IN DE NAFASE: WAT DE BURGER WIL

19 juni 2017

Een verkennend onderzoek naar de behoeften van betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis

In de nafase: wat de burger wil – een verkennend onderzoek naar de behoeften van betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis

Student	Britt de Jonge, 342483
Begeleiders	Nancy Oberijé, Volker Stillig en Kerstin Takken
Periode	21 februari – 19 juni 2017
Opdrachtgever	Instituut Fysieke Veiligheid
Plaats	Arnhem
Opleiding	Integrale Veiligheidskunde

IN DE NAFASE:

WAT DE BURGER WIL

Colofon

Opdrachtgever	Instituut Fysieke Veiligheid Kennisprogramma Bevolkingszorg
Titel	In de nafase: wat de burger wil *Een verkennend onderzoek naar de behoeften van betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis*
Datum	19 juni 2017
Status	Definitief
Auteurs	Britt de Jonge
Studie	Integrale Veiligheidskunde
Opleidingsinstelling	Saxion Hogescholen Deventer
Schoolbegeleider	Volker Stillig
Afstudeerinstelling	Instituut Fysieke Veiligheid
Praktijkbegeleider	Nancy Oberijé
Eerste lezer	Volker Stillig
Tweede lezer	Kerstin Takken

SAMENVATTING

De afgelopen jaren is de kolom Bevolkingszorg sterk geprofessionaliseerd (Van Duin & Van der Hulst, 2016). Het kennisprogramma Bevolkingszorg van het Instituut Fysieke Veiligheid is in 2016 opgezet om gemeenten en veiligheidsregio's te ondersteunen bij hun bevolkingszorgtaken door middel van het ontwikkelen van kennis waar men in het veld behoefte aan heeft. De gemeente draagt immers de verantwoordelijkheid voor de fase na de ramp of (mini)crisis. Gemeentefunctionarissen lijken echter niet goed te weten welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase van een ramp of (mini)crisis.

Tijdens het voorbereiden van het kennisprogramma Bevolkingszorg had een vraag vanuit het Landelijk Overleg Coördinatoren Bevolkingszorg betrekking op de behoeften van betrokken burgers: 'We doen wel van alles vanuit onze bevolkingszorgtaken, maar weten we eigenlijk wel waar de behoeften van de betrokken burgers liggen?'. Deze vraag is daarna opgenomen binnen het kennisprogramma Bevolkingszorg. Dit onderzoek richt zich specifiek op de nafase.

Het doel van dit afstudeeronderzoek is om gemeentefunctionarissen te ondersteunen bij de uitvoering van hun taken in de nafase. Dit is gedaan door het inventariseren van beschikbare informatie over behoeften die betrokken burgers (kunnen) hebben in de nafase van een ramp of (mini)crisis en het inzichtelijk maken hoe de gemeente kan nagaan welke behoeften dit zijn na een specifieke gebeurtenis en hoe de gemeente kan tegemoetkomen aan de behoeften van betrokken burgers.

Dit afstudeeronderzoek is verkennend van aard en daarom zijn alle mogelijke behoeften van betrokken burgers in de nafase, alle mogelijke wijzen waarop de gemeente kan nagaan welke behoeften betrokken hebben na een specifieke gebeurtenis en alle mogelijke wijzen waarop de gemeente kan tegemoetkomen aan deze behoeften geïdentificeerd.

De resultaten zijn enerzijds verkregen door middel van een literatuurstudie en interviews met experts en anderzijds door middel van casestudy. De resultaten uit de theorie en praktijk zijn vervolgens vergeleken. Er zijn twee casestudies gedaan, namelijk de kettingbotsingen in Zeeland in 2014 en de explosie in Veendam in 2017. Het bestuderen van deze twee casus is gedaan om te kijken of de resultaten uit de literatuurstudie en de interviews met experts overeenkomen met de ervaringen uit de praktijk.

Betrokken burgers blijken de volgende behoeften te (kunnen) hebben in de nafase van een ramp of (mini)crisis: (psychosociale) noodhulp, informatie, immateriële hulp en steun, materiële hulp en steun, rituelen, dat er geleerd wordt van fouten, juridische procedure en toekomstperspectief. Aanbevolen wordt om rekening te houden met deze behoeften in de nafase.

De behoeften in de verschillende fasen van waaruit de nafase bestaat blijkt redelijk overeen te komen met de behoeftepiramide van Maslow.

Er blijken verschillende wijzen te zijn waarop gemeenten kunnen nagaan welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase. De verschillende wijzen van nagaan zijn: input krijgen vanuit de burger, input krijgen vanuit andere instanties, gebruik maken van eerdere ervaringen en zelf invulling geven. Aanbevolen wordt om een vervolgonderzoek uit te voeren naar welke wijze van nagaan het best uitvoerbaar is, het meest efficiënt is en het best overeenkomt met de behoeften van betrokken burgers.

Uit dit afstudeeronderzoek blijkt onvoldoende hoe gemeenten tegemoet kunnen komen aan de behoeften van betrokken burgers. Hetgeen wat naar voren komt in dit onderzoek heeft veelal betrekking op 'wat' er gedaan kan worden om aan een behoefte tegemoet te komen. Het 'hoe' ontbreekt hierbij. Daarom wordt aanbevolen hier verder onderzoek naar te doen.

VOORWOORD

Voor u ligt mijn scriptie ‘In de nafase: wat de burger wil’, een onderzoek naar de mogelijke behoeften van betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis. Deze afstudeerscriptie is geschreven ter afronding van mijn studie Integrale Veiligheidskunde aan Saxion Hogescholen te Deventer. In opdracht van het Instituut Fysieke Veiligheid te Arnhem heb ik dit onderzoek mogen uitvoeren.

Tijdens het eerste jaar Integrale Veiligheidskunde mocht ik deelnemen aan een ROT-oefening. Hier is mijn interesse in rampenbestrijding en crisisbeheersing ontstaan. Met veel plezier heb ik de colleges rondom dit thema gevolgd. De nafase is echter nooit uitgebreid aan bod gekomen tijdens mijn studie. Daarom ben ik des te enthousiaster dat ik meer heb mogen leren over deze schakel uit de welbekende veiligheidsketen.

Gedurende het afstudeerproces heb ik hulp mogen ontvangen van veel mensen die hart hebben voor of werkzaam zijn tijdens de nafase. Zonder hen was het niet mogelijk geweest dit onderzoek uit te voeren en daarvoor wil ik hen persoonlijk bedanken. Als eerst wil ik mijn praktijkcoach Nancy Oberijé bedanken voor alle tijd, adviezen en begeleiding gedurende het hele proces. Ook wil ik mijn eerste en tweede lezers bedanken voor de feedback, snelle reacties en het aanhoren van mijn verhaal tijdens een afstudeerkring. Daarnaast wil ik graag Hans ten Brake en Jorien Holsappel van Arq Impact, Martine de Bas, Rob Sardemann, Annelies Barret en Tineke Tenten van expertgroep de nafase en Susan van Petten van het Instituut Fysieke Veiligheid bedanken voor hun tijd, feedback en het beantwoorden van vragen met name in het begin van mijn afstudeerproces. Tevens wil ik Wouter Jong, Michel Dückers, Ina Strating en Richard Leussink bedanken de tijd te nemen om al hun kennis te delen tijdens de interviews die ik met hen heb gehouden. Ook Willem van Kooten en Paul Koster wil ik bedanken omdat zij me mee hebben genomen in hun ervaringen uit de praktijk. Tot slot wil ik graag mijn directe collega’s van het IFV bedanken voor de fijne en gezellige tijd.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Arnhem, 19 juni 2017

Britt de Jonge

INHOUD

SAMENVATTING **3**

VOORWOORD **4**

1 AANLEIDING **7**
1.1 Achtergrond 7
1.2 Aanleiding 7
1.3 Probleemstelling en onderzoeksvragen 8
1.3.1 Probleemstelling 8
1.3.2 Onderzoeksvragen 8
1.3.3 Definities 8
1.4 Doelstelling 9
1.4.1 Resultaat 9
1.5 Belanghebbenden 10

2 THEORETISCH KADER **11**
2.1 Bevolkingszorg 11
2.1.1 Bevolkingszorg juridisch verankerd 11
2.1.2 Regionaal crisisplan 11
2.1.3 Bevolkingszorg op orde 12
2.2 Theoretische modellen 13
2.2.1 De behoeftenpiramide van Maslow 13
2.2.2 Fasen na een ramp 14

3 ONDERZOEKSMETHODE **15**
3.1 Dataverzamelingsmethoden 15
3.1.1 Literatuurstudie 15
3.1.2 Interview 16
3.1.3 Casestudy 16
3.2 Operationalisatie 17
3.2.1 Onderzoekseenheden 17
3.2.2 Variabelen 17
3.2.3 Interviewvragen 18
3.3 Analyse 19
3.3.1 Literatuurstudie 19
3.3.2 Interviews experts en casus 19
3.3.3 Analyse en verifiëren 19
3.4 Verantwoording 20
3.4.1 Betrouwbaarheid 20
3.4.2 Validiteit 20

4 RESULTATEN **21**
4.1 Resultaten theorie 21
4.1.1 Literatuurstudie 21
4.2.2 Interviews 25
4.2.3 Gecategoriseerd 28
4.2.3 De behoeftenpiramide van Maslow en de behoeften per fase in de tijd 32
4.2 Resultaten praktijk 34

4.2.1 Behoeften ... 34
4.2.2 Nagaan ... 34
4.2.3 Tegemoetkomen ... 34
4.3 Verschillen en/of overeenkomsten theorie en praktijk ... 35
4.3.1 Behoeften ... 35
4.3.2 Nagaan ... 36
4.3.3 Tegemoetkomen ... 37

5 CONCLUSIE EN DISCUSSIE ... 39
5.1 Conclusie ... 39
5.2 Discussie ... 40

6 AANBEVELINGEN ... 41

BIBLIOGRAFIE ... 43

BIJLAGEN ... 46
Bijlage 1 Interviewvragen ... 46
1.1 Interviewvragen experts ... 46
1.2 Interviewvragen casus ... 46
Bijlage 2 Respondenten ... 47
2.1 Interviews experts ... 47
2.2 Interviews casus ... 47
Bijlage 3 Resultaten behoeften literatuurstudie en interviews experts ... 48
3.1 Behoeften literatuurstudie en interviews experts ... 48
3.2 Behoeften toegelicht ... 49
3.3 Behoeften gecategoriseerd en toegelicht ... 50
3.3.1 Toelichting behoeften ... 52
Bijlage 4 Resultaten nagaan literatuurstudie en interviews experts ... 55
4.1 Nagaan ... 55
Bijlage 5 Resultaten tegemoetkomen literatuurstudie en interviews experts ... 56
5.1 Tegemoetkomen literatuurstudie en interviews experts ... 56
5.2 Tegemoetkomen toegelicht ... 57

1 AANLEIDING

Eerst is er in paragraaf 1.1 een beeld geschetst van de achtergrond van het onderzoek. Vervolgens is in paragraaf 1.2 de aanleiding tot het uitvoeren van dit onderzoek benoemd. Paragraaf 1.3 beschrijft probleemstelling en de daarbij behorende onderzoeksvragen. Daarna is in paragraaf 1.4 uiteengezet welk doel dit onderzoek heeft, wat het beoogd resultaat is en wat er met het resultaat wordt gedaan. Tot slot zijn in paragraaf 1.5 de belanghebbenden weergegeven en toegelicht.

1.1 Achtergrond

In de crisisbeheersing vervullen gemeenten een essentiële rol. Gemeenten zijn naast de diverse hulpverleningsdiensten zoals politie, brandweer en de GHOR vanaf het eerste moment betrokken nadat een crisis plaatsheeft. Echter, nadat hulpverleningsdiensten klaar zijn met hun werkzaamheden, hebben gemeenten vaak nog diverse taken in het verschiet (Veiligheidsberaad, 2014).

Als onderdeel van het openbaar bestuur heeft een gemeente een algemene zorgplicht voor haar inwoners. Gemeenten hebben deze plicht met name tijdens rampen en crises. Om aan deze plicht tegemoet te komen, vervullen gemeenten bevolkingszorgtaken (Veiligheidsberaad, 2014). Op grond van het Besluit veiligheidsregio's wijst het college van burgemeesters en wethouders een team Bevolkingszorg aan. Volgens artikel 2.1.3 van het Besluit veiligheidsregio's is het team vervolgens belast met de volgende bevolkingszorgtaken:

- Het geven van voorlichting aan de bevolking;
- Het voorzien in opvang en verzorging van de bevolking;
- Het verzorgen van nazorg voor de bevolking;
- Het registreren van slachtoffers;
- Het registreren van schadegevallen.

1.2 Aanleiding

De afgelopen jaren is de kolom Bevolkingszorg sterk geprofessionaliseerd. De doelstelling voor de komende periode is om Bevolkingszorg in lijn te brengen met de visie zoals beschreven in het rapport 'Bevolkingszorg op orde 2.0'. Een van de stappen die is genomen om bij te dragen in de ontwikkeling van de kolom Bevolkingszorg is het opzetten van het kennisprogramma Bevolkingszorg. Binnen dit programma wordt kennis ontwikkeld waar men in het veld behoefte aan heeft (Van Duin & Van der Hulst, 2016).

Het kennisprogramma Bevolkingszorg is een project binnen het expertisecentrum van het Instituut Fysieke Veiligheid (hierna: IFV). Dit programma versterkt de kennispositie van de kolom vanuit de wettelijke taak van het (IFV). Deze wettelijke taak omvat o.a. (artikel 68 Wet Veiligheidsregio's):

- het ontwikkelen en in stand houden van expertise door middel van het verzamelen en beheren van relevante kennis en zo nodig door het verrichten van toegepast wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de brandweerzorg, de rampenbestrijding, de crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverlening;
- het ter beschikking stellen van de verzamelde informatie en expertise aan organisaties die werkzaam zijn op het gebied van de brandweerzorg, de rampenbestrijding, de crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverlening;

Het kennisprogramma Bevolkingszorg ondersteunt op die manier gemeenten en veiligheidsregio's binnen het thema Bevolkingszorg. Samen met het Landelijk Overleg Coördinatoren Bevolkingszorg (LOCB) is dit programma voorbereid. Tijdens een van de bijeenkomsten had een van de vragen vanuit het LOCB betrekking op de behoeften van betrokken burgers in de nafase: 'We doen wel van alles vanuit onze bevolkingszorgtaken, maar weten we eigenlijk wel waar de behoeften van de betrokken burger liggen?'. Deze vraag is daarna opgenomen binnen het kennisprogramma bevolkingszorg. Dit onderzoek richt zich specifiek op de behoeften van betrokken burgers in de nafase.

Gemeenten dragen verantwoordelijkheid voor de fase na de ramp of (mini)crisis. Om tegemoet te komen aan de behoeften van betrokkenen, dienen gemeenten te weten welke behoeften deze betrokkenen hebben (Veiligheidsberaad, 2014; Impact, 2014). Vervolgens is het van belang te weten hoe inzicht wordt verkregen in de behoeften en op welke manier tegemoet kan worden gekomen aan deze behoeften.

1.3 Probleemstelling en onderzoeksvragen

1.3.1 Probleemstelling

Tijdens dit onderzoek is de aanname gehanteerd dat gemeenten hun taken binnen de nafase, ten behoeve van betrokken burgers van een crisissituatie, willen optimaliseren. Diverse signalen uit het werkveld suggereren dat gemeentefunctionarissen met een bevolkingszorgtaak niet goed weten welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase van een ramp of (mini) crisis hebben. Daarnaast blijken deze gemeentefunctionarissen (zeer) beperkte praktijkervaring te hebben met de nafase (Oberijé & Mertens, 2017).

De fase na de ramp of (mini)crisis is de nafase. Na de acute fase van een ramp of (mini)crisis is zorg nodig om terug te keren naar een normale situatie (Instituut Fysieke Veiligheid, z.j.4; Nederlands Genootschap van Burgemeesters, z.j.; Liebregts, 2011; Veiligheidsberaad, 2014). Kanttekening hierbij is dat voor sommige betrokken burgers de 'normale situatie' nooit zal worden bereikt, bijvoorbeeld omdat er een dierbare is overleden (Veiligheidsberaad, 2014).

Het type incident bepaalt om welke zorg het gaat. Dit kan gaan om (psychosociale) nazorg, een bijzondere uitvaartverzorging, incidentenevaluaties et cetera (Veiligheidsberaad, 2014). Van belang is het dat de zorg die geleverd wordt in de nafase goed aansluit bij de behoeften van betrokken burgers (Veiligheidsberaad, 2014; Impact, 2014). Vanuit beleidsvisies, zoals bijvoorbeeld 'bevolkingszorg op orde 2.0', is het uitgangspunt om passende zorg te leveren (Veiligheidsberaad, 2014). Iedere crisis is anders en daarom verdient de nafase maatregelen 'op maat'. Om dit te kunnen bieden is het logischerwijs praktisch om van te voren te weten welke behoeften betrokken burgers na een ramp of (mini)crisis kunnen hebben om vervolgens zorg op maat te kunnen bieden.

De centrale vraag in dit onderzoek is:

> *"Welke behoeften hebben betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis, hoe kan de gemeente nagaan welke behoeften dit zijn en hoe kan de gemeente tegemoet komen aan deze behoeften?"*

1.3.2 Onderzoeksvragen

Bovenstaande centrale vraag wordt beantwoord door voorafgaand antwoord te zoeken op de volgende onderzoeksvragen:

1. Welke informatie in algemene zin is beschikbaar over de behoeften van betrokken burgers tijdens de nafase?
    a. Welk verband is er met de behoeftenpiramide van Maslow?
    b. Welke behoeften hebben betrokken burgers in de nafase naar mate de tijd verstrijkt?
2. Welke informatie is beschikbaar over hoe gemeenten erachter kunnen komen welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase?
3. Welke informatie is beschikbaar over hoe tegemoet kan worden gekomen aan behoeften van betrokken burgers in de nafase?
4. Wat is er in de praktijk gedaan om na te gaan welke behoeften betrokken burgers hadden in de nafase en welke behoeften waren dit?
5. Hoe werd in de praktijk getracht tegemoet te komen aan de behoeften van betrokken burgers in de nafase?
6. Welke eventuele overeenkomsten of verschillen worden gevonden, met betrekking tot de behoeften van betrokken burgers en hoe hieraan tegemoet kan worden gekomen, tussen de algemene informatie en de specifieke informatie uit de praktijk?

