

## INHOUDSOPGAVE

<b>Vorbereidende fase</b>	<b>2</b>
■ Opstellen draaiboek	2
■ Verantwoordelijkheden en bevoegdheden	3
■ Vorbereiden en vastleggen samenwerkingsafspraken	6
<b>Acute fase</b>	<b>8</b>
■ Plan van aanpak maken voor de organisatie van de nafase	8
■ Een projectorganisatie nazorg formeren	9
■ Afspraken maken over de overdracht van de crisisorganisatie naar de projectorganisatie nazorg (afschalen)	10
■ Het inrichten van een éénloketfunctie (overwegen)	11
■ Werkafspraken vastleggen met de projectorganisatie	12
<b>Nafase</b>	<b>14</b>
<b>Nafase collectief</b>	
■ (Gemeentelijke) financiële administratie	15
■ Monument en herdenkingen	16
■ (Her)huisvesten van inwoners	18
■ (Her)huisvesten van bedrijven, scholen en voorzieningen	19
■ Wederopbouw	20
■ Fysiek/economisch	21
■ Sociaal	22
■ Evaluatie en verantwoording	23
■ Gezondheidsonderzoek en monitoring	24
■ Onderzoeken door externe organisaties	26
■ Nazorgen, evalueren en begeleiden zorg en dienstverleners	27
<b>Nafase individueel</b>	
■ Vorbereiden en inrichten individuele zorg	28
■ Indicatiestellen en verwijzen	29
■ Financiële zaken	30
■ Zakelijk	31
■ Medische behandeling	32
■ Psychosociale behandeling	33
■ Problemen en klachten	34
■ Evalueren en leren. Zorgdragen voor de zorgers	35

## OPSTELLEN DRAAIBOEK

- Wijs een coördinator/ functionaris/ portefeuillehouder aan, het liefst op management niveau
- Kies een werkvorm (bijvoorbeeld een projectorganisatie) en
  - Regel de algehele bestuurlijke verantwoordelijkheid (college van B&W)
  - Richt een ondersteunende (ambtelijke) projectorganisatie op met een ambtelijke verantwoordelijkheid
  - Benoem de concrete uitvoeringsverantwoordelijken (afdelingshoofden e.a.) per project
  - Betrek andere zorg- en dienstverleners bij het project
  - Richt de ondersteunende (ambtelijke) organisatie in



*Organiseer op regionaal niveau wat regionaal kan en lokaal wat lokaal moet*

**VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN**

- De veiligheidsregio cq gemeente is verantwoordelijk voor
  - Voorbereiden en vastleggen samenwerkingsafspraken
  - Bijstellen plannen, ontwikkelen strategie
  - Inrichten één-loketfunctie (bv IAC)
    - Wijs voorkeurlocaties aan
    - Bepaal voorkeurstructuur (frontoffice, voorlichting, informatiemanagement)
  - Inrichten projectorganisatie nazorg
  - Coördineren van uitvoerende taken
  - Informeren en communiceren met getroffen, media, familieleden, vrijwilligers, mantelzorgers, etc
  - Registreren van getroffen (van groot belang voor de nafase)
  - Onderzoeken, analyseren en maatregelen treffen (collectief)
  - Doorverwijzen, begeleiden en behandelen getroffen (individueel)
  - Nazorgen, evalueren en begeleiden zorg- en dienstverleners



*Maak gebruik van ervaringsdeskundigen*



*Denk ook na over de rol van de rijksoverheid*

- Voorbereiden en inrichten individuele zorg
- Behandelen financiële zaken (Denk aan regelingen bijzondere bijstandsverlening. Ontwerp desgewenst een model)
- Behandelen zakelijk
- Behandelen problemen en klachten
- Evalueren en leren zorgen voor de zorgers

Zie voor verdere toelichting Modelplan Nafase pag 81 e.v.



