

# Ondersteuning van getroffenen: psychosociale impact bij ingrijpende gebeurtenissen



Vanuit de veiligheidsregio, gemeenten en de hulpdiensten komen overheidsprofessionals op tal van plekken in contact met getroffenen. Van bezoekers aan een festival dat verkeerd afloopt, tot inwoners en ondernemers die door een ramp of crisis worden geraakt. Deze publicatie beschrijft wat rampen en crises met die getroffenen doen. Of dat nu in de fase is waarin (het team) Bevolkingszorg vanuit de veiligheidsregio actief is, of meer in de nafase wanneer vooral de gemeente aan zet is.

De kennis in deze publicatie is relevant voor iedereen die in de acute of de nafase van een ingrijpende gebeurtenis contact heeft met getroffenen en beter wil begrijpen wat bijdraagt (en wat niet) aan het omgaan met de gevolgen van een ramp. De focus ligt op de behoeften van mensen die een ramp of crisis – ingrijpende gebeurtenissen in het publieke domein - hebben meegemaakt en wat zij van de overheid verwachten.

In deze kennispublicatie komt achtereenvolgens aan de orde wie de getroffenen zijn en hoe een ramp of crisis impact op hun welzijn heeft. Vervolgens volgt een beschrijving van de verwachtingen die getroffenen van de overheid hebben en de manier waarop de overheid met die verwachtingen om kan gaan. Daarna volgt een overzicht van partijen die in meer of mindere mate betrokken zijn bij de psychosociale ondersteuning van getroffenen. Afsluitend volgt een top tien van prioriteiten die relevant zijn voor iedereen die tijdens of na rampen en crises met getroffenen te maken kan krijgen.

# 1. Wie zijn getroffen en bij ingrijpende gebeurtenissen?

Rampen en crises zijn ingrijpende gebeurtenissen, die een blijvende impact hebben op het leven van getroffen en. Van het ene op het andere moment staat de wereld van de getroffen en (en hun directe omgeving) op zijn kop. Dat dit verwarring, boosheid, vragen en verdriet oproept, is niet vreemd. In de wereld van de psychosociale zorg spreken we wel over ‘normale reacties op een abnormale gebeurtenis’.

We hebben het bewust over ‘ingrijpende gebeurtenissen’. Of een situatie feitelijk ook voldoet aan de wettelijke definitie van ramp of crisis is voor getroffen en vaak irrelevant. Het zijn simpelweg incidenten die een impact achterlaten bij getroffen en. Of het gaat om een situatie met de omvang van de Vuurwerkramp of een sociale calamiteit als een zedenzaak. Om het hele spectrum te beschrijven, hebben we het hier kortweg over ‘ingrijpende gebeurtenissen’.

Bewust hebben wij het in deze kennispublicatie ook over ‘getroffen en’. ‘Slachtoffers’ suggereert dat het zou gaan om bange, passieve mensen die iets is overkomen. Terwijl de werkelijkheid laat zien dat de meeste mensen een enorme veerkracht kunnen tonen, zelfs als ze iets vreselijks hebben meegemaakt.

Getroffen en hebben vaak wel behoefte aan erkenning en een steun in de rug. Psychosociale hulp heeft daarom een eigen plek in de respons en nafase van een incident. Verschillende organisaties, gecoördineerd door de GGD, werken samen aan vormen van ondersteuning die passen bij de situatie. Maar de psychosociale impact van een gebeurtenis wordt niet alleen bepaald door hulp bij het omgaan met de gevolgen ervan. Het beperken van de impact begint al bij het beïnvloeden van de gevolgen, bijvoorbeeld door goede informatie, erkenning en praktische hulp. Medewerkers van gemeenten, veiligheidsregio’s en hulpdiensten vertegenwoordigen de overheid die getroffen en die hulp kan geven. In deze kennispublicatie leggen we uit wat getroffen en van hun omgeving verwachten en wat de overheid kan betekenen om in hun behoeften te voorzien.