1.3.3 Definities

Enkele begrippen uit de probleemstelling en/of onderzoeksvragen behoeven nadere toelichting. De begrippen zijn gedefinieerd zoals ze worden gebruikt in dit onderzoek. De begrippen die hieronder zijn toegelicht, geven tevens de afbakening van dit onderzoek weer.

Behoefte
Iets dat een betrokken burger nodig heeft.

Betrokken burgers

In dit onderzoek wordt enkel gekeken naar behoeften die betrokken burgers van een ramp of crisis (kunnen) hebben. Bedrijven en instellingen kunnen ook betrokken raken bij een ramp of crisis, maar de behoeften die zij mogelijk hebben worden in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten. In dit onderzoek gaat het om burgers die, op welke manier dan ook, betrokken zijn bij de ramp of crisis. Dit varieert van mensen die 'slechts' informatie nodig hebben om bijvoorbeeld zelfstandig een gebied te kunnen verlaten tot mensen die fysiek en/of psychosociaal en/of materiële schade hebben opgelopen of omstanders die spontaan hulp hebben geboden.

Nafase

De nafase omvat alle activiteiten die nodig zijn om een terugkeer naar de normale situatie te realiseren (Instituut Fysieke Veiligheid, z.j.4; Nederlands Genootschap van Burgemeesters, z.j.; Liebregts, 2011; Veiligheidsberaad, 2014). Het doel van de nafase is om de omstandigheden terug te brengen tot een acceptabele situatie. Dit houdt in dat het voor de betrokkenen (weer) mogelijk is om zonder aanvullende zorg de dagelijkse gang van zaken weer op te pakken (Veiligheidsberaad, 2014).

Ramp, crisis en minicrisis

Ramp

Wet veiligheidsregio's: "*Een zwaar ongeval of een andere gebeurtenis waarbij het leven en de gezondheid van veel personen, het milieu of grote materiële belangen in ernstige mate zijn geschaad of worden bedreigd en waarbij een gecoördineerde inzet van diensten of organisaties van verschillende disciplines is vereist om de dreiging weg te nemen of de schadelijke gevolgen te beperken".*

Crisis

Wet veiligheidsregio's: *"Een situatie waarin een vitaal belang van de samenleving is aangetast of dreigt te worden aangetast".*

Mini-crisis

Een 'kleinere' gebeurtenis waarbij dezelfde processen op gang worden gebracht als bij een 'echte' ramp of crisis, het zij in kleinere mate. Minicrises zijn vaak beperkt in hun omvang, maar er is weldegelijk een impact op een sociale gemeenschap (Van Duin & Wijkhuijs, 2014).

Gemeenten

Gemeentefunctionarissen die naast hun dagelijkse werk belast zijn met een bevolkingszorgtaak als er een ramp of (mini)crisis plaatsvindt.

1.4 Doelstelling

Vanuit het Landelijk Overleg Coördinatoren Bevolkingszorg (LOCB) is er een kennisvraag die betrekking heeft op de behoeften die betrokken burgers kunnen hebben na een ramp of (mini)crisis. Gemeenten dragen verantwoordelijkheid voor de fase na de ramp of (mini)crisis. Om tegemoet te komen aan de behoeften van betrokkenen, dienen gemeenten te weten welke behoeften deze betrokkenen hebben en op welke wijzen zij aan die behoeften kunnen tegemoetkomen.

Het doel van dit afstudeeronderzoek is om gemeentefunctionarissen te ondersteunen bij de uitvoering van hun taken in de nafase. Dit is gedaan door middel van:

1. Het inventariseren van beschikbare informatie over behoeften van betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis;
2. Het inzichtelijk maken hoe gemeenten (kunnen) nagaan welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase van een ramp of crisis en op welke manier gemeenten hieraan tegemoet kunnen komen;
3. Het geven van een aanbevelingen.

In hoofdstuk 3 is beschreven op welke manier informatie is verkregen over punt 1 en punt 2.

1.4.1 Resultaat

Het resultaat van dit afstudeeronderzoek is een onderzoeksrapport waarin antwoord wordt gegeven op de vragen die zijn geformuleerd in paragraaf 1.3. Eén van de wettelijke taken van het IFV is het ontsluiten van kennis. Dit rapport wordt daarom meegenomen in de kennisontsluiting binnen het kennisprogramma Bevolkingszorg van het IFV. Op deze manier kunnen belanghebbenden en geïnteresseerden deze resultaten inzien. Daarnaast kan dit onderzoek, binnen het kennisprogramma bevolkingszorg, dienen als basis voor vervolgonderzoeken die bijvoorbeeld in kaart brengen welke mogelijke behoeften betrokken burgers hebben in de acute fase. Op deze manier hebben beide onderzoeken hetzelfde format.

Het beroepsproduct bestaat uit een factsheet. Hierin is aandacht voor:

- Mogelijke behoeften die betrokken burgers hebben in de nafase van een ramp of (mini)crisis;
- Wijzen waarop gemeenten (kunnen) nagaan welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase van een ramp of (mini)crisis.

De wijzen waarop gemeenten tegemoet kunnen komen aan de behoeften die betrokken burgers hebben in de nafase van een ramp of (mini)crisis is niet meegenomen in deze factsheet, omdat uit dit afstudeeronderzoek onvoldoende is gebleken hoe gemeenten dit kunnen doen.

Deze factsheet zal in het bijzonder gericht zijn aan gemeentefunctionarissen met bevolkingszorgtaken, omdat zij de verantwoordelijk zijn voor de nafase van een ramp of (mini)crisis. Daarnaast kan de factsheet relevant zijn voor een ieder die, op welke manier dan ook, betrokken is in de nafase van een ramp of (mini)crisis.

1.5 Belanghebbenden

Er zijn diverse belanghebbenden. Deze worden hieronder weergegeven en toegelicht.

Ten eerste zijn Nederlandse gemeenten (gemeentefunctionarissen die een taak binnen Bevolkingszorg hebben) belanghebbend, omdat zij baat hebben bij de uitkomsten van dit onderzoek. In eerste instantie is gekeken welke behoeften betrokken burgers van een ramp of (mini)crisis mogelijk kunnen hebben. Daarna is gekeken hoe de gemeente dit kan nagaan. Vervolgens is gekeken op welke manier tegemoet kan worden gekomen aan de behoeften die betrokken burgers hebben. De resultaten hiervan kunnen deze gemeentefunctionarissen gebruiken om hun taken binnen Bevolkingszorg ten behoeve van de nafase te vervullen.

Ten tweede is de samenleving belanghebbend. Iedereen kan overal geconfronteerd worden met rampen en crises die het dagelijkse leven beïnvloeden (Dückers, Yzermans, Jong, & Boin, 2017). Wanneer een burger betrokken raakt bij een crisissituatie, is het in diens perspectief van belang dat de nafase zo goed mogelijk wordt georganiseerd en dat gemeenten op de hoogte zijn van wat de mogelijke behoeften van betrokken burgers kunnen zijn en wat er gedaan kan worden om tegemoet te komen aan deze behoeften.

Ten derde is het uitvoeren van dit onderzoek in het belang voor het Instituut Fysieke Veiligheid, omdat zij kennis verzamelen en ontwikkelen. Daarnaast kan het IFV deze kennis delen met haar partners in de crisisbeheersing of andere geïnteresseerden.

Ten vierde zijn de veiligheidsregio's (en het LOCB) belanghebbend. De coördinator Bevolkingszorg binnen de veiligheidsregio is de schakel tussen de gemeenten in de regio wat betreft Bevolkingszorg. Deze coördinator zorgt ervoor dat de gemeenten binnen de veiligheidsregio eenzelfde visie hebben over hoe Bevolkingszorg wordt ingevuld.

Ten vijfde zijn organisaties zoals bijvoorbeeld Slachtofferhulp Nederland, Stichting Salvage, Arq Impact, het Nederlands Genootschap van Burgemeesters en het Rode Kruis belanghebbend, omdat men zich binnen deze organisaties bezighoudt met (onderzoek over) de nafase van een ramp of (mini)crisis. Zij kunnen de resultaten van dit onderzoek mogelijk gebruiken in toekomstige interventies, onderzoeken of richtlijnen.

Tot slot zijn instituten die Bevolkingszorgopleidingen aanbieden belanghebbend, omdat zij de resultaten van dit onderzoek wellicht kunnen gebruiken in nieuwe les- en leerstof.

2 THEORETISCH KADER

In dit hoofdstuk is de theoretische basis van dit onderzoek weergegeven. In paragraaf 2.1 is een beeld geschetst van Bevolkingszorg. Vervolgens zijn in paragraaf 2.2 diverse theoretische modellen beschreven die wetenschappelijk verband hebben met het onderwerp van dit onderzoek.

2.1 Bevolkingszorg

In deze paragraaf is een beeld geschetst van bevolkingszorg. Er is eerst ingegaan op de juridische verankering van Bevolkingszorg. Vervolgens is ingegaan op het regionaal crisisplan. In dit plan staat onder andere beschreven welke processen op gang dienen te worden gebracht om Bevolkingszorgtaken te kunnen uitvoeren. Tot slot is ingegaan op het rapport 'Bevolkingszorg op orde 2.0'. Dit is een beleidsvisie op Bevolkingszorg.

2.1.1 Bevolkingszorg juridisch verankerd

Op basis van artikel 2.1.1 van het Besluit veiligheidsregio's is een team Bevolkingszorg onderdeel van de hoofdstructuur van de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Een dergelijk team bestaat uit gemeentefunctionarissen aangewezen door het college van burgemeester en wethouders. Hierbij is één functionaris belast met de leiding van het team, één met het informatiemanagement en één met de coördinatie van de voorlichting.

Krachtens artikel 2.1.3 lid 2 van hoofdstuk 2 van hetzelfde besluit zorgt een team Bevolkingszorg ervoor dat de volgende taken worden uitgevoerd:

- het geven van voorlichting aan de bevolking;
- het voorzien in opvang en verzorging van de bevolking;
- het verzorgen van de nazorg voor de bevolking (niet te verwarren met geneeskundige nazorg);
- het registreren van slachtoffers;
- het registreren van schadegevallen, en
- het adviseren van het regionaal operationeel team.

Wanneer een ramp of (mini)crisis plaatsheeft is Bevolkingszorg een verantwoordelijkheid van de gemeente. Het team Bevolkingszorg staat in de crisisorganisatie op hetzelfde niveau als het Commando Plaats Incident (CoPI). Het team houdt zich bezig met uitvoerende taken en wordt daarbij aangestuurd door het Regionaal Operationeel Team (ROT). Gemeenten en regio's mogen zelf bepalen of de Bevolkingszorg gemeentelijk dan wel regionaal wordt georganiseerd (Besluit veiligheidsregio's, 2010).

2.1.2 Regionaal crisisplan

Op 1 oktober 2010 is de Wet veiligheidsregio's in werking getreden. Het doel van deze wet is het verbeteren van crisisbeheersing en rampenbestrijding door middel van het samenbrengen op regionaal niveau van de diverse hulpverlenende disciplines (Instituut Fysieke Veiligheid, z.j.1).

De Wet veiligheidsregio's stelt verplicht dat de regio's op regionaal niveau een crisisplan opstellen. In dit plan staat beschreven hoe de regionale crisisorganisatie voor brandweer-, politie-, geneeskundige en Bevolkingszorg tijdelijk wordt opgebouwd (Instituut Fysieke Veiligheid, z.j.2).

Het formuleren van een regionaal crisisplan kan op basis van het Referentiekader Regionaal Crisisplan (RRCP 2009). Dit referentiekader biedt landelijke richtlijnen die het mogelijk maken dat iedere regio een eigen organisatie voor crisisbeheersing kan inrichten, zonder dat overal verschillende structuren en begrippen worden gebruikt. Door deze uniformiteit in de invulling van het plan, worden regio's in staat gesteld samen te werken, informatie, kennis en ervaring uit te wisselen en gezamenlijk op te leiden, te trainen en te oefenen (Instituut Fysieke Veiligheid, z.j.2).

In het referentiekader staat onder andere welke processen op gang moeten worden gebracht. Dit geldt ook voor bevolkingszorg. De processen kunnen worden onderscheiden in primaire en ondersteunende processen. De primaire processen van Bevolkingszorg bestaan uit: communicatie, publieke zorg en omgevingszorg. De ondersteunende processen

omvatten informatiemanagement en resourcemanagement (Het Referentiekader Regionaal Crisisplan, 2009). Zie tabel 1 voor een meer uitgebreid beeld van de processen die op gang moeten worden gebracht voor bevolkingszorg[1].

Primaire processen		
Communicatie	**Publieke zorg**	**Omgevingszorg**
Deelprocessen communicatie: ▪ Persvoorlichting ▪ Publieksvoorlichting ▪ Verwanteninformatie	Deelprocessen publieke zorg: ▪ Verplaatsen van mens en dier ▪ Opvang ▪ Primaire levensbehoeften; ▪ Postmortale zorg	Deelprocessen omgevingszorg: ▪ Milieuhygiëne ▪ Waterbeheer ▪ Natuur- en Landschapsbeheer ▪ Bouw- en Ruimtebeheer

Ondersteunende processen	
Informatiemanagement	**Resourcemanagement**
▪ CRIB (Centraal Registratie en Informatie Bureau) ▪ CRAS (Centrale Registratie Afhandeling Schade) ▪ Verslaglegging ▪ Interne communicatie	▪ Het voorzien in personele, materiële en facilitaire voorzieningen t.b.v. deelprocessen bevolkingszorg ▪ Preparatie nafase ▪ Bestuursondersteuning (financieel, protocollair en juridisch) ▪ Opvang, veiligheid en nazorg van het personeel

TABEL 1 - PROCESSEN BEVOLKINGSZORG

2.1.3 Bevolkingszorg op orde

Informatie in deze paragraaf is afkomstig uit het rapport 'Bevolkingszorg op orde 2.0' (Veiligheidsberaad, 2014).

Een aantal jaar terug is het Veiligheidsberaad gestart met het project 'Bevolkingszorg op orde'. Aanleiding was dat er onduidelijkheid bestond over wat onder adequate bevolkingszorg wordt verstaan. Het resultaat van dit project was het rapport 'Bevolkingszorg op orde – De vrijblijvendheid voorbij'. Het doel van dit rapport was om een visie te ontwikkelen en daarbij richtinggevende prestatie-eisen te formuleren, die duidelijk moeten maken wat (minimaal) wordt verstaan onder adequate bevolkingszorg.

De visie en de prestatie-eisen zijn bedoeld om tot een 'eigentijdse' bevolkingszorg te komen die aansluit bij de werking in de praktijk en de behoeften uit de samenleving. Daarnaast moet er ook duidelijkheid worden verschaft over wat er van bevolkingszorg mag worden verwacht. Om de prestatie-eisen te toetsen heeft er van oktober 2012 tot december 2013 een experimenteel jaar plaatsgevonden. Aan de hand van het experimenteel jaar en reacties uit het werkveld is het rapport herziend. Dit heeft geleid tot het rapport 'Bevolkingszorg op orde 2.0'.

De visie is gebaseerd op drie bevindingen uit de praktijk die betrekking hebben op de wijze waarop mensen tijdens een crisis handelen. Hierbij gaat het over zowel betrokken burgers als hulpverleners en in het bijzonder over gemeentefunctionarissen. De praktijkbevindingen doen zich voor in vrijwel alle crisissituaties en zijn relevant voor alle processen van bevolkingszorg. De drie bevindingen uit de praktijk zijn:

1. Het merendeel van de betrokkenen bij een (acute) crisis treedt rationeel en handelend op en is daardoor in staat zichzelf te redden (zelfredzaamheid);
2. Een deel van de samenleving is tijdens een crisis redzaam: onmiddellijk na het ontstaan van de crisis redden en zorgen mensen voor betrokkenen en na de acute fase zijn zij bereid tot allerlei vormen van zorg gedurende een langere periode;
3. Gemeentefunctionarissen laten bij een crisis zien dat zij over improvisatievermogen beschikken.

De visie is gebaseerd op de drie bovenstaande bevindingen en bestaat uit vier elementen. Deze visie-elementen maken inzichtelijk wat onder adequate bevolkingszorg wordt verstaan. Deze vier elementen zijn:

1. Verwacht wordt dat de samenleving haar verantwoordelijkheid neemt tijdens en na een crisis;
2. De bevolkingszorg dient te worden afgestemd op de zelfredzaamheid van de samenleving;
3. Er wordt rekening gehouden met en gebruik gemaakt van spontane hulpverlening die de samenleving biedt;
4. Er wordt veerkracht getoond en geïmproviseerde zorg geleverd daar waar het vastgestelde zorgniveau wordt overschreden.

[1] De geactualiseerde versie (2016) van het Referentiekader Regionaal Crisisplan is tijdens het schrijven van dit afstudeeronderzoek nog niet verschenen. Derhalve zijn de processen voor Bevolkingszorg uit de referentiekader van 2009 beschreven. Dit kan verschillen met de herziende versie.

Aan de hand van bovenstaande visie-elementen heeft de commissie 'Bevolkingszorg op orde' diverse prestatie-eisen vastgesteld. Een prestatie-eis legt vast welke prestatie met welk resultaat geleverd moet worden om van adequate bevolkingszorg te (kunnen) spreken. Voor 'herstelzorg' (in dit onderzoek wordt de term 'nafase' gehanteerd) zijn de volgende prestatie-eisen gesteld:

1. Het stimuleren van betrokkenen om via de reguliere weg contact te zoeken met de benodigde hulpverlenende instantie(s) voor de herstelzorg.
2. Het faciliteren van betrokkenen bij het in contact komen met de benodigde hulpverlenende instantie(s).
3. Indien er behoefte is, kunnen betrokkenen zich registreren zodat zij op de hoogte worden gehouden van de afhandeling van de crisis. De gemeente speelt hierbij een faciliterende rol (zelfregistratie).
4. Er is een plan van aanpak voor de herstelzorg opgesteld voordat de acute fase van de crisis is afgelopen. Het doel van dit plan is het zorgdragen voor een goede overdracht. In dit plan is aandacht voor:
    - Interne procesorganisatie en zorg aan de eigen organisatie;
    - De wijze waarop slachtoffers worden ondersteund;
    - Collectieve rouwverwerking;
    - Communicatie, evaluatie en verantwoording over de crisis.
5. Om inzichtelijk te maken in hoeverre betrokkenen tevreden zijn over de geleverde bevolkingszorg, wordt er een publieksenquête gehouden.