*Leg contacten met de partners in de nafase en neem het initiatief tot nadere kennismaking ter afstemming van de verschillende verantwoordelijkheden*

- Breng de partners die betrokken moeten worden bij de voorbereidingen van de nafase in kaart
  - GGD, als coördinator van het zorgnetwerk
  - GHOR, structuur psychosociale hulpverlening
  - GGZ, hulpverlening, dienstverlening preventie en consultatie
  - Maatschappelijk werk, psychosociale hulpverlening en het bevorderen van het eigen herstelvermogen van getroffen
  - Juridisch Loket, juridische informatie en advies
  - Geestelijk verzorgers
  - Woningbouwcorporatie
  - (Zorg) verzekeraars
  - Zakelijke dienstverleners
  - Uitkeringsinstanties
  - Belangenverenigingen
  - Ondernemersverenigingen
- Denk na over de rol van de bestuurders die niet direct verantwoordelijk zijn in de acute fase, maar wel een eigen verantwoordelijkheid hebben in de nafase (zorg en welzijn, milieu, etc.)



*Organiseer jaarlijks een (bij voorkeur) regionale bijeenkomst om informatie en deskundigheid uit te wisselen tussen de medewerkers van de partners in de nafase. Een lichte structuur is hiervoor voldoende*

## VOORBEREIDEN EN VASTLEGGEN SAMENWERKINGSAFSPRAKEN

- Leg vast op hoofdlijnen wat ieders taak is na een ramp
- Maak een gezamenlijk plan en wissel (management) informatie uit. Maak hierbij gebruik van een netwerkstructuur, waarbij de samenstelling van het netwerk afhangt van de aard van de calamiteit en de getroffenen
- Maak afspraken over het bijhouden van een gezamenlijke registratie
- Maak afspraken over externe communicatie (pers/publiek)
- Maak afspraken wie, welk product levert. Gebruik hiervoor deel 3 van het modelplan ( pagina 123 e.v.)
- Maak afspraken over het gezamenlijke resultaat, het primaire proces en de capaciteit die zal worden geleverd (inclusief tijd en kwaliteit)
- Maak afspraken indien (bestuurlijk) gewenst, middels een convenant of waakvlam overeenkomst
- Laat bereidheid uitspreken betreffende de samenwerking



*Betrek de gemeenteraad voor de bestuurlijke informatievoorziening, het creëren van draagvlak en democratische controle*



*De houding van allen gezamenlijk bepaalt de effectiviteit van de hulp*

Maak duidelijk dat in de nafase de regie bij de gemeente ligt.



*Wees bewust van het feit dat er veel andere organisaties en instellingen taken verrichtingen en/of activiteiten organiseren op het gebied van de nafase*

**PLAN VAN AANPAK MAKEN VOOR DE ORGANISATIE VAN DE NAFASE**

- Laat het Gemeentelijk Beleidsteam het plan van aanpak nafase vaststellen



*Inventariseer of er voldoende vertrouwen is van de getroffen en in de autoriteiten en hulpverleningsdienst (en)*

## EEN PROJECTORGANISATIE NAZORG FORMEREN

- Stel een projectorganisatie samen
- Leg contact met interne en externe partners
- Pak als gemeente de regierol en leg verantwoordelijkheden, bevoegdheden en deskundigheden van betrokkenen en de uitvoerders van de zorg- en dienstverlening vast
- Benoem de benodigde projecten en de projectleiders. Dit is afhankelijk van de aard, de omvang van de calamiteit en de zorgbehoefte van de getroffen. Denk aan
  - Juridisch en financiële zorg
  - Collectieve zorg (o.a. collectieve herdenkingen, wederopbouw)
  - Verwerking, zorg en behandeling individueel
  - Evaluatie en verantwoording
  - Informeren en communiceren
- Bedenk doelstellingen en een communicatie- en beleidsstrategie:
  - Wat is de doelgroep?
  - Wat is de zorgbehoefte/ hulpvraag zowel materieel als immaterieel?
- Vraag externe organisaties om advies (Impact, Expertisecentrum Risico- en Crisiscommunicatie)

## **AFSPRAKEN MAKEN OVER DE OVERDRACHT VAN DE CRISISORGANISATIE NAAR DE PROJECTORGANISATIE NAZORG (AFSCHALEN)**

- Wanneer vindt de overdracht plaats?
- Wie is het aanspreekpunt?
- Maak afspraken op welke wijze de informatie van de verschillende actiecentra naar de projectorganisatie nafase dient plaats te vinden