## 2. Wat overkomt een getroffene bij een ingrijpende gebeurtenis?

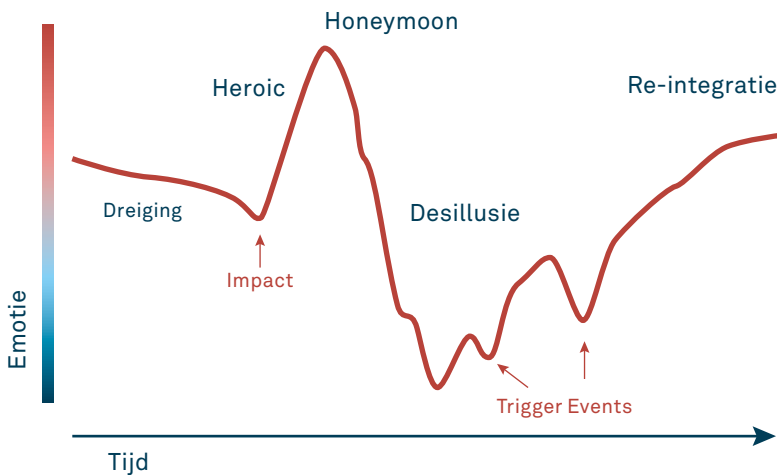
Wanneer je vanuit de overheid te maken krijgt met getroffenen, weet je niet altijd wat je kunt verwachten. Soms zal er woede zijn, bijvoorbeeld omdat de overheid een vreselijke gebeurtenis niet heeft kunnen voorkomen. In andere gevallen zullen mensen juist dankbaar zijn, omdat de gemeente en hulpdiensten een rots in de branding zijn. Probeer er onbevangen in te staan en kijk in het contact met getroffenen waar je van betekenis kunt zijn. Zoek bij twijfel ook contact met experts binnen de GGD, die vanuit hun professionele achtergrond kunnen helpen om gebeurtenissen in perspectief te plaatsen en zicht hebben op het netwerk dat zich over getroffenen ontfermt.

Ondersteuning aan getroffenen is maatwerk. Want getroffenen verwerken ingrijpende gebeurtenissen niet allemaal op dezelfde manier. In de manier waarop de samenleving omgaat met rampen en ingrijpende gebeurtenissen, is vaak wel een patroon te zien. Dit patroon wordt ook wel de ‘Stages of Disaster’<sup>1</sup> genoemd. Hoewel de benamingen en tijdspanne niet altijd overeenstemmen, gaat het om de volgende fases:

1. In de eerste uren tot week na de ramp bevindt men zich in de ‘heroic fase’, die ook wel de ‘impact fase’ wordt genoemd. Deze fase draait voor getroffenen vooral om overleven, ongeloof en verbijstering. In deze fase is er (vaak) veel media-aandacht. Het zal de fase zijn waarin een team Bevolkingszorg ook actief is, naast basishulp gericht op veiligheid en acute medische zorg.
2. In de daaropvolgende fase, de ‘honeymoonfase’, is er een gevoel van verbondenheid tussen getroffenen en niet-getroffenen en wordt er hulp van allerlei kanten geboden, vanuit eigen nabije kring, de gemeenschap en overheid. Getroffenen hebben dan ook hoop op herstel. Dit is vaak de fase waarin een team Bevolkingszorg zich terugtrekt en de rol van de gemeente groter wordt.
3. Deze hoop wordt in de ‘desillusie fase’ vaak tenietgedaan, wanneer de samenleving en (sociale) media grotendeels overgaan tot de orde van de dag en weinig aandacht meer hebben voor de getroffenen. Zij voelen zich dan teleurgesteld, boos en in de steek gelaten. Dergelijke gevoelens worden versterkt wanneer eerder gedane beloftes of gemaakte afspraken, bijvoorbeeld door de overheid,

niet worden nagekomen. In de nazorg kan hiermee rekening worden gehouden. Het is van belang de betekenis van de ramp voor getroffenen te blijven herkennen en erkennen, ook jaren later nog.

4. Tenslotte breekt dan de 're-integratie fase' aan, waarin getroffenen zich realiseren dat ze zelf hun leven weer moeten opbouwen. De lengte van de overgang van de desillusie fase naar de re-integratie fase hangt nauw samen met de gevolgen en omstandigheden van de ramp. Onderzoekers gaan globaal uit van 3 tot 36 maanden na de ramp.