2.2 Theoretische modellen

In deze paragraaf zijn diverse theoretische modellen weergegeven en toegelicht. Daarnaast is per model beschreven op welke manier het model wordt getoetst. Eerst is ingegaan op de behoeftenpiramide van Maslow. Vervolgens worden de fasen in tijd na een ramp of (mini)crisis beschreven.

2.2.1 De behoeftenpiramide van Maslow

De behoeftenpiramide van Maslow is een hiërarchisch model (zie figuur 2) waarin menselijke behoeften staan weergegeven. Dit model is gemaakt op basis van zijn motivatie-theorie dat werd gepubliceerd in 1943 (Maslow, 1943). Volgens Maslow streeft ieder mens deze behoeften na en sommige behoeften hebben prioriteit. De eerste prioriteit van de mens richt zich op overleven en hier gedraagt ieder individu zich naar. Wanneer er aan deze behoefte is voldaan, schuift het individu op naar het volgende niveau, enzovoort (McLeod, 2016).

1. *Lichamelijke behoeften.* Het gaat hierbij om primaire levensbehoeften, zoals eten, drinken, slaap, zuurstof et cetera.
2. Mensen hebben *veiligheid, zekerheid en geborgenheid* nodig. Hieronder valt bijvoorbeeld een eigen huis, beveiliging, gezag en de wet.
3. Mensen zijn sociale wezens en hebben behoefte aan *sociaal contact*. Mensen zoeken dit bijvoorbeeld in vriendschap, liefde en interactie.
4. Na het investeren in sociale contacten, heeft men behoefte aan *waardering en erkenning* voor hetgeen wat men doet.
5. *Zelfontplooiing* is de behoefte om je persoonlijk te ontwikkelen.

FIGUUR 1 - BEHOEFTENPIRAMIDE VAN MASLOW

In dit onderzoek is gekeken of de behoeften uit bovenstaande piramide overeenkomen met de behoeften van betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis.

FIGUUR 2 - BEHOEFTENPIRAMIDE VAN MASLOW

2.2.2 Fasen na een ramp

Na een ramp of crisis gaan samenlevingen en de mensen die daar deel van uitmaken, verschillende fasen door (Raphael, 1986; U.S. Department of Health and Human Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration, 2000; Gersons & Yzermans, The chaotic aftermath of an airplane crash in Amsterdam: A second disaster, 2002; Impact, 2014).

Er wordt gesproken over vier verschillende tijdsfasen (zie figuur 3) (Gersons, Huijsman-Rubingh, & Olff, 2004; Impact, 2014):

- *Impactfase.* Deze fase sluit direct aan op de gebeurtenis. De psychosociale effecten worden groter naarmate de schaal, de schade voor de samenleving en de persoonlijke verliezen groter zijn. Tijdens deze fase zijn mensen bezig met overleven en het fysieke welzijn van henzelf, dierbaren en bezittingen. Betrokkenen zijn vaak nog vol ongeloof en verbijsterd over hetgeen dat is gebeurd.
- *Honeymoonfase.* Deze fase wordt gekenmerkt door een grote verbondenheid tussen betrokkenen en niet-betrokkenen. Dankzij voldoende hulpverlening, aandacht in de media en herdenkingen, in deze fase, kunnen overlevenden steun ervaren.
- *Desillusie.* Deze fase zal aanbreken wanneer niet-betrokkenen weer overgaan tot ‘de orde van de dag’. De maatschappelijke aandacht neemt af en getroffenen kunnen zich hierdoor afgesneden voelen van solidariteit en medeleven. Negatieve gevoelens als boosheid, teleurstelling en zich in de steek gelaten voelen zijn mogelijk. Bureaucratische processen waren even flexibel, maar deze structuren worden weer formeel.
- *Re-integratie/herstel.* Deze fase betreft het herstel van fysieke zaken evenals het emotionele welzijn. Betrokken burgers realiseren zich dat zij hun leven weer moeten opbouwen. Deze fase kan jarenlang duren en is afhankelijk van de aard van de gebeurtenis.

FIGUUR 3 - FASEN NA EEN RAMP OF CRISIS

In dit onderzoek is gekeken welke behoeften van betrokken burgers in de nafase van een ramp of crisis zich voordoen naar mate de tijd verstrijkt nadat de ramp of (mini)crisis heeft plaatsgevonden.

3 ONDERZOEKSMETHODE

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke manier antwoord is gevonden op de in hoofdstuk 1 geformuleerde vragen. In paragraaf 3.1 is ingegaan manier waarop data is verzameld. De operationalisatie is beschreven in paragraaf 3.2. Paragraaf 3.3 geeft weer op welke manier(en) de analyse is uitgevoerd. Tot slot zijn de onderzoeksmethoden verantwoord in paragraaf 3.4.

Dit afstudeeronderzoek is verkennend van aard waarin gezocht is naar mogelijke behoeften van betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis, hoe gemeenten kunnen nagaan welke behoeften er zijn en hoe zij tegemoet kunnen komen aan deze behoeften. 'Behoeften', 'nagaan' en ' tegemoetkomen' worden gezien als constructen. Het doel is namelijk niet om bepaalde variabelen binnen genoemde constructen te meten, maar om te identificeren uit welke mogelijke variabelen deze constructen bestaan.

3.1 Dataverzamelingsmethoden

In dit onderzoek zijn verschillende methoden gebruikt, namelijk:

- Literatuurstudie;
- Interview;
- Casestudy.

In tabel 2 is per onderzoeksvraag weergegeven welke dataverzamelingsmethoden zijn toegepast om die bepaalde vraag te beantwoorden. In de subparagrafen daarna zijn deze methoden toegelicht.

Onderzoeksvragen	*Literatuur*	*Interview experts*	*Casestudy interview*
Welke informatie in algemene zin is in Nederland beschikbaar over de behoeften van betrokken burgers tijdens de nafase? a. Welk verband is er met de behoeftenpiramide van Maslow? **b.** Welke behoeften hebben betrokken burgers in de nafase naar mate de tijd verstrijkt?	X	X	
Welke informatie is beschikbaar over hoe gemeenten erachter kunnen komen welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase?	X	X	
Welke informatie is beschikbaar over hoe tegemoet kan worden gekomen aan behoeften van betrokken burgers in de nafase?	X	X	
Welke behoeften hebben betrokken burgers in de nafase naar mate de tijd verstrijkt?	*Analyse en verifiëren*		
Wat is er gedaan in de praktijk om na te gaan welke behoeften slachtoffers hadden in de nafase en welke behoeften waren dit?			X
Hoe werd in de praktijk getracht tegemoet te komen aan behoeften van slachtoffers in de nafase?			X
Welke eventuele overeenkomsten of verschillen worden gevonden, met betrekking tot de behoeften van betrokken burgers en hoe hierin tegemoet kan worden gekomen, tussen de algemene informatie en de specifieke informatie uit de praktijk?	*Analyse bovenstaande vragen*		

TABEL 2 - DATAVERZAMELINGSMETHODE PER ONDERZOEKSVRAAG

3.1.1 Literatuurstudie

Om te bestuderen welke informatie in Nederland bekend is over de behoeften van betrokken burgers na een ramp of crisis, is literatuurstudie een belangrijk bestanddeel van dit afstudeeronderzoek. In de (internationale) wetenschappelijke literatuur lijkt er al veel geschreven te zijn over de behoeften van betrokkenen na een ramp of (mini)crisis. Desalniettemin suggereren meerdere signalen vanuit het werkveld dat gemeenten niet voldoende op de hoogte zijn van de behoeften van betrokken burgers in de nafase. Om te spreken van adequate bevolkingszorg (en daarmee ook een passende nafase) is het echter van belang dat tijdens de nafase wordt ingegaan op de behoeften van betrokken burgers (Veiligheidsberaad, 2014; Impact, 2014).

Literatuur is gezocht in bestaande rapporten en in boeken die gericht zijn op het onderwerp van dit onderzoek. Daarnaast is gebruik gemaakt van de sneeuwbalmethode. Dit houdt in dat in de literatuur wordt gekeken welke literatuurverwijzingen daarin

zijn gebruikt (Rijksuniversiteit Groningen, 2016). In onderstaande tabel is een eenvoudig zoekplan weergegeven dat gebruikt is voor de literatuurstudie.

Internet	
Taal	Nederlands, tenzij sneeuwbalmethode
Zoektermen *Gebruikte zoekmachines: google.nl en scholar.google.nl*	Behoeften or; belangen Menselijke and; behoeften or; belangen, Behoeften and; na and; een and; ramp or; crisis or; minicrisis or; nafase psychosociale hulp or; letselschade or; affectieschade and; nafase
Periode	Tot 2000, tenzij sneeuwbalmethode
Auteurs	Van der Velden, Ammerlaan, Dückers, Ten Brake, Holsappel, Akkermans, Huver, Van Wees, Elbers, Helsloot, Van Zeeland, Barendrecht, Kamminga
Organisaties	Instituut Fysieke Veiligheid, veiligheidsregio's Arq Impact, RIVM, Tilburg University

TABEL 3 - ZOEKPLAN LITERATUURSTUDIE

3.1.2 Interview

Er zijn interviews gehouden met mensen die in hun dagelijkse werk op enigerlei betrokken zijn en/of kennis hebben vergaard over de nafase van een ramp of (mini)crisis. Deze interviews zijn bedoeld om de literatuurstudie, zoals beschreven in paragraaf 3.1.1, aan te vullen. Er is gebruik gemaakt van interviewvragen, maar gezien de diverse invalshoeken van de respondenten is het voor gekomen dat er doorgevraagd is. Desondanks is de rode draad van deze interviews wel hetzelfde en is bij iedere respondent, vanuit zijn of haar invalshoek, dezelfde informatie verkregen.

3.1.3 Casestudy

Naast de theoretische informatie, verkregen uit de literatuurstudie (3.1.1) en interviews met experts (3.1.2), zijn twee casus bestudeerd. Gekeken is hoe de gemeente na is gegaan welke behoeften betrokken burgers hadden/hebben in de nafase, welke behoeften dit waren/zijn en hoe de gemeente hieraan tegemoet tracht(te) te komen. Het bestuderen van deze twee casus is gedaan om te kijken of de resultaten uit de literatuurstudie en de interviews met experts overeenkomen met de ervaringen uit de praktijk. Het is niet de intentie om aan de hand van het bestuderen van deze casus een geldige uitspraak te doen over de behoeften die betrokken burgers hebben in de nafase van een ramp of (mini)crisis, hoe gemeenten dit nagaan en hoe zij (trachten) tegemoet (te) komen aan deze behoeften.

Voorafgaand aan het uitvoeren van dit onderzoek zijn een aantal criteria opgesteld waar de te onderzoeken casus aan zouden moeten voldoen. Het opstellen van die criteria is gedaan om diverse scenario's te kunnen onderzoeken waarin de aard van de behoeften van betrokken burgers anders kunnen liggen. Op die manier ontstaat er een zo breed mogelijk beeld van de behoeften van betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis gezien vanuit de praktijk. De criteria zijn opgesteld aan de hand van gesprekken met Nancy Oberijé (onderzoeker kennisprogramma bevolkingszorg) en Susan van Petten (coördinator bevolkingszorg). Om diverse scenario's te vinden is gebruik gemaakt van de volgende criteria:

- Vooral immateriële schade / vooral materiële schade;
- Man-made (veroorzaakt door de mens) / niet man-made;
- Overheid verantwoordelijk / overheid niet verantwoordelijk;
- Gewonde of dodelijke slachtoffers / geen gewonde of dodelijke slachtoffers.

Er is getracht om zo veel mogelijk casus te onderzoeken, rekening houdend met de verschillende criteria. Uiteindelijk zijn echter twee casus onderzocht waarin het lastig is gebleken rekening te houden met de opgestelde criteria. Gebleken is namelijk dat er weinig scenario's zijn in Nederland waarin nafase een (grote) rol heeft gespeeld. Dit blijkt ook uit recent onderzoek van Oberijé en Mertens (2017). Uit hun onderzoek naar de wensen wat betreft het delen van kennis over de preparatie van de nafase kwam naar voren dat respondenten - personen met een bevolkingszorgtaak - (zeer) beperkte praktijkervaring hebben met de nafase. Meer dan de helft van de respondenten (n=84) is nog nooit betrokken geweest bij de nafase.

3.2 Operationalisatie

3.2.1 Onderzoekseenheden

In de resultaten van dit afstudeeronderzoek is ten eerste iets gezegd over ‘de behoeften van betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis’. De onderzoekeenheid is in dit geval ‘betrokken burgers’. In dit onderzoek is enkel gekeken naar behoeften die betrokken burgers van een ramp of crisis (kunnen) hebben. Bedrijven en instellingen kunnen ook betrokken raken bij een ramp of crisis, maar de behoeften die zij mogelijk hebben zijn in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten. In dit onderzoek gaat het om burgers die, op welke manier dan ook, betrokken zijn bij de ramp of (mini)crisis. Dat kunnen mensen zijn die ‘slechts’ informatie nodig hebben om bijvoorbeeld zelfstandig een gebied te kunnen verlaten tot mensen die fysiek en/of psychosociaal en/of materiële schade hebben opgelopen of omstanders die spontaan hulp hebben geboden.

Ten tweede is er iets gezegd over ‘gemeentefunctionarissen met een bevolkingszorgtaak’. De onderzoekseenheid is in dit geval ‘gemeente’. Er is niet toetsend iets gezegd over de gemeente, maar wel is in kaart gebracht hoe zij trachten na te gaan welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase en hoe getracht wordt hieraan tegemoet te komen.

In tabel 4 zijn de onderzoekseenheden benoemd en gedefinieerd. Daarnaast is ook weergegeven welke kenmerken zijn onderzocht.

Onderzoekseenheden	Definitie	Kenmerken
Betrokken burgers	Burgers die op enigerlei betrokken zijn bij de ramp of (mini)crisis. Dat kunnen mensen zijn die ‘slechts’ informatie nodig hebben om bijvoorbeeld zelfstandig een gebied te kunnen verlaten tot mensen die fysiek en/of psychosociaal en/of materiële schade hebben opgelopen of omstanders die spontaan hulp hebben geboden. Bedrijven en instellingen zijn buiten beschouwing gelaten.	Welke behoeften zij hebben in de nafase van een ramp of (mini)crisis.
Gemeente	Gemeentefunctionarissen met een bevolkingszorgtaak.	Hoe zij nagaan welke behoeften betrokken burgers hebben en hoe ze hieraan tegemoet komen.

TABEL 4 - ONDERZOEKSEENHEDEN EN DEFINITIES

3.2.2 Variabelen

Gezien de aard van dit onderzoek zijn de hieronder genoemde begrippen beschouwd als overkoepelende variabele of constructen. Het doel van dit onderzoek is om te identificeren uit welke mogelijke variabelen zo’n begrip kan bestaan. In eventuele vervolgonderzoeken kunnen de gevonden behoeften, wijzen van nagaan en wijzen van tegemoetkomen gebruikt worden als variabelen die daadwerkelijk meetbaar zijn.

De overkoepelende variabelen of constructen in dit onderzoek zijn ‘behoeften’, ‘nagaan’, ‘tegemoetkomen’ en ‘fasen’ en worden hieronder toegelicht. Zie ook tabel 5.

Behoeften

Dit afstudeeronderzoek gaat over de behoeften die betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini) crisis kunnen hebben. Het is een verkennend onderzoek en daarom is het doel niet om een bepaalde behoefte te meten, maar om alle mogelijk behoeften die betrokken burgers kunnen hebben in de nafase in kaart te brengen.

Nagaan

Om te weten welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase van een ramp of (mini)crisis, dient dit worden nagegaan. Gezien de aard van het onderzoek is het geen doel om een bepaalde wijze van nagaan te meten, maar om alle mogelijke wijzen van het nagaan van behoeften in kaart te brengen.

Tegemoet komen

Om tegemoet te komen aan de behoeften van betrokken burgers, is het nodig om te weten op welke manier dit kan worden gedaan. Er is gekeken op welke wijze(n) de gemeente tegemoet kan komen aan een bepaalde behoefte.

Fasen

Er is gekeken welke behoeften een rol spelen in de verschillende fasen in de tijd zoals is weergegeven in paragraaf 2.2.2.

Variabelen (construct)	Uitleg	Theorie of theoretisch model	Toelichting	Data verzamelen
Gezien de aard van dit onderzoek zijn de hieronder genoemde begrippen beschouwd als overkoepelende variabele of constructen. Het doel van dit onderzoek is om te identificeren uit welke mogelijke variabelen zo'n de begrippen bestaat.				
Behoeften	Welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase.	De behoeftenpiramide van Maslow	Gekeken is of de behoeften, die blijken uit dit onderzoek, enig verband tonen met de behoeftenpiramide van Maslow.	Literatuurstudie Interviews Casestudy
Fasen	Behoeften van betrokken burgers in de diverse fasen in de nafase.	Fasen na een ramp	Gekeken is welke behoeften zich voordoen naar mate de tijd verstrijkt nadat de ramp of crisis heeft plaatsgevonden.	Analyse gemaakt en vervolgens geverifieerd door experts
Nagaan	Op welke wijze kan de gemeente na gaan welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase.	Adequate bevolkingszorg	Om te spreken van adequate bevolkingszorg is het uitgangspunt vanuit de beleidsvisie dat er passende zorg wordt geleverd waarin rekening wordt gehouden met de behoeften van betrokkenen. Om te weten wat de behoeften van betrokken burgers zijn, moet dit worden nagegaan. Er is gekeken op welke wijze(n) de gemeente dit kan doen.	Literatuurstudie Interviews Casestudy
Tegemoet komen	Op welke wijze probeert de gemeente tegemoet te komen aan de behoeften van betrokken burgers.	Adequate bevolkingszorg	Om te spreken van adequate bevolkingszorg is het uitgangspunt vanuit de beleidsvisie dat er passende zorg wordt geleverd waarin rekening wordt gehouden met de behoeften van betrokkenen. Er is gekeken op welke wijze(n) de gemeente tegemoet kan komen aan een bepaalde behoefte.	Literatuurstudie Interviews Casestudy

TABEL 5 – VARIABELEN EN UITLEG

3.2.3 Interviewvragen

Interviewvragen experts

De interviews die gehouden zijn om erachter te komen welke behoeften betrokken burgers mogelijk kunnen hebben in de nafase, hoe de gemeente dit kan nagaan en hoe de gemeente tegemoet kan komen aan deze behoeften, zijn gehouden met personen die hier kennis over hebben vergaard door hun (dagelijkse) werk. Zij bekijken dit ieder vanuit een ander perspectief en daarom zien de interviewvragen er net iets anders uit. De rode draad van deze interviews is echter wel hetzelfde gebleven. De interviewvragen zijn te vinden in bijlage 1.