*Wanneer de gemeente en de organisaties elkaar nog niet kennen uit de voorbereidingsfase: neem de tijd om elkaar te leren kennen*

## HET INRICHTEN VAN EEN ÉÉN LOKETFUNCTIE (OVERWEGEN)

- Benoem een directeur (verantwoordelijk voor de organisatie van het IAC en belast met de verbindingen tussen alle zorg- en dienstverleners)
- Denk na over de vestiging van het loket en maak gebruik van de al geselecteerde voorkeurslocaties
- Denk na over de bemensing en inrichting front- en backoffice
- Denk na over de inschakeling van externe partners
- Geef bekendheid aan het loket, waar kan men het vinden en hoe is het te bereiken
- Stem publieksinformatie af met getroffen informatie en interne informatie
- Overweeg een virtueel Informatie en verwijscentrum (IVC).
- Faciliteer zelforganisaties voor getroffen



*Denk na over de juridische positie van het loket (bv. IAC). Indien de gemeente nauw betrokken is geweest bij het incident dan verdient het de voorkeur om een onafhankelijk loket in te richten*

## WERKAFSPRAKEN VASTLEGGEN MET DE PROJECTORGANISATIE

- Plan een structureel voortgangsoverleg
- Organiseer intervisie, supervisie, workshops en trainingen
- Heb voldoende aandacht voor de interne communicatie
- Leg vast hoe de verantwoording richting het bevoegd gezag/ college van B&W plaatsvindt.



*Denk na over een scholingsaanbod voor alle betrokken zorg- en dienstverleners, sleutelfiguren uit de gemeenschap en voor vrijwilligers en leg dit vast*

- Sluit zoveel mogelijk aan bij bestaande structuren en dagelijkse routine. Indien dit tekort schiet kan een tijdelijke extra structuur in het leven worden geroepen
- Een IAC kan binnen dan wel buiten de gemeentelijke organisatie worden ingericht. Voor overwegingen zie handreiking IAC, p. 24 e.v.
- Gebruik de handreiking opzet IAC
- Zorg dat de cruciale processen in de bestaande organisaties worden gewaarborgd. Voorkom het wegtrekken van personeel uit andere afdelingen of organisaties die een belangrijke functie vervullen in de nafase. Overweeg het inhuren van extern personeel



*Maak een overzicht van de benodigde financiën als gevolg van een grootschalig incident/ramp, evenals de gehele organisatie erom heen. Het gaat hier niet om financiële noodhulp*

Start met de nafase, de projectorganisatie nazorg, zodra de operationele diensten in samenspraak met de gemeentelijke rampenstaf besluiten om af te schalen.

In de nafase van een ramp zullen er interventies gericht zijn op groepen en zullen er interventies zijn gericht op individuen.

Deze zijn in deze checklist uitgesplitst in collectief en individueel.



*Doe geen uitspraken/toezeggingen en/of beloftes  
aan getroffen*

**(GEMEENTELIJKE) FINANCIËLE ADMINISTRATIE**

- Stel een aparte begrotingspost op voor alle kosten die samenhangen met de financiële afwikkeling van de ramp, zodat een compleet beeld van alle gemaakte kosten door alle (interne) partijen wordt verkregen
  - Completeer deze kosten met de schaderegistratie van het actiecentrum Centrale Registratie Aangerichte Schade
  - Maak afspraken over de administratie van de gemeentelijke kosten, betreffende de eigen personele inzet, externe advisering en personele inzet (zoals hulpdiensten) en inzet van materiaal
  - Doe tijdig een beroep op het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
    - Voor het verkrijgen van informatie en advies op het gebied van vergoedingen
    - Voor een financiële bijdrage
  - Organiseer een vast (ambtelijk) aanspreekpunt wat betreft de contacten met de Europese Unie inzake financiële steun
  - Ontwikkel een aparte beleidslijn voor giften en spontaan opgerichte (particuliere) fondsen. Achterhaal de doelstellingen van de fondsen
  - Organiseer daar waar meerdere burgers zijn getroffen door dezelfde ramp een collectieve actie
- <sup>15</sup> • Verzamel alle toezeggingen over financiële bijdragen