*Stages of Disaster (gebaseerd op Raphael, 1986).*

De ervaring leert dat mensen er in veel gevallen weer bovenop komen. Zelfstandig, of gesteund door hun omgeving van familie, vrienden, burens, collega's of professionals. De een wat sneller dan de ander. Vanuit de overheid is het soms aftasten waar je meerwaarde kunt bieden of begrip kunt tonen als het allemaal wat minder soepel gaat. Soms bestaat die meerwaarde van de overheid uit het bieden van een luisterend oor, steun en troost. In andere gevallen bestaat het uit concrete ondersteuning. Bijvoorbeeld door de media op afstand te houden, het contact tussen getroffenen en hulpverleners tot stand te brengen of mee te denken over een herdenking een jaar na dato. De ervaring leert dat een overheid die zich op die manier inzet en ontzorgt, bijdraagt aan de verwerking. Een overheid die als afwezig wordt ervaren of niet afstemt, bereikt het tegenovergestelde effect.

*Psychosociale ondersteuning draait ook om 'ontzorgen'.  
Wat kan de overheid doen om het leed niet groter te maken  
dan het al is?*

Onderschat dus niet hoe waardevol die ondersteuning kan zijn. Wat voor iemand binnen de overheid een klein gebaar is, kan van grote betekenis zijn voor getroffen en. Omdat net de juiste netwerkpartners worden ingeseind of net de goede interventies worden gepleegd, waar de getroffene zelf niet aan toekomt. Bovendien kunnen gemeenten en professionals helpen door te anticiperen op zaken die de verwerking verstoren. Denk aan bijvoorbeeld oplaaiende media-aandacht als rechtszaken beginnen of wanneer een onderzoeksrapport wordt gepresenteerd. Dan kan het waardevol zijn als de overheid de getroffen en informeert en met hen meedenkt hoe ze het beste met die aandacht om kunnen gaan.

Soms is het voor getroffen en lastig om de hulpvraag te stellen. Ze maken – zoals een getroffene ooit beeldend zei - 'voor het eerst' een ramp mee en weten ook niet altijd wat er op hen afkomt. Steun van professionals, die weten hoe de hazen lopen en welke afspraken er liggen, is dan heel waardevol. Ook op latere momenten kan die



steun van belang blijken, omdat elke nieuwe fase weer nieuwe vragen oproept. In eerste instantie zullen bijvoorbeeld praktische vragen de boventoon voeren over vermissing, identificatie, teruggave van spullen, etc. Later gaan zaken als schadevergoedingen, verzekeringen en wederopbouw een prominenter plaats innemen.

### **Wat betekent dit voor Bevolkingszorg?**

De manier waarop getroffen en een crisis beleven, verandert in de loop van de tijd. In elke fase kan een beroep worden gedaan op de overheid of kan de overheid hulp bieden. Deze steun beperkt zich niet tot medische zorg. Vanuit het team Bevolkingszorg is het verstandig om in contact met de getroffen en te blijven en van tijd tot tijd te polsen waar behoefte aan is. Dat zal per getroffene en per situatie verschillen. Als het team Bevolkingszorg afschaalt, is het belangrijk om er zeker van te zijn dat alle afspraken met getroffen en goed aan de gemeente zijn overgedragen.

## 3. Wat verwachten getroffen en van de overheid?

Mensen hebben algemene verwachtingen van de overheid. Dat geldt ook voor getroffen en. Die hebben ook vóór de ramp al verwachtingen. Dit gaat over thema's als gelijkheid, rechtvaardigheid en openheid. Men verwacht dat de overheid iedereen dezelfde zorg biedt en altijd klaar staat voor burgers in nood.

Daarnaast hebben getroffen en ook verwachtingen over de manier waarop de overheid in het publieke domein met crises omgaat. Het zou bijvoorbeeld raar zijn als de overheid een stille tocht of herdenking organiseert, terwijl de nabestaanden daar geen behoefte aan hebben. Getroffen en willen op de hoogte worden gehouden, tenzij ze zelf aangeven dat het niet meer nodig is. Gebeurt dat niet, dan zijn dat tegenvallers die in het ergste geval leiden tot een haperende verwerking van de ramp.