Deze interviewvragen zijn voorgelegd aan:

- Wouter Jong van het Nederlands Genootschap van Burgemeesters;
- Michel Dückers van Arq Impact en NIVEL;
- Ina Strating van de Crisisinterventiedienst;
- Richard Leussink van Stichting Salvage.

Interviewvragen casus

Bij de interviews, die gehouden worden om de casuïstiek te bestuderen, is het van belang dat de vragen zoveel mogelijk op elkaar lijken. Op deze manier kunnen de verschillende casus het best worden vergeleken. De interviewvragen zijn te vinden in bijlage 1.

De onderzochte casus zijn:

- Kettingbotsingen op de A58 in Zeeland;
- Explosie wooncomplex in Veendam.

In bijlage 2 zijn de onderzochte casus beschreven.

Interviewvragen per onderzoekvraag

In onderstaande tabel is weergegeven welke interviewvragen zijn gebruikt om een specifieke onderzoeksvraag te beantwoorden en welk begrip is hiermee verkend. Vraag 1 en vraag 2 zijn gesteld om te kunnen verantwoorden waarom de desbetreffende personen zijn geïnterviewd. Vraag 8 is gesteld om een beeld te schetsen van de casus.

Onderzoeksvraag	Interview-vraag				Variabelen
1. Welke informatie in algemene zin is beschikbaar over de behoeften van betrokken burgers tijdens de nafase? a. Welk verband is er met de behoeftenpiramide van Maslow? b. Welke behoeften hebben betrokken burgers in de nafase naar mate de tijd verstrijkt?	3	6 6a/b	5 5a/b	10	Behoeften
2. Welke informatie is beschikbaar over hoe gemeenten erachter kunnen komen welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase?	4 4a	9			Nagaan
3. Welke informatie is beschikbaar over hoe tegemoet kan worden gekomen aan behoeften van betrokken burgers in de nafase?	7	11			Tegemoet komen
4. Wat is er in de praktijk gedaan om na te gaan welke behoeften betrokken burgers hadden in de nafase en welke behoeften waren dit?	9	10 10a			Behoeften Nagaan
5. Hoe werd in de praktijk getracht tegemoet te komen aan de behoeften van betrokken burgers in de nafase?	11				Tegemoet komen
6. Welke eventuele overeenkomsten of verschillen worden gevonden, met betrekking tot de behoeften van betrokken burgers en hoe hierin tegemoet kan worden gekomen, tussen de algemene informatie en de specifieke informatie uit de praktijk?	N.v.t.				

TABEL 6 - INTERVIEWVRAGEN PER ONDERZOEKSVRAGEN

3.3 Analyse

Zoals beschreven in paragraaf 3.1 is dit onderzoek uitgevoerd door middel van een literatuurstudie, interviews met experts en casestudy. Hieronder is per onderzoeksmethode beschreven hoe de resultaten geanalyseerd zijn.

3.3.1 Literatuurstudie

Alle informatie die relevant zou kunnen zijn voor de literatuurstudie is bij elkaar gebracht. Deze teksten zijn vervolgens gecategoriseerd. Daarna is geanalyseerd welke informatie daadwerkelijk nuttig is om de onderzoeksvraag te beantwoorden en dit is vervolgens gerapporteerd.

3.3.2 Interviews experts en casus

Tijdens de interviews is toestemming gevraagd voor het maken van een geluidsopname. Deze geluidsfragmenten zijn vervolgens getranscribeerd. Deze teksten zijn te vinden in bijlage 6.

Zowel de interviews met de experts als de interviews voor het onderzoeken van de diverse casus zijn na het transcriberen gecodeerd per variabele/begrip. Daarna zijn de interviews gecategoriseerd per variabele/begrip, zodat in één tabel te zien is wat er allemaal gezegd is over die specifieke variabele/dat begrip. Alle codes uit zo'n tabel zijn vervolgens in een nieuwe tabel gezet. Op deze manier is meteen te zien welke behoeften betrokken burgers (kunnen) hebben, op welke wijze de gemeente dit nagaat en hoe de gemeente hieraan tracht tegemoet te komen. Tot slot zijn de resultaten, van de interviews met de experts en de interviews ten behoeve van het onderzoeken van de casus, met elkaar vergeleken.

3.3.3 Analyse en verifiëren

Er is geanalyseerd welk verband de behoeften in de nafase hebben met de behoeftenpiramide. welke behoeften onder te verdelen zijn in de verschillende fasen in de tijd (zie ook paragraaf 2.2.2). Vervolgens is deze indeling geverifieerd door drie van de geïnterviewde experts. De op- en aanmerkingen die zij hadden zijn vervolgens verwerkt en zo is er een definitieve verdeling tot stand gekomen.

3.4 Verantwoording

3.4.1 Betrouwbaarheid

Een beperking van dit onderzoek is dat door veranderingen in de samenleving behoeften van betrokken burgers en de wijze van de aanpak van het nagaan en tegemoetkomen door de gemeente in de loop der tijd kunnen veranderen. Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te verhogen, is een aantal keuzen gemaakt die hieronder zijn toegelicht.

Interview

Er zijn van te voren interviewvragen vastgesteld. Daarnaast zijn de interviews opgenomen en later getranscribeerd om een zo transparant mogelijke dataverzameling te maken. Bovendien zijn de interviews gehouden met experts waardoor er een compleet beeld is gevormd door de verschillende invalshoeken.

Zoektermen

Voor de literatuurstudie is eerst een zoekplan gemaakt met hierin zoektermen. De manier waarop gezocht is, is zodoende reproduceerbaar.

Fasen geverifieerd

De verdeling van de behoeften in de verschillende fasen in de tijd zijn geverifieerd door experts.

3.4.2 Validiteit

Diverse experts

Ten eerste zijn experts geïnterviewd die weliswaar kennis hebben van het onderwerp, maar die niet direct betrokken zijn als gemeentefunctionaris met een bevolkingszorgtaak. Hiervoor is gekozen om de kans te verkleinen dat belangen een rol gaan spelen bij het beantwoorden van de vragen (minder sociaal wenselijke antwoorden).

Ten tweede bekijken deze personen het onderwerp allemaal vanuit een ander perspectief, waarmee een algemeen beeld is geschetst over de behoeften die betrokken burgers na een ramp of (mini)crisis kunnen hebben.

Casus

De resultaten uit de literatuurstudie en de interviews met experts, over de behoeften van betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis, hoe de gemeente kan nagaan welke behoeften dit zijn en hoe gemeenten hierin tegemoet kunnen komen, zijn getoetst door twee casus de praktijk te bestuderen.

Dataverzamelingsmethoden

De uitkomsten van dit onderzoek zijn verkregen door het toepassen van diverse dataverzamelingsmethoden, dit wordt ook wel triangulatie genoemd (Verhoeven, 2011). Eerst is een literatuurstudie uitgevoerd, vervolgens zijn experts geïnterviewd en daarna is bestudeerd hoe het er in de praktijk aan toe gaat. Tot slot zijn de uitkomsten, die door verschillende methoden zijn verkregen, vergeleken.

In dit onderzoek is geen mogelijkheid gebleken om burgers zelf te vragen welke behoeften zij hadden in de nafase van de gebeurtenis waarin zij betrokken zijn geraakt.

4 RESULTATEN

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van dit onderzoek beschreven. Allereerst zijn in paragraaf 4.1 de resultaten, gezien vanuit de theorie, weergegeven. Vervolgens zijn de resultaten, gezien vanuit de praktijk, weergegeven in paragraaf 4.2. Tot slot is in paragraaf 4.3 beschreven welke verschillen dan wel overeenkomsten gevonden zijn tussen de theorie en praktijk.

4.1 Resultaten theorie

Aan de hand van een literatuurstudie en interviews met experts, is in deze paragraaf beschreven welke behoeften betrokken burgers (kunnen) hebben in de nafase van een ramp of crisis, hoe de gemeente kan nagaan welke behoeften dit zijn en hoe de gemeente tegemoet kan komen aan deze behoeften. Zodoende beslaat deze paragraaf de onderzoeksvragen 1 tot en met 3. De resultaten van zowel de literatuurstudie als de resultaten uit de interviews met experts staan opgesomd weergegeven in bijlage 3.

4.1.1 Literatuurstudie

In haar onderzoek (2009) naar de rol van de overheid bij de afwikkeling van rampen vanuit een belangenperspectief van slachtoffers heeft Ammerlaan aan de hand van drie publicaties, over de belangen van slachtoffers van rampen, een ‘eerste vertreklijst’ van belangen samengesteld. Vervolgens heeft zij de belangen van andere slachtoffergroepen bestudeerd, namelijk van slachtoffers van geweldmisdrijven en letselschadeslachtoffers. Aan de hand van die aanvullende studie heeft Ammerlaan de vertreklijst van belangen aangevuld met haar bevindingen.

Om de kijken of de studie van Ammerlaan veranderingen/aanvullingen behoeft, is bestudeerd welke behoeften (Nederlandse) burgers hebben die slachtoffer zijn geworden van terrorisme in het buitenland en naar de behoeften die burgers hebben die te maken hebben met affectieschade. Uit onderzoek blijkt namelijk dat de behoeften van betrokken burgers bij rampen qua aard niet verschillen van de behoeften van mensen met letselschade, of van mensen die zijn blootgesteld aan een misdrijf (Ammerlaan, 2009).

4.1.1.1 Onderzoek Ammerlaan

Om de behoeften van slachtoffers te inventariseren heeft Ammerlaan aan de hand van drie publicaties een eerste ‘vertreklijst’ opgesteld. De publicaties die zij heeft bestudeerd zijn:

- ‘Psychosociale zorg direct na een ramp’ door Van de Velden, Van Loon, IJzermans en Kleber (2006);
- ‘Visie op behoeften van getroffenen van (belangen)organisaties’ uit de multidisciplinaire richtlijn *‘Vroegtijdige psychosociale interventies na rampen, terrorisme en andere schokkende gebeurtenissen’* van de GGZ (2007);
- ‘Beweegredenen slachtoffers 9/11 om te procederen dan wel aanspraak te maken op een vergoeding’ door Hadfield (2007).

Vervolgens heeft Ammerlaan onderzoek gedaan naar de behoeften van slachtoffers van geweldsmisdrijven en letselschadeslachtoffers. Waarbij Ammerlaan refereert naar de volgende studies:

- Een systematische literatuurstudie naar de behoeften van slachtoffers van geweldsmisdrijven van Ten Boom, Kuijpers en Moene (2008);
- Een verkennend onderzoek over de behoeften van letselschadeslachtoffers binnen het aansprakelijkheidsrecht, uitgevoerd door Huver, Van Wees, Akkermans en Elbers (2007);
- Onderzoek naar motieven van ongevalsslachtoffers om te procederen, uitgevoerd door Henster, Marquis, Abrahamse et al. (1991);
- Onderzoek naar factoren waarom mensen willen procederen dan wel claimen, uitgevoerd door Sabry en Dunbar (2004);
- Onderzoek naar motieven van patiënten van een medische fout, uitgevoerd door Vincent, Young en Phillips (1994).

Ammerlaan (2009) heeft een zogenoemde ‘vertreklijst’ van behoeften van slachtoffers van rampen opgesteld op basis van bovengenoemde publicaties. Vervolgens heeft zij de behoeften van twee andere slachtoffergroepen bestudeerd op basis van bovengenoemde onderzoeken. Aan de hand van deze studie heeft Ammerlaan geconcludeerd dat de behoeften van getroffenen van rampen qua aard, niet wezenlijk verschillen van de behoeften van mensen met letselschade, of van mensen die zijn blootgesteld aan een misdrijf. Ammerlaan heeft aan de hand van haar studie de vertreklijst van behoeften aangevuld en gestructureerd.

Op basis van de bestudering naar de twee andere slachtoffergroepen is de behoefte aan het ontvangen van excuses toegevoegd aan de lijst van behoeften. Daarnaast zijn een aantal behoeften onder één noemer gebracht. De uiteindelijke lijst van behoeften (Ammerlaan, 2009) is hieronder weergegeven en is vervolgens toegelicht.

1. Het ontvangen van adequate eerste hulpverlening en opvang
2. Toegang tot informatie
    - Betrouwbare informatie over het lot van dierbaren;
    - Betrouwbare informatie over de gevolgen en afwikkeling van de ramp en de beschikbare hulpverlening.
3. Het ontvangen van immateriële steun en hulp
    - Het ontvangen van steun en hulp van het sociale netwerk van het slachtoffer;
    - Het ontvangen van steun en hulp van een slachtofferbelangenvereniging of een lotgenotenorganisatie;
    - Het ontvangen van psychosociale hulp.
4. Erkenning
5. Financieel herstel
6. Willen weten wat er is gebeurd
7. Het ter verantwoording roepen van de verantwoordelijke partijen
8. Het willen ontvangen van excuses van de verantwoordelijke partijen
9. Leren van de ramp door de verantwoordelijke partijen
10. Procedurele belangen
    - Slachtoffers wensen toegang tot het recht of een neutrale beslisser;
    - Slachtoffers wensen dat er met respect en begrip met hen wordt om gegaan;
    - Slachtoffers willen een ‘voice’;
    - Slachtoffers wensen informatie over de procedure;
    - Slachtoffers wensen advies, begeleiding en steun in het proces;
    - Slachtoffers wensen dat beslissingen op een voor hen zo begrijpelijk mogelijk worden uitgelegd.

Het ontvangen van adequate eerste hulpverlening

Onder het verlenen van eerste hulp valt het geven van passende medische zorg aan gewonde slachtoffers nadat de ramp of (mini)crisis heeft plaatsgevonden. Daarnaast valt hieronder ook het identificeren van vermiste slachtoffers en het bergen van gevonden lichamen.

Zowel gewonden als niet-gewonden dienen in veiligheid worden gebracht op een veilige (opvang)locatie. Voorzieningen als eten, drinken, medicijnen, sanitair, communicatiemiddelen et cetera dienen hier aanwezig te zijn (Ammerlaan, 2009).

Toegang tot informatie

Op zeer korte termijn hebben slachtoffers behoefte aan informatie over het lot van hun dierbaren. In de nafase hebben slachtoffers behoefte aan informatie over medische, psychosociale, juridische, financiële, praktische hulp en informatie over de manier waarop de ramp of (mini)crisis heeft kunnen gebeuren en wie er verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor is. Slachtoffers hebben een grote behoefte aan informatie die betrouwbaar is.

Het ontvangen van immateriële steun en hulp

Bij de verwerking van wat men heeft meegemaakt kan professionele ondersteuning helpen. Ammerlaan refereert naar Hodgkinson en Stewart (1991). Zij benoemen groepsconsulten, individuele hulpverlening, telefonische bijstand, educatieve nieuwsbrieven en voorlichtingen als mogelijke instrumenten bij het verlenen van hulp aan slachtoffers. Daarnaast refereert Ammerlaan naar Norris, Friedman en Watson (2002). Uit hun onderzoek blijken slachtoffers de meeste steun en hulp te vinden in hun directe omgeving. Hieronder wordt verstaan familie, vrienden, een sociaal netwerk en een werkgever. Daarnaast kunnen slachtoffers ook behoefte hebben aan contact met lotgenoten waarmee zij ervaringen kunnen delen en wederzijdse steun kunnen betuigen. Ook kunnen slachtoffers de behoefte hebben om zich de verenigen om bijvoorbeeld fondsenwervende activiteiten uit te voeren of voor het behartigen van hun belangen (Ammerlaan, 2009).

Erkenning

Met name als er sprake is van menselijk leed hebben slachtoffers er behoefte aan om erkend te worden. Volgens Ammerlaan (Ammerlaan, 2009) is dit de wens van slachtoffers om gezien, gehoord, gerespecteerd en begrepen te worden. Het gaat dan om de erkenning van wat men heeft meegemaakt en dat zij hier slachtoffer van zijn geworden. Hierbij is het van belang dat slachtoffers erkenning ervaren van hun sociale netwerk en de maatschappij als geheel, maar ook van eventuele verantwoordelijke, aansprakelijke of schuldige partijen. Maatschappelijke erkenning kan worden geboden door het uiten van oprecht begrip en respect, aandacht, steun, medeleven en rituelen zoals een herdenking, een stille tocht of monument. Juridisch gezien kan het recht op een vergoeding van (immateriële) schade in verband worden gebracht met erkenning (Huver, Van Wees, Akkermans, & Elbers, 2007).

Financieel herstel

Bij bepaalde rampen en of (mini)crises hebben slachtoffers behoefte aan financiële noodhulp in de eerste dagen na de gebeurtenis om te kunnen voorzien in primaire levensbehoeften.

Wat betreft financieel herstel in de vorm van een schadevergoeding stelt hoogleraar privaatrecht Arno Akkermans (2016) dat een financiële compensatie niet het belangrijkste is voor slachtoffers. Als zij al een schadevergoeding verlangen, gaat het volgens Akkermans met name om de symbolische waarde ervan. Slachtoffers willen vaak eigenlijk opheldering van zaken, verontschuldigingen en erkenning. Schadevergoeding kan bijdragen in het vervullen van die behoeften. Bovendien zijn slachtoffers niet zo vergeldend en veeleisend ingesteld als mens zou veronderstellen (Strang & Sherman, 2003; Maas-de Waal, 2006). Zo vinden slachtoffers de hoogte van de schadevergoeding minder belangrijk. Meer gaat het er om dat de omvang van de schadevergoeding op een begrijpelijke en rechtvaardige wijze tot stand komt (Strang & Sherman, 2003).

Willen weten wat er is gebeurd

Slachtoffers en nabestaanden hebben een grote behoefte om te weten waarom en hoe een ramp of (mini)crisis zich heeft kunnen voordoen. Duidelijke, heldere en betrouwbare informatie is hierbij van belang. Deze informatie is onderdeel van het verwerkingsproces en draagt bij aan zingeving en betekenisgeving stelt Ammerlaan waarbij ze refereert naar Du Perron (2003) en Cleiren (2003)

Het ter verantwoording roepen van de verantwoordelijke partijen

Voor slachtoffers van misdrijven kan de mogelijkheid om te kunnen vechten voor rechten belangrijk zijn (Groenhuijsen & Penders, 1993). Bovendien, als partijen zich verantwoordelijk opstellen, kunnen slachtoffers dit als een vorm van erkenning zien.