## *MONUMENT EN HERDENKINGEN*

- Neem het initiatief tot het organiseren van een herdenking
- Overleg hierover intensief met getroffen en
- Neem de tijd voor de totstandkoming van een monument
- Biedt voldoende ondersteuning indien de burgers het initiatief nemen tot het organiseren van een stille tocht
- Organiseer zelf een stille tocht indien de aandacht gevestigd moet worden op een ingrijpende gebeurtenis



*Niet alleen het monument is een teken van  
erkenning, ook het proces er naar toe*

## **(HER)HUISVESTING**

- Organiseer huisvesting in goede afstemming en overleg met de betrokkenen rekening houdend met de sociale omgeving van de getroffen en in samenwerking met woningcorporaties

## (HER)HUISVESTEN VAN INWONERS

- Maak een schatting van het aantal getroffen en dat voor tijdelijke en herhuisvesting in aanmerking komt en stel prioriteiten en volgorde van toewijzing
- Bepaal de benodigde huisvestingsruimte
- Onderscheid de verschillende doelgroepen (type burger, culturele achtergrond)
- Maak een prognose van de tijd waarin voorzien moet worden in huisvesting
- Maak een inschatting van de benodigde capaciteit voor de projectorganisatie
- Stimuleer het eigen initiatief tot individuele huisvesting
- Draag zorg voor afstemming en samenwerking met woningbouwcorporaties



*Indien de gemeente niet kan voorzien in de woon-  
behoefte of werkbehoefte binnen de eigen gemeente  
dan dient er binnen de regiogemeenten gezocht te  
worden naar passende woonruimte*

### **(HER)HUISVESTEN VAN BEDRIJVEN, SCHOLEN EN VOORZIENINGEN**

- Draag mede zorg voor het behoud van de werkgelegenheid
- Draag mede zorg voor het op peil houden van (winkel)voorzieningen
- Draag mede zorg voor de continuïteit van bedrijven, scholen
- Draag zorg voor de verplaatsing van bedrijven, scholen
- Draag zorg voor het aanpassen van het bestemmingsplan en het verlenen van vergunningen

## WEDEROPBOUW

- Verleden, heden en toekomst dienen met elkaar verbonden te worden in de wederopbouw.
- Een terugkeergarantie voor gedupeerden is essentieel
- Betrek bewoners en belanghebbenden bij het proces van wederopbouw
- Bouw op 3 pijlers, te weten fysiek (bouwen), economisch (ontwikkeling van het gebied) en sociaal



*Een belangrijk onderscheid tussen het IAC en wederopbouw is dat de sociale wederopbouw zich richt op het treffen van maatregelen (preventie en opbouw) voor groepen getroffen en niet voor het individu*

*FYSIEK/ECONOMISCH*

- Inventariseer (eigendoms)rechten
- Onderzoek de wensen en mogelijkheden van rechthebbenden
- Inventariseer veranderingen die op grond van nieuwe inzichten (bijv. milieueisen) in de oorspronkelijke opzet nodig zijn
- Ontwerp een nieuw plan
- Raadpleeg verschillende groepen en instanties
- Regel de financiering
- Tref tijdelijke voorzieningen

## *SOCIAAL*

- Organiseer activiteiten die bijdragen aan het herstel van getroffenen
- Verstrek middelen aan belangenorganisaties ten behoeve van projecten

## EVALUATIE EN VERANTWOORDING

- Leg een apart archief aan voor alle documentatie rondom de afwikkeling van de calamiteit
- Bundel alle relevante informatie voor het archief
  - Verzamel de verslagen en actielijsten van alle gemeentelijke actiecentra, het gemeentelijk managementteam (GMT) en het gemeentelijke beleidsteam (GBT)
  - Verzamel ook de informatie en de verslagen van de projecten die opgestart zijn tijdens de nafase
- Maak afspraken over de documentatie en het bewaren van archiefbescheiden met betrekking tot alles wat met de crisis van doen heeft
- Stel een eigen gemeentelijke evaluatie op over het optreden van de gemeentelijke diensten ten tijde van de calamiteit
- Schakel tijdig de 'Onderzoeksraad voor de Veiligheid' in voor (externe) evaluatie
- Blijf de gemeenteraad informeren