Tot slot is er het niveau waarin getroffen en een-op-een met de overheid te maken hebben. Daar verwacht men coulerance en begrip. Op dit vlak doen zich knelpunten voor als de bureaucratie die coulerance in de weg zit. De overheid wil dan wel een uitzondering maken, maar mag dat niet volgens de regels. Zoals de Belastingdienst, die belasting heft over het bedrag dat bij een inzamelingsactie is opgehaald. Of de gemeente die een boete oplegt aan iemand die tijdens een ongeluk zijn paspoort is kwijtgeraakt. Bij getroffen en geven dit soort situaties extra stress en verdriet.

Al met al verwachten getroffen en dat de overheid meedenkt in praktische en emotionele zin en hen op de moeilijke momenten houvast biedt. Hoe weet je wat nodig is? Dat kan eigenlijk alleen door met getroffen en te bespreken wat ze willen en hoe je daar, vanuit de overheid, met de nodige flexibiliteit en met hulp van je netwerk, de mensen in tegemoet kunt komen. Daarom is het verstandig om op het netvlies te krijgen welke professionals zich over een getroffene ontfermen. Van huisarts tot familierechercheur, van burgemeester tot GGD.

*Stel je bereidwillig op maar beloof alleen wat je waar kunt maken. Leg beloften vast en zorg dat ze zijn geborgd, zodat ook collega's weten wat de afspraken zijn.*





### **Wat betekent dit voor Bevolkingszorg?**

Getroffenen willen dat uit het contact met de overheid aandacht spreekt voor hun verhaal. Ze verwachten steun en erkenning voor hetgeen ze hebben meegemaakt. Ze gaan er daarbij vanuit dat de overheid weet 'hoe de hazen lopen' en weet wat er geregeld moet worden. Bedenk hoe je deze verwachtingen waar kunt maken of hoe je zorgvuldig communiceert wanneer dit niet lukt. Niet alle verwachtingen zijn haalbaar of zelfs redelijk. Zorg er in ieder geval voor dat de dingen die in het collectieve domein gebeuren (herdenkingen, stille tochten) zijn afgestemd met de direct betrokkenen.

## 4. Concrete behoeften in de nafase van ingrijpende gebeurtenissen

Een recent onderzoek van het IFV (uitgevoerd door Britt de Jonge)<sup>2</sup> kwam tot het onderstaande overzicht van praktische zaken waar de gemeente 'het verschil kan maken'. Het overzicht maakt duidelijk welke aspecten invloed hebben op de psychosociale impact en wat de overheid daarin kan betekenen.

### **Basale (nood)hulp**

Denk aan medische zorg, opvang in een veilige omgeving, contact en/of hereniging met dierbaren, het schenken van aandacht en zorg, ruimte bieden om stoom af te blazen en de mogelijkheid geven het verhaal kwijt te kunnen.

### **Bieden van informatie**

Informatie geeft houvast. Informatie over dierbaren, over de hulpverlening en normale reacties op abnormale gebeurtenissen, maar ook over het hoe en waarom van de maatregelen die de overheid treft. Een vast aanspreekpunt en als eerste op de hoogte worden gebracht, voorkomen veel extra stress. Kijk bij het bieden van informatie goed naar vragen en zorgen van getroffenen. Wanneer vragen vaker worden gesteld, formuleer dan antwoorden met inhoudsdeskundigen.

## **Steun**

Steun uit de directe kring van familie en vrienden is belangrijk om niet het gevoel te hebben dat men er alleen voor staat. Ook lotgenotencontact of contact tussen betrokken hulpverleners en getroffenen kan van grote waarde zijn. Praktische ondersteuning, bijvoorbeeld in het omgaan met de media, is een vorm van steun die rust brengt in een chaotische periode. Ook kan worden gedacht aan het bewaren van spullen die op de plek van het incident zijn gevonden en het bewaren van brieven en andere zaken die op een herdenkingsplek zijn achtergelaten.

## **Rituelen**

Herdenkingen of stille tocht, gedenksteen of monument. Het gevoel dat de getroffenen een stem hebben in de manier waarop dit wordt vormgegeven.

## **Erkenning**

Serieus genomen worden, met respect en begrip. Ook ten aanzien van de oorzaak van de ramp en het ter verantwoording roepen van verantwoordelijken. Erkenning uit zich ook in financiële en materiële compensatie, maar blijkt in de praktijk vaak niet het belangrijkste te zijn voor getroffenen.

## **Leren van fouten**

De wens om van fouten te leren en te kunnen zien wat een gemeente of overheid heeft geleerd van een incident, om vergelijkbare situaties in de toekomst te voorkomen.