Het willen ontvangen van excuses van de verantwoordelijke partijen

Wanneer er een verantwoordelijke partij betrokken is bij de gebeurtenis hebben slachtoffers de behoefte van het ontvangen van excuses. Dit kan slachtoffers bevestiging geven in hun lijden, erkenning bieden, bijdragen aan de verwerking, betekenis geven en de innerlijke belevingswereld van het slachtoffer rechtvaardigen (Jaranson, Kinzie, & Friedman, 2006). Bij de uitleg over een effectiefe spijtbetuiging refereert Ammerlaan naar Lazare (2004), die stelt dat een spijtbetuiging effectief is wanneer er wordt erkend dat er een fout is gemaakt, als er openheid is over hoe die fout zich heeft kunnen voordoen, als er beloofd wordt dat er in de toekomst veranderingen zullen plaatsvinden en tot slot dienst de spijtbetuiging geloofwaardig te zijn.

Leren van de ramp door de verantwoordelijke partijen

Slachtoffers willen graag dat een dergelijke gebeurtenis anderen niet meer kan overkomen. Deze behoefte lijkt volgens Ammerlaan (2009) vooral te bestaan als er sprake is van juridisch, moreel of politiek verwijtbaar handelen van de schadeveroorzaker(s).

Procedurele belangen

In haar onderzoek verstaat Ammerlaan (2009) onder procedurele belangen: de omgang met slachtoffers op een respectvolle en waardige manier, het ontvangen van informatie over de procedure, begeleiding tijdens en advies over de procedure, participeren (een voice hebben), het krijgen van een begrijpelijke uitleg over beslissingen en informatie en de toegang tot het recht of een neutrale beslisser.

4.1.1.2 Behoeften van slachtoffers door terrorisme

In een onderzoek van Letschert, Pemberton en Staiger (2010) blijkt dat slachtoffers van terrorisme in algemene zin de volgende behoeften hebben:

- Directe medische hulp;
- Erkenning en respect;
- Informatie;
- Participatie;
- Materiële en/of financiële compensatie;
- Veiligheid;
- Psychosociale nazorg.

Niet alle terrorismeslachtoffers hebben echter (alle) genoemde behoefte(n) en bovendien vragen niet alle behoeften per definitie interventies vanuit overheidsorganisaties. In sommige gevallen volstaat per slot van rekening steun uit eigen omgeving van het slachtoffer. Aan de andere kant dient deze zelfredzaamheid, met name bij Nederlandse slachtoffers in het buitenland, niet te worden overschat. Wanneer men dit namelijk overschat, kan het er toe leiden dat slachtoffers tussen wal en schip vallen omdat de Nederlandse overheid geen regie heeft bij het registratieproces van slachtoffers in het buitenland (Van der Velden P. , 2016).

In een verkennend onderzoek van COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement (2017) zijn gesprekken gehouden met Nederlandse slachtoffers van terrorisme. Het doel van deze gesprekken was onder meer om erachter te komen welke

behoeften zij hebben. Hieronder is weergegeven welke behoeften slachtoffers van terrorisme kunnen hebben. Vervolgens zijn deze behoeften kort toegelicht.

- Een proactieve benadering
- Eerste hulp bij media
- Erkenning
- Persoonlijk contact
- Duidelijkheid en transparantie
- Inzicht hebben in de maatregelen van de overheid
- Centraal informatiepunt
- Delen van persoonsgegevens door hulpverleningsinstanties
- Toereikende hulpverlening en professioneel netwerk
- Praten met lotgenoten
- Praktische ondersteuning

Een proactieve benadering

Slachtoffers van een aanslag geven de voorkeur aan het proactief benaderd worden door een officiële (hulpverlenings)instantie. Slachtoffers betrokken bij een aanslag in het buitenland rekenen er op dat bij thuiskomst contact wordt opgenomen en/of dat zij geïnformeerd worden met wie zij zelf contact op kunnen nemen.

Eerste hulp bij media

Omdat de maatschappelijke aandacht van een aanslag groot is, zullen slachtoffers veelal te maken krijgen met intensieve media-aandacht. Het kan bijvoorbeeld voor komen dat zowel slachtoffers als familie, vrienden en kennissen herhaaldelijk worden benaderd door de media. Zij zijn hierop echter niet voorbereid en hebben daarom behoefte aan ‘eerste hulp bij media’. Er kan tegemoet worden gekomen aan deze behoefte door meteen in het eerste contact tips mee te geven over hoe men kan omgaan met de media. Daarnaast kan er, indien nodig, gezorgd worden voor begeleiding.

Erkenning

Slachtoffers hechten belang aan erkenning van de overheid over wat hen is overkomen. Een slachtoffer ervaart erkenning wanneer de overheid officieel stilstaat bij de aanslag door bijvoorbeeld een herdenking of monument te regelen. Hierbij is het van belang te weten dat het meedenken over de totstandkoming hiervan wordt gewaardeerd door slachtoffers. Daarnaast kan erkenning bijvoorbeeld worden gegeven door als gemeente contact op te nemen met het slachtoffer.

Persoonlijk contact

Slachtoffers vinden het belangrijk dat er persoonlijk contact is tussen hen en de gemeente waarin ze wonen.

Duidelijkheid en transparantie

Slachtoffers verwachten dat zij geholpen worden door een hulpverleningsinstantie of dat duidelijk uitgelegd wordt wat de instantie wel en niet kan betekenen voor het slachtoffer. Ook willen slachtoffers graag weten hoe het proces verloopt.

Inzicht hebben in de maatregelen van de overheid

De kans dat slachtoffers van terrorisme zich naderhand onveilig voelen kan groot zijn. Omdat slachtoffers geconfronteerd zouden kunnen worden met bijvoorbeeld bewapende politieagenten in de openbare ruimte en hier van kunnen schrikken, vinden slachtoffers belangrijk dat zij op de hoogte zijn van de genomen veiligheidsmaatregelen.

Centraal informatiepunt

Omdat slachtoffers, met name niet-geregistreerde in het buitenland, niet altijd weten bij welke instantie zij zich kunnen melden, hebben zij behoefte aan één centraal informatiepunt waar zij terecht kunnen met allerhande vragen.

Delen van persoonsgegevens door hulpverleningsinstanties

Betrokken organisaties mogen niet zomaar persoonsgegevens met elkaar delen. Slachtoffers willen graag dat de ketensamenwerking meteen na registratie wordt opgestart. Ook willen zij dat persoonsgegevens, om slachtofferzorg te kunnen aanbieden, worden gedeeld.

Toereikende hulpverlening en professioneel netwerk

De psychosociale hulpverlening moet toereikend zijn en ervaring hebben met het trauma en met de emotionele gevolgen. Ook vinden slachtoffers het van belang dat doorverwezen kan worden naar een specialist met ervaring in traumaverwerking.

Praten met lotgenoten

Naast slachtofferzorg hebben slachtoffers de behoefte om te praten met lotgenoten.

Praktische ondersteuning

Slachtoffers hebben behoefte aan praktische ondersteuning zoals het opstarten van een schaderegelingsprocedure.

4.2.1.3 Behoeften vergoeding affectieschade

In 2015 publiceerde de Vrije Universiteit van Amsterdam een onderzoek naar de behoeften, verwachtingen en ervaringen van naasten en nabestaanden te maken hebben met affectieschade. Affectieschade is een vorm van letselschade (Redactie Ensie, 2016). Hierbij gaat het om het immateriële schade die men oploopt wanneer een dierbare ernstig gewond raakt of komt te overlijden naar aanleiding van een voorval waarvoor een ander aansprakelijk is, bijvoorbeeld ten gevolge van een ongeval, medische fout of geweldsmisdrijf (Akkermans, et al., 2015).

In bovengenoemd onderzoek zijn de ingevulde vragenlijsten van 463 respondenten geanalyseerd. Deze respondenten betreffen naasten en nabestaanden van ernstig gewonde of overleden slachtoffers. Het bleek dat een meerderheid van de naasten en nabestaanden duidelijk behoefte had aan een vergoeding van affectieschade. Daarnaast veronderstellen de respondenten dat het recht op vergoeding van affectieschade een positieve invloed zou hebben op de bevrediging van immateriële behoeften. Men vond echter de bevrediging van immateriële behoeften, te weten een soepele afwikkeling van de financiële schade, het vergoeden van financiële schade en het erkennen van de gemaakte fout door de verantwoordelijke partij, belangrijker dan de vergoeding van de affectieschade zelf. De vergoeding van affectieschade wordt zodoende gezien als een middel tot een doel dan als een doel op zich (Akkermans, et al., 2015).

Daarnaast is tevens onderzocht welke aspecten van belang zijn bij het werkelijk vergoeden van affectieschade, uitgaande van de bevrediging van immateriële behoeften. Uit het onderzoek wordt duidelijk dat immateriële behoeften niet worden bevredigd wanneer de vergoeding niet op een doordachte wijze wordt aangeboden. De volgende aanbevelingen worden gedaan (Akkermans, et al., 2015):

- Er dient een zorgvuldige communicatie met de gerechtigden zijn. Dit houdt in dat er persoonlijk wordt gecommuniceerd waaruit blijkt dat meegeleefd wordt, dat er betreurt wordt dat er een fout is gemaakt/misdrijf is begaan en dat men beseft dat het gaat om een schadepost met een bijzondere aard;
- Bovendien zou tot uiting moeten worden gebracht dat de vergoeding enkel een symbolisch karakter heeft. De vergoeding kan immers geen echte compensatie bieden voor de immateriële schade die is geleden;
- Het lijkt voldoende te zijn om schriftelijk te communiceren met naasten en nabestaanden. Afhankelijk van de situatie kan echter ook gekozen om bepaalde zaken over te brengen middels een huisbezoek;
- Het wordt over het algemeen positief gewaardeerd wanneer de persoonlijk verantwoordelijke van het gebeurde een brief stuurt. Een huisbezoek wordt echter niet op prijs gesteld. Naasten en nabestaanden van slachtoffers van een geweldsmisdrijf appreciëren het zowel niet om een brief als een huisbezoek van de schuldige te ontvangen;
- De vergoeding moet aangeboden worden binnen een bepaalde periode vanaf de datum van het ongeval;
- Het verdient de voorkeur om de afwikkeling van de affectieschade los van een eventuele afwikkeling van financiële schade af te handelen.

De vergoeding van affectieschade is tot op heden (nog) niet in de Nederlandse wetgeving verankerd. Verschillende wetsvoorstellen over dit onderwerp hebben de Eerste en Tweede Kamer gepasseerd, maar tot dusver is het alleen bij een wetsvoorstel gebleven. Wel zijn er in het Nederlands recht steeds meer mogelijkheden om als nabestaande aanspraak te maken op een uitkering. Een voorbeeld hiervan is de Wet Schadefonds Geweldsmisdrijven, waarbij men sinds 2012 een vergoeding kan ontvangen voor geleden affectieschade wanneer het gaat om misdrijven die met opzet zijn gepleegd (Roth, 2016). Uit onderzoek blijkt dat dit fonds een positieve werking heeft ten aanzien van slachtoffererkenning, gevoelens van rechtvaardigheid en emotionele ondersteuning (Mulder J. , 2013).

Ondanks dat de vergoeding van affectieschade - zoals bedoeld in bovenstaand onderzoek - niet is verankerd in het Nederlandse recht, is aan de hand van onderzoek van Akkermans et al. wel op te maken welke behoeften naasten en nabestaanden (mogelijk) kennen met betrekking tot zowel materiële als immateriële schade. Bovendien waren er onder de groep respondenten ook mensen uit België vertegenwoordigt. België kent wel het recht van een vergoeding van de immateriële schade die iemand lijdt ten gevolge van het overlijden of ernstig gewond raken van een dierbare (Schoubroeck, 2004). In België spreekt men van "'*morele schade' bij het overlijden, en van 'genegenheidschade' bij ernstig letsel van een persoon waarmee men een hechte genegenheidband heeft"* (Akkermans, et al., 2015)

4.2.2 Interviews

Om te onderzoeken of de resultaten uit de literatuuronderzoek veranderingen/aanvullingen behoeft zijn er tevens interviews gehouden met diverse experts die door hun dagelijkse werk en/of ervaring kennis hebben over behoeften van betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis. In deze paragraaf zijn de resultaten uit de interviews met experts weergegeven.

4.2.2.1 Behoeften

De behoeften die naar voren komen uit de interviews met experts zijn weergegeven in tabel 7. In bijlagen 3.2, 3.3 en 3.3.1 staat de tabel nogmaals weergegeven met hierbij een toelichting.

Behoeften betrokken burgers in de nafase			
Herdenking	Verhouding tussen collectief en individueel	Serieus genomen worden	Spullen bewaren
Contact met hulpverleners	Belangenvereniging	Procedurele ondersteuning	Zingeving
Bijeenkomst	Financieel herstel	Professionele zorg	Betrokkenheid
Vragen stellen aan hulpverleners	Verantwoording	Rust	Rituelen
Mensen zelf laten beslissen	Excuses	Toekomstperspectief	Schadestop
Stoom afblazen	Leren	Burgerhelpers ook betrokken	Oude situatie
Verwachting	Noodhulp	Menselijke aandacht	Routine
Zelfredzaamheid	Informatie	Relatiefocus	Veiligheid
Erkenning	Emotionele steun	Monument	Materiële hulp, steun en zekerheid
Aanwezigheid burgemeester	Sociale steun	Persoonlijke aandacht	Bij gewonde dierbaren zijn
Lotgenotencontact	Verhaal kwijt kunnen		Getroffenen als eerst op de hoogte

TABEL 7 - BEHOEFTEN

4.2.2.2 Nagaan

De wijzen van het nagaan die naar voren komen uit de interviews met experts zijn weergegeven in tabel 8. In bijlage 4 staat de tabel nogmaals weergegeven met hierbij een korte toelichting.

Nagaan welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase			
Ervaringen andere casus	Benutten van netwerken	Minimum dataset	Familierechercheurs
Gesprek aangaan	Draaiboek	Maatwerk	Social media
Burger zelf vragen	Slachtofferregistratie	Luisteren naar de burger	Via hulpverleningsinstanties
Verplaatsen in mensen	Vragenlijst	Website	Thema's
Burger zelf aangeven	Checklist	Eénloketfunctie	Waarnemen
Inschatting maken	Gespreksleidraad	Bijeenkomst	Informatie uitwisselen (hulp)diensten

TABEL 8 – NAGAAN

4.2.2.3 Tegemoetkomen

De wijzen van tegemoetkomen aan behoeften die naar voren komen uit de interviews met experts zijn weergegeven in tabel 9. In bijlage 5.2 staat de tabel nogmaals weergegeven met hierbij een korte toelichting.

Tegemoetkomen aan de behoeften van betrokken burgers in de nafase			
Maatwerk	Wegnemen bronnen van stress	Verwachtingen	Contactpersoon
Proportionaliteit	Professionele hulpverlening	Bellen, zeggen, mailen	Betrokkenheid
Aanwezigheid burgemeester	Burgerhulp toelaten	Persoonlijk contact	Belevingsonderzoek
Faciliterende rol overheid	Bijeenkomst	Persoonlijke houding	Tempo volgen van getroffenen
Opzetten lotgenotengroep eventueel faciliteren, initiëren	Structuur in informatie-voorziening	Brief	Toekomstperspectief
Rekening houden context	Getroffenencirkel	Eén afzender	Faciliteren, ondersteunen, initiëren
Doorverwijzing	Strak plannen	Besloten gedeelte website	Schadestop realiseren
Steun eigen omgeving	Informatie bundelen	WhatsApp	Materiële hulp, steun en zekerheid
Via huisarts	Social media	Menselijke aandacht	Schoonmaken
Via maatschappelijk werk	Maatwerk	Familierechercheurs	Slachtofferregistratie
Geïnformeerd wachten	Duidelijkheid	Opvanglocatie regelen	

TABEL 9 - TEGEMOETKOMEN

4.2.3 Gecategoriseerd

Nadat de uitkomsten uit de literatuurstudie en uit de interviews met experts zijn samengebracht tot één lijst, zijn deze gecategoriseerd per variabele/begrip. Deze gecategoriseerde lijsten van behoeften, wijzen van nagaan en wijze van tegemoetkomen staan weergegeven in tabel 10, 11 en 12. Hierbij zijn de uitkomsten kort toegelicht.

4.2.3.1 Behoeften

In tabel 10 zijn de behoeften van betrokken burgers in de nafase weergegeven. De toelichting is gebaseerd op de informatie uit de literatuurstudie en de interviews met experts.