## GEZONDHEIDSONDERZOEK EN MONITORING

Het gezondheidsonderzoek dient meerdere doelen

- Een beleidsmatig doel; het instellen, aanpassen en coördineren van passende voorzieningen, het coördineren en verspreiden van informatie over de gevolgen van de ramp en het adresseren van maatschappelijke onrust
- Een zorginhoudelijk doel; informatievoorziening ten behoeve van het optimaliseren van de zorg- en dienstverlening door
  - Inzicht te verkrijgen in de gezondheidssituatie van de getroffen
  - Signaleren van risicogroepen
  - Monitoren van effecten van interventies
  - Het ondersteunen en erkennen van het individuele leed van de getroffen
- Een kennis- en leerdoel; het vergroten van kennis en inzicht in de gevolgen van een ramp en in de behoefte aan organisatie van de nafase.
- Een maatschappelijk doel; het gaat hier om onderzoek dat een bijdrage biedt aan het bestrijden van eventuele maatschappelijke onrust en het herstel van vertrouwen, en/of het herkennen van onverwachte gezondheidseffecten.

Het kan nuttig zijn om deze inventarisaties en evaluaties geheel of gedeeltelijk te herhalen in latere nazorgfasen. In dat geval spreekt men van het opzetten van een monitor. Nauwkeurig moet worden omgegaan met ethische (bv. informed consent, privacy, databeveiliging) en culturele maatstaven die van belang kunnen zijn bij het uitvoeren van onderzoek onder getroffen en.

De directeur van de GGD draagt de verantwoordelijkheid voor het organiseren van het gezondheidsonderzoek, vooropgesteld dat de burgemeester besluit een dergelijk onderzoek uit te laten voeren. De resultaten van het gezondheids- onderzoek (het kunnen meerdere onderzoeken zijn over een aantal jaren) vormen de input voor het beleid van het Openbaar Bestuur en de in de nafase opererende zorg- en dienstverleningsinstanties.

## ONDERZOEKEN DOOR EXTERNE ORGANISATIES

- Coördineer de verschillende verzoeken om informatie ten behoeve van onderzoeken die naar aanleiding van een ramp of een crisis zullen gaan plaatsvinden
- Verzamel schriftelijk materiaal
- Check het verzamelde materiaal. Geadviseerd wordt om geen afwachtende houding aan te nemen en zelf aan de hand van bevindingen informatie in te winnen binnen de gemeente
- Lever schriftelijk materiaal aan de onderzoekende instanties
- Bereid de gesprekken voor met onderzoekende instanties en regel begeleiding voor het te horen personeel (optioneel)

### **NAZORGEN, EVALUEREN EN BEGELEIDEN ZORG EN DIENSTVERLENERS**

- Stel een goed systeem op voor 'zorg voor de zorgers' (door middel van het organiseren van intervisie, supervisie, workshops en trainingen) en implementeer deze
- Zorg- en dienstverleners hebben toegang tot adequate hulp
- Neem kennis van de richtlijn geüniformeerde hulpdiensten (Impact, 2010)
- Zorg voor een goede afronding, ook arbeidsrechtelijk van de werkzaamheden van zorg- en dienstverleners, waaronder vrijwilligers, die zich hebben ingezet in de nafase

**VOORBEREIDEN EN INRICHTEN INDIVIDUELE ZORG**

- Betrek de opgebouwde deskundigheid ten aanzien van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en het zorgloket bij dit proces
- Overweeg om getroffen en een 'coach' of 'personal assistent' aan te bieden
- Train politiefunctionarissen met een functie als family-liaison officier
- Verzorg bijscholingen voor betrokken zorg- en dienstverleners



*Vraag aan getroffen en: wat kan ik voor u doen, wat heeft u nodig, wat moet er gedaan worden? En doe dan wat gevraagd wordt*