## **Juridische procedures**

Toegang tot het recht of een neutrale mediator, advies en begeleiding in rechtszaken, het krijgen van een stem in het proces en op de hoogte worden gehouden van de voortgang.

## **Toekomstperspectief**

Afstemmen van verwachtingen en de wens om wel of niet tot in lengte van jaren te blijven herdenken.



## 5. Wat heeft de overheid te bieden?

Getroffenen weten niet altijd wat ze nodig hebben, laat staan waar ze hun hulp moeten zoeken. Wat de overheid zich niet altijd realiseert, is dat het ontzettend veel kennis in huis heeft voor getroffenen. Bij de GGD zit professionele kennis en een netwerk voor de ondersteuning van getroffenen en het netwerk daar omheen, zoals school, kerk en sportclub. Ondersteuning vanuit de gemeente bij heel praktische zaken neemt (extra) stress voor getroffenen weg en draagt op die manier bij aan herstel. Heeft de gemeente zelf de expertise niet, dan is het lijntje met collega's in andere gemeenten die eerder iets vergelijkbaars hebben meegemaakt ook makkelijk gelegd.

*Wees geduldig en realiseer dat sterke emotionele reacties van getroffenen verschillende oorzaken kunnen hebben.*

*Besef dat reacties soms terug te voeren zijn op onbeholpen gedrag en bureaucratische procedures vanuit de overheid.*

Praktische ondersteuning uit zich bijvoorbeeld in het mee-organiseren van een herdenking of het assisteren in de omgang met de media. Naast het bieden van dit soort praktische en emotionele ondersteuning heeft de overheid ook zicht op de nafase van de crisis. De overheid weet wanneer rechtszaken spelen, wanneer een onderzoeksfase naar de oorzaak van de ramp begint en wanneer het eindrapport op de agenda van de gemeenteraad staat. Dit zijn allemaal elementen die belangrijk zijn om met getroffenen te delen, omdat het invloed heeft op de manier waarop mensen de ingrijpende gebeurtenis verwerken. Niets is vervelender dan wanneer getroffenen in de krant moeten lezen wanneer er een nieuwe fase in het onderzoek is aangebroken. Daarom is het belangrijk om in de nafase open communicatielijnen te hebben en te houden met getroffenen en die contacten alleen af te bouwen als getroffenen dat zelf aangeven.

*Getroffenen willen op tijd worden geïnformeerd. Denk daarbij ook aan mediagevoelige momenten in de nasleep van een ramp, bijvoorbeeld bij rechtszaken en de presentatie van rapporten van onderzoekscommissies.*

De ervaring leert dat een gesprek de beste manier is om niet verrast te worden. Alleen in een gesprek wordt duidelijk waar de behoeften liggen en wat de gemeente kan doen om aan die behoeften tegemoet te komen. Mensen zijn doorgaans prima in staat om aan te geven wat ze zelf kunnen en waar ze steun van de overheid kunnen gebruiken. Waar in de acute fase veel 'omgevingsanalyse' online plaatsvindt om behoeften te peilen, is dat voor het contact met getroffen en onvoldoende. Mensen delen hun persoonlijke zorgen juist niet online.

### **Wat betekent dit voor Bevolkingszorg?**

De overheid kan van alles regelen en organiseren. Maar niet elke getroffene heeft dezelfde behoeften en niet elke getroffene wil op dezelfde manier bediend worden. Stem af waar de behoeftes liggen en hoe het contact tussen de gemeente en de getroffen wordt ingevuld, als de crisis in een nafase terechtkomt. Vul het niet in voor de ander, maar vraag ernaar.

## 6. Wat is het speelveld, welke partijen zijn betrokken?

Niet alle regio's hebben de nafase geborgd binnen de reguliere gemeentelijke processen in de planvorming<sup>3</sup>. Dat betekent dat in de nasleep van een ingrijpende gebeurtenis vaak nog lijntjes moeten worden gelegd met professionals zoals GGD, huisartsen, Rode Kruis of Slachtofferhulp, die de gemeente kunnen ondersteunen bij de psychosociale zorg.