Behoeften van betrokken burgers in de nafase		
Behoeften		**Toelichting**
(Psychosociale) noodhulp	Medische zorg	(Licht)gewonde betrokkenen hebben behoefte om medisch gecontroleerd te worden en zo nodig medische zorg te ontvangen.
	Opvang / veilige omgeving	Een locatie waar men zich veilig voelt.
	Primaire levensbehoeften	Denk hierbij aan eten, drinken, medicijnen, sanitaire voorzieningen etc.
	Contact en/of hereniging met dierbaren	Betrokkenen willen graag contact en/of herenigd worden met dierbaren en vice versa.
	Aandacht	Betrokkenen hebben behoefte aan menselijke aandacht van bijvoorbeeld hulpverleners, vrijwilligers en/of vanuit hun directe omgeving.
	Verhaal kwijt kunnen	Betrokkenen willen hun verhaal kwijt kunnen aan bijvoorbeeld hulpverleners, vrijwilligers en/of directe omgeving.
	Stoom afblazen	Betrokkenen hebben behoefte om stoom af te blazen.
Informatie	Informatie over dierbaren	Betrokkenen willen weten hoe het is gesteld met dierbaren.
	Informatie over hulp(verlening)	Betrokkenen willen weten waar zij terecht kunnen voor hulp(verlening).
	Contact met hulpverleners	Betrokkenen willen contact met hulpverleners om bijvoorbeeld te vragen hoe het met een medebetrokkene is, nadat diegene werd afgevoerd naar het ziekenhuis.
	Inzicht in de maatregelen van de overheid	Betrokkenen willen op de hoogte zijn van veiligheidsmaatregelen, omdat betrokkenen zich bijvoorbeeld onveilig voelen.
	Informatie over de toedracht, gevolgen en afwikkeling	Betrokkenen willen weten hoe de ramp of (mini)crisis zich heeft kunnen voordoen, welke gevolgen dit heeft en over de afwikkeling.
	Betrokkenen als eerst op de hoogte	Betrokkenen waarderen het als zij als eerste op de hoogte zijn van betrouwbare informatie. Zij willen dit niet uit de media halen.
	Duidelijkheid	Betrokkenen willen graag dat de informatie die zij krijgen duidelijk en begrijpelijk is.
	Centraal informatiepunt of een contactpersoon	Het wordt gewaardeerd als er één centraal informatiepunt of een contactpersoon is.
Immateriële hulp en steun	Steun en hulp uit de directe omgeving	Betrokkenen zullen immateriële steun en hulp in eerste instantie zoeken in hun directe omgeving.
	Professionele hulp(verlening)	Wanneer betrokkenen klachten ontwikkelen of blijven houden hebben zij behoefte hebben aan professionele hulp.
	Lotgenotencontact	Betrokkenen hebben er behoefte aan om in contact te komen met andere getroffenen.
	Belangenvereniging	Betrokkenen hebben de behoefte om in een belangenvereniging te zitten ten behoeve van bijvoorbeeld fondsenwervende activiteiten of het behartigen van hun belangen.
	Delen van ervaringen	Betrokkenen hebben de behoefte om hun ervaringen te delen.
	Hulp bij omgang media	Betrokkenen hebben behoefte aan hulp bij de omgang met de media. De maatschappelijke aandacht van de gebeurtenis kan groot zijn en daarom kunnen betrokkenen te maken krijgen met intensieve media-aandacht waar ze niet op voorbereid zijn.
	Praktische ondersteuning	Betrokkenen hebben behoefte aan praktische ondersteuning, zoals bijvoorbeeld hulp bij het opstarten van een

		schaderegelingsproces.
	Verhaal kwijt kunnen, aandacht, stoom afblazen	Betrokkenen hebben er behoefte aan hun verhaal kwijt te kunnen, aandacht te krijgen en stoom af te blazen.
Materiële hulp en steun	Het bewaren van spullen	Betrokkenen willen dat hun spullen worden bewaard wanneer zij hun spullen zijn kwijtgeraakt of wanneer er nog spullen zijn gevonden van hun overleden dierbare(n).
	Oude situatie terug	Betrokkenen die te maken hebben met materiële schade willen zo snel mogelijk hun oude situatie terug.
	Schadestop	Wanneer er materiële schade is aan het huis van betrokkenen, hebben zij er belang bij dat de schade niet verder oploopt.
Rituelen	Herdenking of een stille tocht	Betrokkenen hebben de behoefte om (een) dierbare(n) te herdenken.
	Monument of gedenksteen	Betrokkenen, verwanten en/of nabestaanden kunnen behoefte hebben aan een monument of gedenksteen.
	Betrokkenheid	Betrokkenen hebben er behoefte aan om betrokken te worden in de organisatie van een dergelijk ritueel.
Erkenning	Serieus genomen worden	Betrokkenen willen graag serieus genomen worden in hetgeen hun overkomen is.
	Respect en begrip	Betrokkenen willen graag met respect en begrip worden behandeld.
	Verantwoordelijke partij(en) ter verantwoording roepen	Wanneer een partij verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen dat is gebeurd, willen betrokkenen hun graag ter verantwoording roepen.
	Excuses	Wanneer een partij verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen dat is gebeurd, willen betrokkenen graag excuses ontvangen.
	Respect en begrip	Betrokkenen hebben behoefte aan respect en begrip.
	Menselijke behandeling	Betrokkenen willen niet zo zeer als slachtoffer worden benaderd, maar als mens.
	Relatiefocus	Betrokkenen hebben er belang bij wanneer de gemeente de focus legt op de relatie met haar burgers in plaats van hun eigen reputatie.
	Aanwezigheid burgemeester	Betrokkenen waarderen de aanwezigheid van de burgemeester bij bijvoorbeeld een opvanglocatie en/of tijdens een herdenking.
	Financiële compensatie	Betrokkenen hebben de behoefte aan een financiële compensatie. Dit blijkt vaak om de vervulling van immateriële behoeften te gaan.
	Materiële compensatie	Betrokkenen hebben behoefte aan een materiële compensatie voor de materiële schade die zij geleden hebben.
Leren van fouten	Weten wat er is gebeurd	Betrokkenen willen graag weten wat er is gebeurd en hoe het heeft kunnen gebeuren.
	Zingeving	Betrokkenen hebben behoefte aan zingeving. Dit kan wanneer er wordt geleerd van de ramp of (mini)crisis.
(Juridische) procedure	Toegang tot het recht of neutrale beslisser	Betrokkenen willen toegang tot het recht of tot een neutrale beslisser ten behoeve van bijvoorbeeld een financiële of materiële compensatie.
	Advies, begeleiding en steun in het proces	Betrokkenen willen advies, begeleiding en steun in een juridisch proces.
	Een ‘voice’ in het proces	Betrokkenen willen graag iets te zeggen hebben in/over het proces.
	Informatie over de procedure	Betrokkenen willen informatie over het verloop van het proces.
Toekomstperspectief	Verwachtingen	Betrokkenen willen weten waar ze aan toe zijn.
	Rust	Betrokkenen hebben behoefte aan rust.
	Overzicht	Betrokkenen hebben behoefte aan overzicht.
Overige aandachtspunten	Persoonlijk contact	Betrokkenen hebben behoefte aan persoonlijk contact over bijvoorbeeld nieuwe onderzoeksresultaten of over een aankondiging dat er een bijeenkomt komt.
	Een proactieve benadering	Betrokkenen willen graag een proactief benaderd worden door de gemeente.
	Transparantie	Betrokkenen hebben behoefte aan transparantie vanuit de gemeente.
	Zelfredzaamheid	Het kan zijn dat betrokkenen zelf bijvoorbeeld een herdenking

		willen organiseren. De gemeente heeft dan een faciliterende en ondersteunende rol.
	Verhouding tussen collectief en individueel	Betrokkenen hebben er behoefte aan dat onderscheid wordt gemaakt tussen de collectieve belangen en de individuele belangen.
	Burgerhelpers en ooggetuigen ook betrekken	Burgerhelpers en ooggetuigen worden ook graag betrokken bij het nafasetraject

TABEL 10 - BEHOEFTEN GECATEGORISEERD

4.2.3.2 Nagaan

In tabel 11 zijn diverse mogelijke wijzen van nagaan weergegeven en toegelicht.

Nagaan welke behoeften betrokken burgers hebben		
Wijze van nagaan		**Toelichting**
Vanuit de burger	Gesprek aangaan/luisteren naar de burger	Een hulpverlener of vrijwilliger kan bijvoorbeeld een gespreksleidraad gebruiken om te achterhalen welke behoeften betrokken burgers hebben. Hierbij is het belangrijk dat er goed wordt geluisterd naar de burger.
	Vragenlijst	Wanneer er sprake is van een grotere groep betrokken burgers kan gekozen worden om een vragenlijst uit te zetten waarin gevraagd wordt welke behoeften men heeft.
	Website	Een website waarop betrokkenen kunnen aangeven welke behoeften zij hebben.
	Burger zelf aangeven	De betrokken burger kan zelf aangeven waar hij/zij behoefte aan heeft.
	Familierechercheurs	Wanneer er familierechercheurs zijn ingezet kunnen zij achterhalen welke behoeften de betrokkenen hebben.
	Bijeenkomst	Wanneer een bijeenkomst is kunnen betrokken burgers aangeven welke behoeften zij hebben.
	Social media	Op social media kunnen klachten staan waaruit bepaalde behoeften zijn te herleiden.
	Eénloketfunctie	Eén centraal aanspreekpunt waar men kan aangeven welke behoeften zij hebben.
Vanuit andere instanties	Informatie uitwisselen (hulp)diensten	(Hulp)diensten kunnen verschillende informatie hebben wat betreft betrokkenen. Deze informatie kan worden uitgewisseld om een zo uitgebreid mogelijk beeld te schetsen van de behoeften van betrokken burgers.
	Via hulpverleningsinstanties	Informatie krijgen van hulpverleningsinstanties als de GHOR of PSHOR
Eerdere ervaringen	Draaiboeken/plan van aanpak	Erachter komen welke behoeften betrokken burgers kunnen hebben door te kijken naar eerdere plannen en/of draaiboeken van eerdere rampen of (mini)crises waar een nafasetraject werd opgestart.
	Benutten van netwerken	Bijvoorbeeld voor het opvragen van een eerder plan van aanpak van een ander scenario of het vragen om hulp aan iemand die al eens betrokken is geweest met een bevolkingszorgtaak.
Zelf invulling geven	Checklist	Het gebruiken van een checklist om te kijken of er is gedacht aan bepaalde aandachtspunten.
	Verplaatsen in mensen	Het verplaatsen in de situatie waarin de betrokken burgers zich bevinden en bedenken welke behoeften zij hebben.
	Inschatting maken	Het maken van een inschatting van welke behoeften betrokken burgers zouden hebben in de situatie waarin zij zich bevinden.
	Waarnemen	Het waarnemen en interpreteren van de situatie. Bijvoorbeeld het waarnemen of een huis nog bewoonbaar is en interpreteren of de betrokkene(n) er nog kan blijven wonen.
	Minimum dataset	Het opstellen en gebruiken van een minimum dataset waarin algemene patronen staan weergegeven.
Overige aandachtspunten	Slachtofferregistratie	Van belang is dat men weet wie de betrokken burgers zijn, anders kan er ook niet aan diens behoeften worden tegemoet

		gekomen
	Maatwerk	De wijze van nagaan van behoeften is maatwerk. Gekeken moet worden welke manier het beste bij de situatie en het scenario past.

TABEL 11 – WIJZE VAN NAGAAN GECATEGORISEERD

4.2.3.3 Tegemoetkomen

In tabel 12 is per behoefte mogelijke wijzen van tegemoetkomen van die bepaalde behoefte weergegeven.

Tegemoetkomen aan de behoeften van betrokken burgers		
Behoeften		**Tegemoetkomen**
(Psychosociale) noodhulp	Medische zorg Opvang / veilige omgeving Primaire levensbehoeften Contact en/of hereniging met dierbaren Aandacht Verhaal kwijt kunnen Stoom afblazen	▪ Doorverwijzen naar de huisarts; ▪ Wegenemen bronnen van stress; ▪ Geven van aandacht, steun en het tonen van medeleven; ▪ Steun uit eigen omgeving organiseren; ▪ Opvanglocatie regelen; ▪ Faciliterende rol gemeente/overheid; ▪ Aanwezigheid burgemeester; ▪ Toelaten van burgerhulp ; ▪ Het bieden van een luisterend oor.
Informatie	Informatie over dierbaren Informatie over hulp(verlening) Contact met hulpverleners Inzicht in de maatregelen van de overheid Informatie over de toedracht, gevolgen en afwikkeling Betrokkenen als eerste op de hoogte Duidelijkheid Centraal informatiepunt of een contactpersoon	▪ Bijeenkomst organiseren; ▪ Bellen, zeggen (huisbezoek) en/of, WhatsApp (persoonlijke communicatie); ▪ Brief opsturen, mailen, educatieve nieuwsbrief ▪ (schriftelijke communicatie); ▪ Besloten gedeelte op een website voor alleen betrokkenen realiseren; ▪ Contactpersoon (bijvoorbeeld een familierechercheur) verbinden aan betrokkenen; ▪ Het geven van voorlichtingen. *Aandachtspunten bij het geven van informatie* ▪ Informeren van binnen naar buiten, zodat direct betrokkenen als eerst op de hoogte zijn; ▪ Er moet strak gepland worden om de informatie te verstrekken; ▪ Informatie kan worden gebundeld door de verschillende kolommen; ▪ Betrokkenen vinden het prettig als de informatie van één afzender komt; ▪ Laat mensen geïnformeerd wachten; ▪ Informatie dient duidelijk, helder en betrouwbaar te zijn; ▪ Geef betrokkenen informatie over waar zij terecht kunnen als ze meer informatie willen.
Immateriële hulp en steun	Steun en hulp uit de directe omgeving Professionele hulp(verlening) Lotgenotencontact Belangenvereniging Delen van ervaringen Hulp bij omgang media	▪ Steun uit eigen omgeving organiseren; ▪ Doorverwijzen naar professionele hulpverlening; ▪ Doorverwijzen naar maatschappelijk werkers; ▪ Menselijke aandacht geven; ▪ Opzetten/initiëren lotgenotengroep of het faciliteren ervan; ▪ Doorverwijzen voor individuele hulpverlening; ▪ Groepsconsulten organiseren; ▪ Tips geven bij de omgang met de media; ▪ Begeleiding bieden bij de omgang met de media; ▪ Het bieden van een luisterend oor.
Materiële hulp en steun	Het bewaren van spullen Oude situatie terug Schadestop	▪ Materiële hulp, steun en zekerheid bieden/organiseren/realiseren; ▪ Het realiseren van een schadestop.
Rituelen	Herdenking of een stille tocht Monument of gedenksteen Betrokkenheid	▪ Burgemeester aanwezig laten zijn; ▪ Het organiseren van rituelen; ▪ Getroffenen eventueel betrekken bij de organisatie; ▪ Initiëren, faciliteren en ondersteunen van organisatie rituelen;

		▪ Geven van aandacht, steun en het tonen van medeleven.
Erkenning	Serieus genomen worden Respect en begrip Verantwoordelijke partij(en) ter verantwoording roepen Excuses Menselijke behandeling Respect en begrip Relatiefocus Aanwezigheid burgemeester Financiële compensatie Materiële compensatie	▪ Het uiten van oprecht begrip en respect; ▪ Het opstellen van een spijtbetuiging en het aanbieden van excuses; ▪ Doorverwijzen naar bijvoorbeeld een advocaat of verzekeraar voor het verkrijgen van een financiële of materiële compensatie. ▪ Uiten dat een financiële of materiële compensatie slechts een symbolisch gebaar is, omdat het leven van de betrokkenen niet meer hetzelfde zal zijn; ▪ Het tempo volgen van de betrokkenen (nafase niet zomaar afsluiten als men daar niet aan toe is).
Leren van fouten	Weten wat er is gebeurd Zingeving	▪ Het uitvoeren van een belevingsonderzoek onder betrokken burgers; ▪ Het opstellen van een valuatierapport; ▪ Betrokkenen ervaringen laten delen.
(Juridische) procedure	Toegang tot het recht of neutrale beslisser Advies, begeleiding en steun in het proces Een 'voice' in het proces Informatie over de procedure	▪ Doorverwijzen naar bijvoorbeeld een advocaat of verzekeraar.
Toekomst-perspectief	Verwachtingen Rust Overzicht	▪ Uitleggen wat een instantie of organisatie wel of niet kan betekenen (proportionaliteit); ▪ Mensen geïnformeerd laten wachten; ▪ Het tempo volgen van de betrokkenen (nafase niet zomaar afsluiten als men daar niet aan toe is).
Overige aandachtspunten	Context Toelaten ben burgerhulp Persoonlijk contact Een proactieve benadering Transparantie Zelfredzaamheid	▪ Rekening houden met de context van de situatie, want ook het tegemoetkomen aan behoeften in maatwerk; ▪ Het doorverwijzen van betrokken burgers wanneer de gemeente niet verantwoordelijk; ▪ Het tonen van betrokkenheid; ▪ Behoeften kunnen alleen tegemoet worden gekomen als er zicht is op wie de betrokken burgers zijn. Hierbij is slachtofferregistratie van belang.

TABEL 12 - WIJZE VAN TEGEMOETKOMEN GECATEGORISEERD

4.2.3 De behoeftenpiramide van Maslow en de behoeften per fase in de tijd

Hieronder is per fase in de tijd weergegeven welke behoeften betrokken burgers (kunnen) hebben. De behoeften per fase staan niet weergegeven op chronologische volgorde. Belangrijk om te weten is dat niet voor iedereen iedere fase op gaat en dat iedereen de gebeurtenis op zijn of haar eigen tempo verwerkt. Sommige behoeften staan in meerdere fasen weergegeven. De aandachtspunten die in tabel 3.3 staan, zijn niet meegenomen in deze verdeling, omdat deze altijd van toepassing kunnen zijn.

FIGUUR 4 - FASEN IN DE TIJD

Impactfase

Deze fase sluit direct aan op de gebeurtenis. De psychosociale effecten worden groter naarmate de schaal, de schade voor de samenleving en de persoonlijke verliezen groter zijn. Tijdens deze fase zijn mensen bezig met overleven en het fysieke welzijn van henzelf, dierbaren en bezittingen. Getroffenen zijn vaak nog vol ongeloof en verbijsterd over hetgeen dat is gebeurd. Behoeften die met name in deze fase een rol kunnen spelen zijn:

- Medische zorg;

- Opvang/veilige omgeving met primaire levensbehoeften aanwezig;
- Informatie over dierbaren;
- Aandacht, verhaal kwijt kunnen en stoom afblazen;
- Contact/hereniging met dierbaren;
- Schadestop;
- Verwachtingen;
- Steun en hulp uit de directe omgeving;
- Informatie over de toedracht, gevolgen en afwikkeling.

Honeymoonfase

Deze fase wordt gekenmerkt door een grote verbondenheid tussen getroffenen en niet-getroffenen. Dankzij voldoende hulpverlening, aandacht in de media en herdenkingen, in deze fase, kunnen overlevenden steun ervaren. Behoeften die met name in deze fase een rol kunnen spelen zijn:

- Aandacht, verhaal kwijt kunnen en stoom afblazen;
- Steun uit directe omgeving;
- Informatie over hulp(verlening);
- Contact met hulpverleners;
- Inzicht in de maatregelen van de overheid;
- Informatie over de toedracht, gevolgen en afwikkeling;
- Eén contactpersoon;
- Professionele hulp;
- Lotgenotencontact;
- Belangenvereniging;
- Delen van ervaringen;
- Herdenking;
- Stille tocht;
- Ter verantwoording roepen verantwoordelijke partij(en);
- Weten wat er is gebeurd;
- Zingeving;
- Verwachtingen;
- Rust;
- Overzicht;
- Rouw- en verliesverwerking.

Desillusie

Deze fase zal aanbreken wanneer niet-getroffenen weer overgaan tot ‘de orde van de dag’. De maatschappelijke aandacht neemt af en getroffenen kunnen zich hierdoor afgesneden voelen van solidariteit en medeleven. Negatieve gevoelens als boosheid, teleurstelling en zich in de steek gelaten voelen zijn mogelijk. Bureaucratische processen waren even flexibel, maar deze structuren worden weer formeel. Behoeften die met name in deze fase een rol kunnen spelen zijn:

- Lotgenotencontact;
- Informatie over de toedracht, gevolgen en afwikkeling;
- Professionele hulpverlening;
- Belangenvereniging;
- Monument;
- Gedenksteen;
- Ter verantwoording roepen verantwoordelijke partij(en);
- Excuses;
- Financiële compensatie;
- Materiële compensatie;
- Weten wat er is gebeurd;
- Zingeving;
- Toegang tot het recht;
- Neutrale beslisser;
- Een ‘voice’ in het proces;
- Informatie over de procedure;
- Verwachtingen;
- Rouw- en verliesverwerking.

