals 'Wat gaat Holland Casino doen met het terrein?' en 'Wat gaat de gemeente met de parkeergarage doen?' zijn overgedragen aan de reguliere gemeentelijke organisatie.

Belangrijk evaluatiepunt was de overdracht van de crisiscommunicatie naar de reguliere communicatie.

Verlag landelijke netwerkdag Nafase 2018

Toen de crisisorganisatie stopte, liepen er nog mensen op straat waardoor er een hiaat was in de informatievoorziening.

Crisiscommunicatie is naar aanleiding van dit incident versterkt door uitbreiding van de operationele crisiscommunicatie en de piketfuncties. Daarnaast is een omgevingsanalysetool door de Veiligheidsregio Groningen ingericht en wordt deze ook ingezet voor de crisisorganisatie. Ten slotte wordt het belang van het leveren van voldoende capaciteit aan het team bevolkingszorg door de gemeente ingezien.

Aanslag gemeentehuis Lingewaard - Maris Braam (teammanager Facilitaire Zaken gemeente Lingewaard)

Maris Braam van de gemeente Lingewaard gaf de deelnemers inzicht in de nafase naar aanleiding van de aanslag op het gemeentehuis van Lingewaard. In de vroege ochtend van 22 augustus 2018 reed een auto in op het gemeentehuis en veroorzaakte hierbij een explosie en brand. De dader overleed tijdens deze aanslag. Door het tijdstip van de aanslag zijn geen andere slachtoffers gevallen. Wel ontstond aanzienlijke schade aan het gemeentehuis, waardoor het tot op heden (d.d. 7 december 2018) niet geopend is voor het publiek.

Voor de gemeente waren er naar aanleiding van het incident - waarbij maar tijdelijk GRIP 1 was afgekondigd - een viertal aandachtspunten.

1. Het incident

Voor de afhandeling van het incident is binnen de gemeente een crisisteam opgericht, samen met de burgemeester en medewerkers van toezicht en handhaving. Vlak na het incident kwam het crisisteam om het half uur bijeen voor overleg. Aandacht ging hierbij onder meer uit naar:

- > het identificeren van de dader en zijn motief
- > het plaats delict
- > het betrekken van Stichting Salvage
- > het contact met de verzekering
- > de pers

De plaats delict werd meteen afgezet door de politie en er was sprake van 24-uurs bewaking. De pers kon in principe vrij lang buiten de deur worden gehouden; toch was er in enkele gevallen sprake van journalisten die zich toegang konden verschaffen tot de plaats delict.

- > Systemen.
Naar aanleiding van de aanslag lagen alle systemen eruit: telefoon, internet, etc. Al in de late middag van 22 augustus konden een aantal communicatiesystemen provisorisch worden hersteld.



2. De inwoners:

Belangrijke vraag was natuurlijk wat het incident precies betekende voor de inwoners van de gemeente Lingewaard. Aandachtspunten waren het in stand houden/creëren van:

- > bereikbaarheid
Al op de dag na de aanslag werd daarom een provisorische locatie ingericht.
- > dienstverlening
Er zijn veel mensen ingezet om burgers en medewerkers in de ochtend/middag van 22 augustus op te vangen.
- > Begrip.
Dit werd onder meer gecreëerd door duidelijke communicatie in de weken na het incident, bijvoorbeeld door aan te geven "Het kan soms wat langer duren voordat u geholpen wordt." Gemeente Lingewaard ontving uiteindelijk veel attenties (bloemen, chocola) van burgers.

3. De medewerkers:

Ook ging er in de nafase aandacht uit naar de medewerkers van gemeente Lingewaard door onder andere:

- > het opvangen van medewerkers in de ochtend van 22 augustus
- > het herstellen van het veiligheidsgevoel
Voornamelijk bij medewerkers van de balies was er sprake van onrust. Bij het inrichten van de tijdelijke huisvesting zijn daarom extra veiligheidsmaatregelen getroffen zoals camera's, noodknoppen en beveiliging. Het veiligheidsgevoel is tevens een groot aandachtspunt bij de herbouw van het beschadigde gemeentehuis.

Verlag landelijke netwerkdag Nafase 2018

- > Informeren
In de dagen en weken na het incident zijn regelmatige bijeenkomsten georganiseerd waarin medewerkers door de gemeentesecretaris geïnformeerd werden over de voortgang
- > voortgang dienstverlening.
Het oude stadhuis Huissen werd ingericht als vergaderplek voor medewerkers.

4. De huisvesting

In het nabijgelegen kasteel De Kinkelenburg werd een tijdelijk kantoor ingericht, andere afdelingen werden in containerunits ondergebracht. Hierdoor ontstond onrust bij medewerkers over vluchtroutes.

Daarnaast was er ook aandacht voor de familie van de dader, die nog steeds in gemeente Lingewaard woont. De burgemeester heeft meerdere gesprekken gevoerd met de familie, mede omdat hun directe omgeving negatief reageerde op de gebeurtenissen.

Leermomenten gemeente Lingewaard

1. De telefonische bereikbaarheid van collega's bij een incident in de nachturen. Immers, bijna iedereen zet 's avonds zijn (werk)mobiel uit.
2. Het bijhouden van een logboek van gemaakte afspraken met verzekeraars en andere partijen.
3. De noodzaak van betrouwbare partners. In de eerste weken ging de samenwerking heel goed, na een tijdje kreeg de gemeente wel last van trage hulpverlening door commerciële partners.
4. Het inschakelen van contra-expertise: Voor de gemeente is het een leerpunt om vanaf het begin een schade-experts in te schakelen en niet pas na drie maanden (zoals bij dit incident).

Publieke gezondheid na rampen en crisis - Maaïke Schaap (GGD regio Utrecht) en Rob Sardemann (Slachtofferhulp Nederland)

Door middel van het interactieve Mentimeter, hielden Rob en Maaïke een interactieve presentatie over de gezondheid bij incidenten en rampen. Hierbij kwamen vragen langs als 'Wie is de hoofdverantwoordelijke bij een incident of ramp die betrekking heeft op de publieke gezondheid?'