Dat is geen schande, al is het verstandig daar vooraf al over na te denken, bijvoorbeeld aan de hand van bestaande formats voor het modelplan nafase. Het betekent wel dat er in de nasleep van een crisis – wanneer ook de gemeentelijke organisatie behoorlijk onder druk staat – het goed is om met de GGD af te stemmen wie welke zorg gaat bieden.



De GGD heeft daar als beste zicht op. Elke partij heeft zo zijn eigen specialisme. Daarbij zal er misschien niet alleen aandacht uit moeten gaan naar de getroffen bevolking, maar ook naar eigen medewerkers.

Schroom ook niet om bij een andere gemeente aan te kloppen, die eerder met een vergelijkbare casus te maken heeft gehad. Collega's bij andere gemeenten zijn ongetwijfeld van harte bereid om ervaringen te delen en aan te geven wat hun specifieke lessen waren in de nasleep van een incident.

Daarnaast kan de gemeente bij crises een rol spelen om verbindingen te leggen. Denk bijvoorbeeld aan het koppelen van een directeur van een basisschool met een collega elders in het land, die eerder met een ingrijpende gebeurtenis op zijn of haar school werd geconfronteerd. Die eenvoudig te leggen relaties blijken in de praktijk uitermate waardevol.

Op de volgende pagina is een en ander samengevat op basis van een tabel uit de publicatie *Psychosociale hulp bij rampen en crises. Inventarisatie rollen en taken van betrokken partijen* van GGD GHOR Nederland, Impact en RIVM. Besef dat dit niet de enige partijen zijn die zich over getroffenen ontfermen. Ook vrienden, familie, bekenden, collega's, werkgevers en verzekeraars zijn partijen die in meer of mindere mate hulp verlenen. De mogelijke veelheid aan hulpverleners wordt gecoördineerd door de GGD.

Voor de gemeente is de GGD dus het aanspreekpunt richting dit netwerk. Tot slot spelen bij strafzaken en complexe incidenten zoals MH17, het schietincident in Alphen aan den Rijn of geweldsincidenten ook familierechercheurs vaak een belangrijke rol als steun en toeverlaat. Hun taak is de verbinding te leggen tussen politie/justitie en de slachtoffers of hun families. Doordat zij een nauwe band opbouwen, zitten er in de praktijk ook psychosociale aspecten aan hun contact met getroffenen.

*Besef dat getroffenen niet alleen met meerdere overheidsinstanties te maken krijgen, maar er ook veel andere partijen over de vloer komen. Dit kan overdonderend en verwarrend zijn. Ondersteun getroffenen in praktische zaken en stel een contactpersoon aan die namens 'de overheid' zaken uit handen kan nemen. Ga daarbij uit van de behoefte die er ligt.*

### **Hoe zijn de taken verdeeld tussen veiligheidsregio, gemeente en GGD?**

De ene nafase is de andere niet. Is er in de acute fase opgeschaald, dan zal het team Bevolkingszorg van de veiligheidsregio ook actief zijn geweest. Bij het afschalen is het dan belangrijk om de lopende afspraken goed over te dragen aan de contactpersonen van de gemeente. Bij een minder groot incident zal de gemeente van meet af aan "aan de bal" zijn. In de nafase kan de gemeente het contact met getroffenen onderhouden en kijken waar het nodig is om af te stemmen en te ondersteunen. De gemeente kan daarvoor, net als in de acute fase, altijd advies inwinnen bij de GGD.

Wat	Voor wie	Wanneer	Door wie
Basishulp (veiligheid, medische zorg, eten, drinken, medicatie, onderdak)	In beginsel alle getroffenenen, later degenen die er zelf niet in kunnen voorzien	Urgent in de acute fase, maar ook daarna	Geüniformeerde hulp- en reddingsdiensten, Rode Kruis, en verder iedere hulpverlener die hier redelijkerwijs in kan voorzien
Informatie (over de gebeurtenis, de stand van zaken, het lot van dierbaren, mogelijke stressreacties)	Alle getroffenenen	Ongeacht de fase	Iedere hulpverlener die hier redelijkerwijs in kan voorzien
Emotionele en sociale steun (luisterend oor, betrokkenheid, erkenning)	Alle getroffenenen	Ongeacht de fase	Iedere hulpverlener die hier redelijkerwijs in kan voorzien. Denk ook aan maatschappelijk werk, buurtcentra, wijkteams, sociale teams.
Praktische hulp (administratie, huishouden, juridisch advies, financiële ondersteuning)	Getroffenen die daar zelf niet in slagen	In de nafase	Slachtofferhulp Nederland, maatschappelijk werkers, juridisch en financieel deskundigen
Zorg bij gezondheidsklachten (preventie, signaleren, diagnose en behandeling)	Getroffenen met (een verhoogd risico op) psychische problemen	Preventief ongeacht de fase, curatief pas na enkele weken en bij acute klachten	Preventief en signalerend: in principe iedere hulpverlener die hier redelijkerwijs in kan voorzien  Diagnose en behandeling: alleen professionele zorgverleners (artsen, gespecialiseerde psychologen en therapeuten)