Re-integratie/herstel

Deze fase betreft het herstel van fysieke zaken evenals het emotionele welzijn. Getroffenen realiseren dat zij hun leven weer moeten opbouwen. Deze fase kan jarenlang duren en is afhankelijk van de aard van de gebeurtenis. Behoeften die met name in deze fase een rol kunnen spelen zijn:

- Informatie over de toedracht, gevolgen en afwikkeling;
- Professionele hulpverlening;
- Lotgenotencontact;
- Belangenvereniging;
- Financiële compensatie;
- Materiële compensatie;
- Weten wat er is gebeurd;
- Zingeving;
- Verwachtingen;
- Rust;
- Overzicht;
- Rouw- en verliesverwerking.

De behoeften in de verschillende fasen komt redelijk overeen met de behoeftepiramide van Maslow. Maslow redeneert dat men eerst behoefte heeft aan primaire levensbehoeften alvorens er behoefte is aan een veilige omgeving. Wanneer men betrokken raakt bij een ramp of (mini)crisis ligt dit net andersom. Direct nadat een ramp of (mini)crisis zich heeft voltrokken heeft, hebben betrokken burgers behoefte aan een veilige omgeving alvorens er behoefte is aan primaire levensbehoeften. Wanneer echter een veilige omgeving geboden is, hebben betrokken burgers behoefte aan primaire levensbehoeften zoals

eten en drinken. De volgende niveaus in de behoeftepiramide komen overeen met de behoeften die betrokken burgers hebben nadat zij voorzien zijn van een veilige omgeving en primaire levensbehoeften. Te zien is namelijk dat betrokken burgers in een fase verder (de honeymoonfase) behoefte hebben aan sociaal contact, zoals bijvoorbeeld lotgenotencontact of steun en hulp uit de directe omgeving. Zowel in de honeymoonfase als in de fase van desillusie hebben betrokken burgers behoefte aan erkenning. Van zelfontplooiing is geen sprake in de nafase van een ramp of (mini) crisis. Wel is te zien dat betrokken burgers in de laatste fase, de re-integratie- of herstelfase, met name bezig zijn met zingeving van het gebeurde.

4.2 Resultaten praktijk

Het bestuderen van twee casus is gedaan om te kijken of de resultaten uit de literatuurstudie en de interviews met experts overeenkomen met de ervaringen uit de praktijk. Het is niet de intentie om aan de hand van het bestuderen van deze casus een geldige uitspraak te doen over de behoeften die betrokken burgers hebben in de nafase van een ramp of (mini)crisis, hoe gemeenten dit nagaan en hoe zij (trachten) tegemoet (te) komen aan deze behoeften.

De twee casus die zijn onderzocht zijn beschreven in casus 2.

4.2.1 Behoeften

In tabel 13 is weergegeven welke behoeften betrokken burgers in de nafase van de kettingbotsing en Zeeland en de Explosie in Veendam hebben (gehad).

Behoeften betrokken burgers in de nafase	
Kettingbotsing Zeeland	**Explosie Veendam**
Medische zorg	Terug naar eigen spullen
Opvang	(Passende) vervangende woonruimte
Verhaal kwijt kunnen	Opvang
Lotgenotencontact	Herstel schade/schadestop
Steun	Primaire levensbehoeften
Begeleiding	Informatie verloop
Bijeenkomst	Medische zorg
Informatie verloop	

TABEL 13 - BEHOEFTEN CASUS

4.2.2 Nagaan

In tabel 14 is weergegeven op welke wijze er is na gegaan welke behoeften betrokken burgers hadden in de nafase van de kettingbotsing in Zeeland en de explosie in Veendam.

Nagaan welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase	
Kettingbotsing Zeeland	**Explosie Veendam**
Oproep in de krant	Contact met de burger door mensen op locatie
Inschatting maken	Overdrachtsformulieren hulpdiensten
Mediawatching (social media, televisie, krant etc.)	Informatie uitwisselen hulpdiensten (LCMS)
Vragen aan de burger	

TABEL 14 - NAGAAN CASUS

4.2.3 Tegemoetkomen

In tabel 15 is weergegeven wat er is gedaan om tegemoet te komen aan de behoeften van betrokken burgers in de nafase van de kettingbotsing in Zeeland en de explosie in Veendam.

Tegemoetkomen aan de behoeften van betrokken burgers in de nafase

Kettingbotsing Zeeland	Explosie Veendam
Opvang regelen	Herstel van schade geregeld
Huisarts naar opvanglocatie gestuurd	Contact gelegd
Bezoek burgemeester nabestaanden	Vervangende woonruimte, kleding etc. geregeld
Persoonlijk contact gemaakt	Bemiddelen voor vervangende woonruimte
Aanwezigheid burgemeester opvanglocatie	Informatie geven tijdens een algemene mededeling op opvanglocatie
Inzicht geven veiligheidsmaatregelen	Aanwezigheid burgemeester opvanglocatie
Vervoer naar opvanglocatie geregeld	Publieksinformatienummer geopend
Aanbieden psychische hulp	Primaire levensbehoeften op opvanglocatie regelen
Telefoonnummer beschikbaar houden	Informatie over het vervolg gegeven
Behulpzaam zijn	
Uitstralen dat je er bent	
Verwachtingen niet te hoog leggen	
Informatie geven via de televisie	
Inzetten familierechercheurs nabestaanden	
Gevraagd aan ziekenhuis of verwanten zijn geïnformeerd gewonde	
Bijeenkomst gehouden	

TABEL 15 - TEGEMOET KOMEN CASUS

4.3 Verschillen en/of overeenkomsten theorie en praktijk

De interviews om de casus te onderzoeken zijn gehouden met de Hoofd Taakorganisatie Ondersteuning van beide gebeurtenissen. Zij coördineren het team dat een overdrachtsdocument of een concept plan van aanpak nafase schrijft. Het document dat zij maken, wordt vervolgens overgedragen aan de desbetreffende brongemeente die vanaf dan verantwoordelijk is voor de nafase. Zodoende is er geen zicht op de behoeften van betrokkenen, wijzen van nagaan en de wijze van tegemoetkomen aan deze behoeften ná de overdracht.

Gezien er enkel een beeld is geschetst van de nafase vóór de overdracht, is gekeken naar de verschillen en/of overeenkomsten tussen de behoeften in de impactfase. De impactfase gaat immers over uren tot dagen. In de fasen daarna wordt er gesproken van weken, maanden en jaren (Impact, 2014). De impactfase is de fase die direct aansluit op de gebeurtenis. Tijdens deze fase zijn mensen bezig met overleven en het fysieke welzijn van henzelf, dierbaren en bezittingen. Getroffenen zijn vaak nog vol ongeloof en verbijsterd over hetgeen dat is gebeurd.

4.3.1 Behoeften

In tabel 16 zijn zowel de behoeften uit de theorie als de behoeften van de twee onderzochte casus weergegeven. Per behoefte, gebleken uit de theorie, is gekeken of deze een rol heeft gespeeld in de casus. Er is een kruisje gezet achter de behoefte als deze werd opgemerkt in de casus.

Behoeften theorie en praktijk vergeleken	
Behoeften kettingbotsing Zeeland	**Behoeften explosie Veendam**
Medische zorg	Terug naar eigen spullen
Opvang	(Passende) vervangende woonruimte
Verhaal kwijt kunnen, luisterend oor, emoties laten gaan	Opvang

Lotgenotencontact	Herstel schade	
Luisterend oor	Schadestop	
Steun	Primaire levensbehoeften	
Emoties laten gaan	Informatie verloop	
Bijeenkomst	Medische zorg	
Informatie verloop		
Behoeften impactfase	**Ketting-botsing Zeeland**	**Explosie Veendam**
Medische zorg	X	X
Opvang/veilige omgeving met primaire levensbehoeften aanwezig	X	X
Informatie over dierbaren		
Contact/hereniging met dierbaren		
Aandacht, verhaal kwijt kunnen en stoom afblazen	X	
Schadestop		X
Verwachtingen	X	
Steun en hulp uit de directe omgeving	X	
Informatie over de toedracht, gevolgen en afwikkeling	X	X

TABEL 16 - BEHOEFTEN THEORIE EN PRAKTIJK VERGELEKEN

Ten eerste is te zien dat bij de twee casus niet iedere behoefte en rol speelt. Dit kan te maken hebben met de aard van de gebeurtenis. Ook kan het zijn dat er tijdens de casestudy niet genoeg informatie naar voor is gekomen. Zo is er te zien dat immateriële behoeften, zoals contact of hereniging met dierbaren, het krijgen van aandacht, steun en hulp (uit de directe omgeving) en het doen van hun verhaal, minder vaak genoemd zijn dan 'materiële' behoeften, zoals medische zorg, een opvanglocatie en primaire levensbehoeften. Een mogelijke andere verklaring hiervoor is dat er minder rekening wordt gehouden met immateriële dan met materiële behoeften van betrokken burgers in de eerste uren na een ramp of (mini)crisis.

Ten tweede is te zien dat 'terug naar eigen spullen' en '(passende) vervangende woonruimte' geen behoefte blijkt uit de literatuurstudie en de interviews met experts en kan derhalve worden toegevoegd aan de behoeften die betrokken burgers kunnen hebben in de nafase.

4.3.2 Nagaan

In tabel 17 zijn zowel de wijzen van nagaan uit de theorie als de wijzen van nagaan uit de twee onderzochte casus weergegeven. Per wijze, gebleken uit de theorie, is gekeken of dit is toegepast de casus. Er is een kruisje gezet achter de wijze als deze werd toegepast in de casus.

Nagaan theorie en praktijk vergeleken			
	Kettingbotsing Zeeland	**Explosie Veendam**	
	Oproep in de krant	Contact met de burger door mensen op locatie	
	Inschatting maken	Overdrachtsformulieren hulpdiensten	
	Mediawatching (social media, televisie, krant etc.)	Informatie uitwisselen hulpdiensten (LCMS)	
	Vragen aan de burger		
Wijzen van nagaan		**Ketting-botsing Zeeland**	**Explosie Veendam**
Vanuit de burger	Gesprek aangaan/luisteren naar de burgers	X	X
	Vragenlijst		

	Website		
	Burger zelf aangeven	X	
	Familierechercheurs		
	Bijeenkomst		
	Social media → mediawatching	X	
	Eénloketfunctie		
Vanuit andere instanties	Informatie uitwisselen (hulp)diensten		X
	Via hulpverleningsinstanties		
Eerdere ervaringen	Draaiboeken/plan van aanpak		
	Benutten van netwerken		
Zelf invulling geven	Checklist		
	Verplaatsen in mensen		
	Inschatting maken	X	
	Waarnemen		
	Minimum dataset		

TABEL 17 - NAGAAN THEORIE EN PRAKTIJK VERGELEKEN

Te zien is dat de bij de gebeurtenis in Zeeland met name na is gegaan welke behoefte er zijn door het te vragen aan de betrokken burgers zelf. Bij de gebeurtenis in Veendam is er met name informatie over de behoeften van betrokken burgers uitgewisseld met de hulpdiensten. Het is opvallend dat er bij beide casus geen gebruik is gemaakt van kennis uit eerdere ervaringen.

Bij de gebeurtenis in Zeeland is gebruik gemaakt van 'mediawatching' om na te gaan welke behoeften betrokken burgers hadden. In tabel 17 is te zien dat er social media staat. Omdat er meerdere vormen van media zijn, kan 'social media' worden veranderd in 'mediawatching'.

4.3.3 Tegemoetkomen

In tabel 18 en 19 zijn zowel de wijzen van tegemoetkomen uit de theorie als de wijzen van tegemoetkomen van de twee onderzochte casus weergegeven. Per wijze, gebleken uit de theorie, is gekeken of dit een rol heeft gespeeld in de casus. Er is een kruisje gezet achter de wijze als deze werd toegepast in de casus.

Tegemoet komen theorie en praktijk vergeleken Casus Zeeland			
Behoeften Zeeland	**Wijzen van tegemoet komen (uit de literatuur en interviews met experts)**	**Ketting-botsing Zeeland**	**Wat er (verder) is gedaan in Zeeland**
Medische zorg	Doorverwijzen naar de huisarts		▪ Huisarts naar opvanglocatie gestuurd
Opvang	Faciliterende rol gemeente/overheid	X	▪ Vervoer naar opvanglocatie geregeld
Verhaal kwijt kunnen, luisterend oor, emoties laten gaan	Het bieden van een luisterend oor	X	▪ Persoonlijk contact gemaakt
Lotgenotencontact	Opzetten/initiëren lotgenotengroep of het faciliteren er van		
Steun	Steun uit eigen omgeving organiseren, het bieden van een luisterend oor	X	▪ Bezoek burgemeester nabestaanden ▪ Persoonlijk contact gemaakt ▪ Aanwezigheid burgemeester opvanglocatie ▪ Aanbieden psychische hulp ▪ Gevraagd aan ziekenhuis of verwanten zijn geïnformeerd ▪ Inzetten familierechercheurs

			nabestaanden ▪ Persoonlijk contact gemaakt
Informatie verloop	Bijeenkomst organiseren, persoonlijke/schriftelijke communicatie, contactpersoon (familierechercheur)	X	▪ Inzicht geven veiligheidsmaatregelen ▪ Telefoonnummer beschikbaar houden ▪ Verwachtingen niet te hoog leggen ▪ Informatie geven via de televisie ▪ Bijeenkomst gehouden (organiseren)
Wat er is gedaan dat bij meerdere behoeften van toepassing kan zijn: ▪ Uitgestraald dat de gemeente er voor de burger is ▪ Behulpzaam zijn			

TABEL 18 - TEGEMOETKOMEN THEORIE EN PRAKTIJK VERGELEKEN CASUS ZEELAND

Tegemoet komen theorie en praktijk vergeleken Casus Veendam			
Behoeften Veendam	**Wijzen van tegemoet komen (uit de literatuur en interviews met experts)**	**Explosie Veendam**	**Wat er (verder) is gedaan in Veendam**
Terug naar eigen spullen			▪ Vervangende woonruimte, kleding etc. geregeld
(Passende) vervangende woonruimte			▪ Bemiddeld voor het krijgen van vervangende woonruimte ▪ Vervangende woonruimte, kleding etc. geregeld *Acantus en Salvage hadden hier een belangrijke rol in*
Opvang	Faciliterende rol gemeente/overheid	X	▪ Opvang ▪ Aanwezigheid burgemeester opvanglocatie
Herstel schade/ Schadestop	Het realiseren van een schadestop	X	▪ Herstel van schade geregeld
Primaire levensbehoeften			▪ Primaire levensbehoeften op opvanglocatie geregeld
Informatie verloop	Bijeenkomst organiseren, persoonlijke/schriftelijke communicatie	X	▪ Informatie gegeven tijdens een algemene mededeling op de opvanglocatie ▪ Contact gelegd ▪ Informatie over het vervolg gegeven ▪ Publieksinformatienummer geopend
Medische zorg	Doorverwezen naar de huisarts		

TABEL 19 - TEGEMOETKOMEN THEORIE EN PRAKTIJK VERGELEKEN CASUS VEENDAM

Te zien is dat het beeld van de wijzen van tegemoetkomen aan de behoeften van betrokken burgers niet compleet is vanuit de theorie gezien. Bovendien beschrijft dit onderzoek meer ‘wat’ er gedaan kan worden om aan een behoefte tegemoet te komen. Het ‘hoe’ ontbreekt.

5 CONCLUSIE EN DISCUSSIE

5.1 Conclusie

Er is onderzocht welke behoeften betrokken burgers (kunnen) hebben in de nafase van een ramp of (crisis), op welke wijze de gemeente dit kan nagaan en hoe de gemeente tegemoet hieraan tegemoet kan komen.

Behoeften

Het blijkt dat betrokken burgers de volgende behoeften te (kunnen) hebben in de nafase: (psychosociale) noodhulp, informatie, immateriële hulp en steun, materiële hulp en steun, rituelen, dat er geleerd wordt van fouten, juridische procedure en toekomstperspectief. Deze behoeften geven de categorieën weer en bestaan uit diverse 'subbehoeften'.

De behoeften in de verschillende fasen komt redelijk overeen met de behoeftepiramide van Maslow. In deze theorie heeft men eerst behoefte aan primaire levensbehoeften alvorens men behoefte heeft aan veiligheid. In het geval van de periode direct na een de ramp of (mini)crisis (de impactfase) hebben betrokken burgers eerst behoefte aan een veilige omgeving en daarna aan primaire levensbehoeften. De volgende niveaus uit de behoeftepiramide komen overeen met de honeymoonfase en de fase van desillusie. Dit is de behoefte aan sociaal contact en de behoefte aan erkenning. Van zelfontplooiing is geen sprake in de nafase van een ramp of (mini) crisis. Wel is te zien dat betrokken burgers in de laatste fase, de re-integratie- of herstelfase, met name bezig zijn met zingeving van het gebeurde.

In de impactfase van de kettingbotsingen in Zeeland hadden betrokken burgers behoefte aan: medische zorg, opvang, primaire levensbehoeften, verhaal kwijt kunnen, lotgenotencontact, steun, begeleiding en een bijeenkomt voor informatie over het verdere verloop. In de impactfase van de explosie in Veendam hadden betrokken burgers behoefte aan opvang, medische zorg, primaire levensbehoeften,(passende) vervangende woonruimte, terug kunnen naar hun eigen spullen, herstel van de schade/schadestop en informatie over het verloop.

Bij de vergelijking van de resultaten uit de theorie en de resultaten uit de praktijk blijkt niet iedere behoefte een rol te spelen. Aanbevolen wordt om een vervolgonderzoek uit te voeren naar de factoren die samenhangen met de behoeften van betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis. Daarnaast blijkt dat in de praktijk immateriële behoeften minder vaak worden benoemd dan materiële behoeften. Aanbevolen wordt om meteen na de ramp of (mini)crisis al rekening te houden met immateriële behoeften.

Nagaan

Er blijken verschillende wijzen te zijn waarop gemeenten kunnen nagaan welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase. De verschillende wijzen van nagaan zijn: input krijgen vanuit de burger, input krijgen vanuit andere instanties, gebruik maken van eerdere ervaringen en zelf invulling geven. Het een sluit hierbij het ander niet uit.