## INDICATIESTELLEN EN VERWIJZEN

- Zorg dat alle zorg en dienstverleners goed op de hoogte zijn wat de zorg- en dienstverlenende instanties voor een getroffenene kunnen betekenen
- Schat zorgvuldig in in hoeverre er een beroep kan worden gedaan op de veerkracht en de zelfredzaamheid van de getroffenenen. Een groot deel van de getroffenenen zal op eigen kracht kunnen herstellen. Een klein maar substantieel deel van de getroffenenen heeft baat bij intensievere zorg of behandeling, die professioneel maar gelijktijdig persoonlijk, flexibel en ondersteunend van karakter is
- Benader getroffenenen outreachend (eventueel gecombineerd met huisbezoeken) op basis van gegevens uit registratie, screening en monitoring
- Hanteer de community-based benadering: bereik groepen getroffenenen indirect door middel van contact met sleutelfiguren in de gemeenschap
- Zorg voor scholing en mogelijkheden tot consultatie vanuit de GGZ en soepele verwijzingen voor deze sleutelfiguren

## FINANCIËLE ZAKEN

- Organiseer, daar waar meerdere burgers zijn getroffen door dezelfde ramp, een collectieve actie
- Werk met voorschotten als mensen met een aannemelijke claim in de financiële problemen dreigen te komen
- Organiseer juridische hulp daar waar schadeclaims geëffectueerd moeten worden
- Creëer een verwijzarrangement tussen het Juridisch loket en de advocatuur
- Maak beleid over de toepassing van de WRB (Wet op de Rechtsbijstand) in geval van rampen en wijk hierbij zonodig af van de normen ten gunste van getroffen



*Veerkracht in de nafase: het proces of de mogelijkheid tot succesvolle aanpassing ondanks moeilijke of bedreigende omstandigheden*

## ZAKELIJK

- Zet een voorziening op waardoor getroffen en weer snel de beschikking kunnen hebben over een paspoort of ID, die noodzakelijk is voor het zelfstandig functioneren van de getroffen en
- Organiseer huisvesting in goede afstemming en overleg met de betrokkenen rekening houdend met de sociale omgeving van de getroffen en in samenwerking met woningcorporaties
- Onderneem stappen om ook op de langere termijn getroffen en te helpen met het herstellen van zijn woon- en leefomgeving, bijvoorbeeld door het verstrekken van goederen als inrichtingselementen voor de woning of vervoer (zie ook herhuisvesting collectief)

***MEDISCHE BEHANDELING***

- Houd de ontwikkeling bij rondom monitoring en registratie, zodat dit onmiddellijk beschikbaar is in geval van een ramp
- Organiseer bijscholing en training over ramp-gerelateerde klachten en verwijzingsmogelijkheden
- Stel u op de hoogte van ramp gerelateerd zorggebruik
- Regel 'informed consents' in verband met toestemming van gegevens gebruik voor de hulpverlening

### PSYCHOSOCIALE BEHANDELING

- Onderken extra kwetsbare groepen onder de getroffen en maak hiervoor (met hen) speciaal beleid
- Zorg dat allochtone en autochtone zorgverleners transculturele competenties hebben en/of kunnen ontwikkelen
- Werk outreachend en hanteer een actieve en persoonlijke benadering naar getroffen toe
- Gebruik waar nodig tolken en vertaal voorlichtings- en informatiemateriaal



*Nabestaanden vormen vaak geen belangenvereniging en komen niet in aanmerking voor compensatie regelingen. Neem de doelgroep nabestaanden op als aparte doelgroep en inventariseer hun behoeften*

## *PROBLEMEN EN KLACHTEN*

- Leg de verschillende bestaande klachtenreglementen van de betrokken organisaties naast elkaar en vergelijk deze
- Beoordeel de mazen in het net
- Overweeg of het benoemen van een onafhankelijke ombudsman voor klachten over de afwikkeling van de ramp en problemen met zorg en dienstverleners aangewezen is
- Stel een commissie in voor financiële en juridische afwikkeling

**EVALUEREN EN LEREN.****ZORGDRAGEN VOOR DE ZORGERS**

- Implementeer de richtlijn geüniformeerden
- Organiseer passende nazorg voor de zorg- en dienstverleners, ook voor vele jaren na de ramp
- Onderken chronische stressoren in het werk, deze interacteren met de gevolgen van de ramp

Deze checklist is samengesteld door;

Annelies Barrett, regio Twente

Vivianne Romeijnders, Regio Gelderland Zuid

Annette Beerepoot, Impact