## 7. Samengevat: top tien prioriteiten in de omgang met getroffen en

- 1 **Nivea:** Niet invullen voor een ander.  
“Vraag me gewoon waar ik behoefte aan heb.”
- 2 **Stel de getroffen en met zijn/haar naaste omgeving centraal.**  
“Betrek me en informeer mij alsjeblieft als eerste, voordat de (sociale) media met de crisis aan de haal gaan.”
- 3 **Balans.**  
“Houd rekening met mijn emoties, maar blijf proportioneel. Stem met mij af wat de gemeente in collectieve herdenkingen of stille tochten wil doen.”
- 4 **Monitoren.**  
“Monitor de omgeving maar weet: de essentie en mijn diepste wensen staan niet online.”
- 5 **Eigen regie.**  
“Nazorg is voor mij belangrijk, maar neem de regie niet van mij over. Ik ben niet hulpeloos. Laat mij in mijn waarde.”
- 6 **Rust.**  
“Orden voor mij alle informatie, want ik word zo moe van het moeten volgen van al die communicatiekanalen van de overheid.”
- 7 **Empathie.**  
“Schenk mij aandacht en durf een keer af te wijken van overheidsregels en protocollen.”
- 8 **Faciliteren.**  
“Help mij met praktische dingen, zoals het organiseren van een stille tocht, of herdenking of in mijn contacten met de media.”
- 9 **Maatwerk.**  
“Niet alle getroffen en zijn gelijk en niet alle getroffen en hebben hetzelfde netwerk om zich heen. Zoveel getroffen en, zoveel wensen.”
- 10 **Zingeving en leren.**  
“Leer van mij, dan weet ik dat mijn verlies en verdriet niet voor niets zijn geweest.”

## Eindnoten

1. *Globalizing Disaster Trauma: Psychiatry, Science and Culture after the Kobe earthquake* (2000), geschreven door Joshua Breslau. *Ethos*, Vol. 28, No. 2. pp. 174-197;  
Raphael, B. (1986). *When disaster strikes: How individuals and communities cope with catastrophe*. New York: Basic Books; Yzermans, C.J., Gersons, B.P.R. (2002). *The chaotic aftermath of an airplane crash in Amsterdam: A second disaster*. In: Havenaar, J. M., Cwikel, J.G., Bromet, E.J. (Eds.);  
*Toxic turmoil; Psychological and societal consequences of ecological disasters*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers, pp. 85-100.
2. *In de nafase. Een verkennend onderzoek naar de behoeften van betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis* (2017), afstudeeronderzoek van Britt de Jonge (Saxion Hogeschool) bij het IFV.
3. *De preparatie op de nafase binnen veiligheidsregio's*. Een verkennend onderzoek (2017), geschreven door Martine de Bas, Ira Helsloot en Michel Dückers in het Tijdschrift voor Veiligheid (16).

## Literatuursuggesties

Over de betrokken partijen rond psychosociale hulpverlening:

- > *Psychosociale hulp bij rampen en crises inventarisatie rollen en taken van betrokken partijen* (2017), geschreven door Michel Dückers, Jurriaan Jacobs, Sjef Timmermans en Dianne Alting in opdracht van GGD GHOR Nederland, Impact en RIVM. Te downloaden via [www.impact-kenniscentrum.nl](http://www.impact-kenniscentrum.nl)
- > *De preparatie op de nafase binnen veiligheidsregio's*. Een verkennend onderzoek (2017), geschreven door Martine de Bas, Ira Helsloot en Michel Dückers in het Tijdschrift voor Veiligheid (16). Te downloaden via [repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/169119/169119.pdf](http://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/169119/169119.pdf)

Over de professionele richtlijnen rond psychosociale zorg:

- > *Multidisciplinaire Richtlijn psychosociale hulp bij rampen en crises, door de Werkgroep multidisciplinaire richtlijnontwikkeling psychosociale hulp bij rampen en crises*. (in opdracht van RIVM). Te downloaden via [www.impact-kenniscentrum.nl](http://www.impact-kenniscentrum.nl)
- > Interviewbundel met getroffen en nabestaanden van rampen en crises: *Wereld van Verschil* (2008), interviews met getroffen en nabestaanden van rampen, geschreven door Wouter Jong en Marieke van der Post in opdracht van Impact. Te downloaden via [www.impact-kenniscentrum.nl](http://www.impact-kenniscentrum.nl)

Over de raakvlakken met communicatie:

- > *Contact met getroffen* (2011), geschreven door Leonie Hoijtink en Wouter Jong in opdracht van Impact. Te downloaden via [www.impact-kenniscentrum.nl](http://www.impact-kenniscentrum.nl)
- > *De jacht van de journalist op ooggetuigen en getroffen* (2016), een artikel van Wouter Jong en Ingrid van Assouw in Cogiscope. Te downloaden via [www.burgemeesters.nl/cogiscope](http://www.burgemeesters.nl/cogiscope)

Over planvorming in de nafase:

- > Op het IFV Kennisplein zijn diverse formats te vinden voor nafaseplannen en overdrachtsdocumenten. Te downloaden via [www.ifv.nl/kennisplein](http://www.ifv.nl/kennisplein)

Lessen en ervaringen met mini-crisis en crises:

- > Het Lectoraat Crisisbeheersing brengt onder redactie van Menno van Duin en Vina Wijkhuis jaarlijks een overzicht met lessen van (mini)crisis uit. Veel thema's gaan over de impact van crises op getroffen. Deze publicaties zijn beschikbaar via het Instituut Fysieke Veiligheid, Arnhem en te downloaden via [www.ifv.nl](http://www.ifv.nl)

## Colofon

Uitgave van het Instituut Fysieke Veiligheid, december 2018

Bij deze kennispublicatie horen de online dossiers Nazorg en nafase en GHOR - psychosociale hulpverlening, zie [www.ifv.nl/kennisplein](http://www.ifv.nl/kennisplein)

Tekst: Wouter Jong (IFV/Nederlands Genootschap van Burgemeesters), Michel Dückers (Arq-Impact/Nivel) en Ina Strating (Crisisinterventiedienst)

Beeld: ANP, IFV

Redactie en vormgeving: IFV

De samenstellers hebben de grootst mogelijke zorg aan de inhoud van deze kennispublicatie besteed. Aan de inhoud van deze kennispublicatie kunnen echter geen rechten ontleend worden en de samenstellers aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid die zou kunnen voortvloeien uit de inhoud van deze kennispublicatie.

# Instituut Fysieke Veiligheid

Het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV) draagt bij aan een veilige samenleving door het versterken van de veiligheidsregio's en hun partners bij het professionaliseren van hun taken. Wij ontwikkelen en delen relevante kennis, wij hebben expertise voor het verwerven en beheren van gemeenschappelijk materieel en wij adviseren de betrokken besturen. Ons motto hierbij is: signaleren en verbinden.

## Kennisplein

Op de website [www.ifv.nl/kennisplein](http://www.ifv.nl/kennisplein) heeft u 24 uur per dag toegang tot enkele duizenden kennisdocumenten verdeeld over meerdere kennisgebieden. Een belangrijke kennisbron voor veiligheidsregio's, hulpverleningsdiensten, landelijke, provinciale en gemeentelijke overheden en organisaties in de vitale sectoren. Beroepsbeoefenaars kunnen hier ook hun vragen voorleggen aan vakspecialisten. Dat kan telefonisch, per e-mail of via een webformulier. De toegang tot de informatieservice en informatiebemiddeling is laagdrempelig en kosteloos.

Instituut Fysieke Veiligheid  
Kennisplein  
Postbus 7010  
6801 HA Arnhem  
026 355 24 00  
[www.ifv.nl](http://www.ifv.nl)  
[info@ifv.nl](mailto:info@ifv.nl)