Tijdens de nafase van de kettingbotsingen in Zeeland heeft de gemeente getracht na te gaan welke behoeften de betrokken burgers hadden door van de volgende wijzen van nagaan gebruik te maken: input verkrijgen vanuit de burger en er is zelf invulling gegeven. In Veendam is met name nagegaan welke behoeften betrokken burgers hadden in de nafase door input te krijgen van de burger en van (andere) hulpdiensten.

Bij beide casus blijkt geen gebruik gemaakt te zijn van kennis uit eerdere ervaringen. Aanbevolen wordt wel gebruik te maken van kennis uit eerdere ervaringen. Daarnaast is aan het IFV, als zijnde ondersteuner van gemeenten en veiligheidsregio's, aanbevolen een overzicht bij te houden van rampen en (mini)crises waarbij de nafase een rol speelt/heeft gespeeld. Op deze manier kan er makkelijker contact worden gelegd met bevolkingszorgfunctionarissen die al eerder te maken hebben gehad met de nafase. Tot slot wordt aanbevolen te onderzoeken welke wijze van nagaan het best uitvoerbaar is, het meest efficiënt is en het best overeenkomt met de behoeften van betrokken burgers.

Tegemoet komen

Uit dit afstudeeronderzoek blijkt onvoldoende hoe gemeenten tegemoet kunnen komen aan de behoeften van betrokken burgers. Hetgeen wat naar voren komt in dit onderzoek heeft veelal betrekking op 'wat' er gedaan kan worden om aan een behoefte tegemoet te komen. Het 'hoe' ontbreekt hierbij.

Dit is tevens terug te zien in de studie naar hoe de gemeente tracht tegemoet te komen in de nafase van de kettingbotsingen in Zeeland en de explosie in Veendam. Wanneer bekend is wat de behoeften van betrokken burgers zijn, blijkt met name 'wat' er is gedaan en niet 'hoe' dit is gedaan.

Op basis hiervan wordt aanbevolen verder onderzoek uit te voeren naar de wijzen van tegemoetkomen aan de behoeften van betrokken burgers in de nafase, waarbij dit wordt bestudeerd per behoeftecategorie.

5.2 Discussie

Behoeften
Bij de vergelijking van de resultaten uit de theorie en de resultaten uit de praktijk blijkt niet iedere behoefte een rol te spelen. Een mogelijke verklaring hiervoor is de aard van de gebeurtenis. Aangenomen wordt dat niet iedere behoefte een rol zal spelen bij ieder scenario. Een mogelijke andere verklaring is dat er te weinig informatie is verkregen uit de casestudies, omdat er bijvoorbeeld verkeerde vragen zijn gesteld. Daarnaast blijkt dat immateriële behoeften minder worden benoemd dat materiële behoeften. Een mogelijke verklaring is dat gemeenten de focus leggen op materiële behoeften en niet op immateriële behoeften in de eerste uren nadat de ramp of (mini)crisis zich heeft voltrokken. Een mogelijke andere verklaring is dat betrokken burgers in de praktijk geen immateriële behoeften, zoals het doen van hun verhaal en het krijgen van steun, blijken te hebben, in de eerste uren nadat de ramp of (mini)crisis zich heeft voltrokken. Op basis van dit onderzoek, waarin slechts twee casus zijn onderzocht, is hierover echter geen geldige uitspraak te doen.

Tegemoetkomen
Uit dit afstudeeronderzoek blijkt onvoldoende hoe de gemeente tegemoet kan komen aan de behoeften van betrokken burgers in de nafase. Er is vooral naar voren gekomen ‘wat’ de gemeente kan doen, maar niet ‘hoe’ de gemeente dit moet doen. Een mogelijke verklaring is dat door de grote verscheidenheid aan behoeften het moeilijk te onderzoeken is hoe de gemeente tegemoet kan komen aan al deze behoeften. Het is te groot gebleken om binnen de tijdsduur van dit afstudeeronderzoek valide resultaten te verkrijgen.

Informatie enkel vóór de overdracht
De onderzochte casus geven enkel een beeld van de behoeften, het nagaan en het tegemoetkomen van vóór de overdracht aan de brongemeente. De behoeften die betrokken burgers in de nafase hebben/hadden, hoe de gemeente dit nagaat/is nagegaan en hoe de gemeente tegemoet komt/kwam aan deze behoeften ná de overdracht blijkt niet uit dit onderzoek. Het is te moeilijk gebleken in contact te komen met de juiste personen.

6 AANBEVELINGEN

Opleidingsinstituten Bevolkingszorg

De onderstaande aanbeveling is gericht aan opleidingsinstituten die opleidingen aanbieden voor de verschillende functies binnen Bevolkingszorg:

1. **Borg kennis over de behoeften van betrokken burgers in de nafase.**
   Aanbevolen wordt om de kennis over de mogelijke behoeften van betrokken burgers in de nafase te borgen in de opleiding van gemeentefunctionarissen met een bevolkingszorgtaak binnen de nafase van een ramp of (mini)crisis. Hierbij valt met name te denken aan de mensen die werkzaam zijn binnen het team (preparatie) nafase. Ook de verschillende taakorganisaties kunnen echter baat hebben bij het kennen van de mogelijke behoeften van betrokken burgers, omdat zij ook interventies plegen in de nafase. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld de behoefte aan opvang en informatie. Wanneer zij immers kennisnemen van de mogelijke behoeften van betrokken burgers kan hier rekening mee worden gehouden in de praktijk.

Werkzaam binnen de nafase

De onderstaande aanbevelingen zijn gericht aan teams die werkzaam zijn binnen de nafase, zoals het team preparatie nafase vóór de overdracht en het team nafase ná de overdracht. Ook de verschillende taakorganisaties kunnen echter baat hebben bij het kennen van de mogelijke behoeften van betrokken burgers, omdat zij ook interventies plegen in de nafase. De volgende aanbevelingen worden aan hen gericht:

1. **Hou rekening met de behoeften van betrokken burgers.**
   In de beleidsvisie ‘Bevolkingszorg op orde 2.0’ wordt onder adequate bevolkingszorg onder andere verstaan dat er rekening wordt gehouden met behoeften van betrokken burgers. Aan de personen werkzaam binnen de nafase is aan te bevelen rekening te houden met de volgende (mogelijke) behoeften van betrokken burgers in de nafase: (psychosociale) noodhulp, informatie,(im)materiële hulp en steun, rituelen, erkenning, dat er geleerd wordt van fouten, (juridische) procedure en toekomstperspectief. Hierbij kan de factsheet worden gebruikt dat uit dit afstudeeronderzoek is voortgekomen. Hier staan de (mogelijke) behoeften in weergegeven en tevens is hier beschreven waar deze behoeften uit kunnen bestaan. Bovendien staan er in de factsheet een aantal aandachtspunten waar rekening mee gehouden kan worden.

2. **Hou meteen al rekening met immateriële behoeften.**
   Gebleken is dat taakorganisaties, in de eerste uren van de nafase, zich met name lijken te richten op behoeften die te maken hebben met ‘materiële’ behoeften, zoals een dak boven het hoofd, medische zorg en primaire levensbehoeften. Immateriële behoeften, zoals het doen van hun verhaal, het krijgen van steun en aandacht etc. lijken echter pas later prioriteit te krijgen. Aanbevolen wordt om direct na de gebeurtenis ook rekening te houden met dergelijke immateriële behoeften, omdat betrokken burgers deze behoeften al hebben vanaf het eerste moment nadat de ramp of (mini)crisis zicht heeft voltrokken.

3. **Maak gebruik van eerdere ervaringen.**
   Bij beide casus blijkt geen gebruik te zijn gemaakt van eerdere ervaringen in de nafase binnen Nederland. Aanbevolen wordt om tijdens het schrijven van een overdrachtsdocument of een (concept) plan van aanpak voor de nafase research te doen naar welke behoeften betrokken burgers hadden tijdens eerdere gebeurtenissen en hoe men hiermee is omgegaan. Dit kan bijvoorbeeld door het inkijken van het plan van aanpak, een evaluatierapport of een draaiboek.

Instituut Fysieke Veiligheid

Het Instituut Fysieke veiligheid (IFV) is bezig met het ontwikkelen van kennis waar men in het veld behoefte aan heeft. De volgende aanbevelingen worden gericht aan het IFV:

1. **Borg de kennis over de behoeften van betrokken burgers in de kwalificatieprofielen voor de opleidingn.**
   Het IFV maakt de kwalificatieprofielen voor de opleidingen samen met de expertgroepen. In de kwalificatieprofielen van diverse functies en processen binnen Bevolkingszorg staat niet beschreven dat men kennis dient te hebben welke (mogelijke) behoeften betrokken burgers hebben. Aanbevolen wordt om dit wel mee te nemen in de kwalificatieprofielen binnen functies van de taakorganisaties en met name van de teamleider preparatie nafase. Op deze manier kan er wellicht beter worden aangesloten bij de (mogelijke) behoeften van betrokken burgers in de nafase.

2. **Voer een vervolgonderzoek uit naar de factoren die samenhangen met de behoeften van betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis.**
   Niet alle betrokken burgers hebben alle behoeften zoals beschreven is in dit onderzoek. Verwacht wordt dat de behoeften afhangen van het type scenario waarbij men betrokken is geraakt. Daarom wordt aanbevolen een vervolgonderzoek uit te voeren naar de factoren die samenhangen met de behoeften van betrokken burgers in de nafase. Op deze manier wordt

er een specifieker beeld geschetst van de behoeften die betrokken burgers in de nafase van een ramp of (mini)crisis (kunnen) hebben per type scenario.

3. **Onderzoek welke wijze van nagaan het best uitvoerbaar is, het meest efficiënt is en het beste overeenkomt met de behoeften van betrokken burgers.**
   Uit dit afstudeeronderzoek komen een aantal wijzen van nagaan van de behoeften van betrokken burgers in de nafase voort (vanuit de burger, vanuit andere instanties, eerdere ervaring en zelf invulling geven). Er is echter geen inzicht verkregen in welke wijze van nagaan het best uitvoerbaar en het meest efficiënt is en welke het best overeenkomt met de behoeften van betrokken burgers. Aanbevolen wordt om tijdens een eventueel vervolgonderzoek voort te bouwen op de resultaten die uit dit afstudeeronderzoek naar voren komen wat betreft de wijzen van nagaan. Hierbij kan tabel 11 uit paragraaf 4.2.3.2 gebruikt worden als model.

4. **Voer verder onderzoek uit naar de wijzen van tegemoetkomen aan de behoeften van betrokken burgers in de nafase.**
   Uit dit afstudeeronderzoek is onvoldoende gebleken op welke wijzen gemeenten kunnen tegemoetkomen aan de behoeften van betrokken burgers in de nafase. Hetgeen dat wel voortkomt uit dit afstudeeronderzoek heeft bovendien vaker betrekking op het ‘wat’ dan op het ‘hoe’. Aanbevolen wordt om per behoefte te bestuderen welke mogelijke wijzen van tegemoetkomen aan deze betreffende behoefte er zijn, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen het doel (het ‘wat) en het middel (het ‘hoe’). Op die manier wordt er een beeld geschetst van wat er gedaan moet worden om tegemoet te komen aan een behoefte, maar ook op welke manier men dit kan doen. Zo zijn er handvatten die gebruikt kunnen worden bij het tegemoet komen aan behoeften.

5. **Houdt een overzicht bij van de rampen en (mini)crisis waarbij de nafase een rol speelt/heeft gespeeld.**
   Tijdens het uitvoeren van dit onderzoek is gebleken dat er a) niet veel gebeurtenissen in Nederland zijn waarin de nafase een (grote) rol speelt/heeft gespeeld en b) het moeilijk te achterhalen is of de nafase een rol speelt/heeft gespeeld bij een gebeurtenis. Bij het vinden naar (een) geschikte casus om te bestuderen, ten behoeve van dit afstudeeronderzoek, is er vooral gebruik gemaakt van netwerken. Aanbevolen wordt om een database op te zetten met hierin alle gebeurtenissen in Nederland waarin de nafase een rol speelt/heeft gespeeld en waarin staat welke behoeften betrokken burgers hadden/hebben, hoe de gemeente dit is nagegaan en hoe hieraan tegemoet wordt gekomen.Ook kunnen hier contactpersonen in worden opgenomen, zodat men direct contact kan opnemen ten behoeve van het verkrijgen van informatie over ervaringen of het inzien van het overdrachtsdocument of het (concept) plan van aanpak dat destijds is geschreven. Dit kan waardevol zijn bij zowel eventuele vervolgonderzoeken als bij toekomstige gebeurtenissen waarin de nafase een rol gaat spelen.

BIBLIOGRAFIE

Akkermans, A. (2016, februari 19). Schadevergoeding na rampen. Den Haag.

Akkermans, A., Hulst, L., Claassen, L., Ten Boom, A., Elbers, N., Van Wees, K., & Bruinvels, D. (2015). *Slachtoffers en aansprakelijkheid - Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht - Deel II: Affectieschade.* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Ammerlaan, V. (2009). *Na de ramp: De rol van de overheid bij de (schade-)afwikkeling van rampen vanuit een belangenperspectief van de slachtoffers.* Tilburg: Celsus juridische uitgeverij.

Benight, C., & Bandura, A. (2004). Social cognitive theory of posttraumatic recovery: The role of perceived self-efficacy . *Behavior Research & Therapy*, 1129-1148.

Besluit veiligheidsregio's. (2010, juli 10). Besluit van 24 juni 2010, houdende regels inzake de organisatie en de taken van de veiligheidsregio's en de gemeentelijke brandweer, alsmede de financiële bijdrage van het Rijk (Besluit veiligheidsregio's). Nederland: Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden.

Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek.* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

BZK. (1993). *Integrale veiligheidsrapportage .* Den Haag: BZK.

Cleiren, C. (2003). Het opstandige slachtoffer. Genoegdoening aan slachtoffers in het strafrecht. In *Preadvies Nederlandse Juristenvereniging* (pp. 33-104). Deventer: Kluwer.

COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement. (2017). *Indrukken en aandachtspunten (internationale) slachtofferzorg na terrorisme.*

Dingemanse, K. (2017, maart 29). *Ultiem stappenplan voor het coderen van interviews*. Opgehaald van Scribbr: https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/coderen-interview/

Du Perron, C. (2003). Genoegdoening in het civiele aansprakelijkheidsrecht. In *Preadvies Nederlandse Juristenvereniging* (pp. 105-161). Deventer: Kluwer.

Dückers, M. (2017, april 13). Behoeften betrokken burgers in de nafase. (B. de Jonge, Interviewer)

Dückers, M., Yzermans, C., Jong, W., & Boin, A. (2017). Psychosocial crisis management: The unexplored intersection of crisis leadership and psychosocial support. *Risk, Hazards & Crisis in Public Policy*.

Evers, J. (2015). *Kwalitatieve analyse: kunst én kunde.* Amsterdam: Boom Lemma uitgevers.

Feijt, A. (2016, februari 23). *Kwalitatief onderzoek, verwerken van interviews*. Opgehaald van Rcompany: http://www.rcompany.nl/tips-voor-studenten-die-onderzoek-gaan-doen-of-tentamen-willen-halen-nr-10/

Gersons, B., & Yzermans, C. (2002). The chaotic aftermath of an airplane crash in Amsterdam: A second disaster. In J. M. Havenaar, J. G. Cwikel, & E. J. Bromet, *Toxic turmoil; Psychological and societal consequences of ecological disasters* (pp. 85-100). New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.

Gersons, B., Huijsman-Rubingh, R., & Olff, M. (2004, juli 17). De psychosociale zorg na de vuurwerkramp in Enschede; lessen van de Bijlmer-vliegramp. *Nederlands Tijdschrift Geneeskunde*, p. 1427.

Groenhuijsen, M., & Penders, A. (1993). De positie van slachtoffers van delicten in het strafrecht. In M. Renkens , *Schaderegeling voor slachtoffers* (pp. 45-66). Alphen aan den Rijn: Samsom H.D. Tjeenk Willink.

Hadfield, G. (2007). *Framing the Choice between Cash and the Courthouse: Experiences with the 9/11 Victim Compensation Fund.* Los Angeles: University of Southern California Law School.

Hensler, D., Marquis, M., Abrahamse, F., H.S., B., Ebener, P., Lewis, G., . . . Vaiana, M. (1991). *Compensation for accidental injuries in the United States.* Santa Monica: RAND.

Het Referentiekader Regionaal Crisisplan. (2009). *Het Referentiekader Regionaal Crisisplan 2009 Resultaatverantwoording.*

Hodgkinson, P., & Stewart, M. (1991). *Coping with Catastrophe: A Handbook of Disaster Management.* Londen: Routledge.

Huver, R., Van Wees, K., Akkermans, A., & Elbers, N. (2007). *Slachtoffers en aansprakelijkheid - Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht.* Den Haag: WODC.

Impact. (2014). *Multidisciplinaire Richtlijn psychosociale hulp bij rampen en crises.* Diemen: Impact.

Inspectie Openbare Orde en Veiligheid. (2009). *Poldercrash 25 februari 2009.* Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties.

Instituut Fysieke Veiligheid. (z.j.1). *Wet veiligheidsregio's (Wvr)*. Opgehaald van ifv: http://www.ifv.nl/kennisplein/wet-veiligheidsregios-wvr

Instituut Fysieke Veiligheid. (z.j.2). *Regionaal Crisisplan*. Opgehaald van ifv: http://www.ifv.nl/kennisplein/regionaal-crisisplan

Instituut Fysieke Veiligheid. (z.j.3). *Missie en visie*. Opgehaald van IFV: http://www.ifv.nl/Paginas/Over-IFV.aspx

Instituut Fysieke Veiligheid. (z.j.4). *Nazorg en nafase*. Opgehaald van ifv: http://www.ifv.nl/kennisplein/nazorg-en-nafase

Jaranson, J., Kinzie, J., & Friedman, M. (2006). Assessment, diagnosis and intervention. In G. Gerrity, T. Keane, & F. Tuma, *The Mental Health Consequences of Torture* (pp. 249-275). New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.

Jong, W. (2017, maart 30). Behoeften betrokken burgers in de nafase. (B. de Jonge, Interviewer)

Landelijke Stuurgroep Multidisciplinaire richtlijnontwikkeling GGZ. (2007). Ervaringen van getroffenen. In *Multidisciplinaire richtlijn vroegtijdige psychosociale interventies na rampen, terrorisme en andere schokkende gebeurtenissen* (pp. 81-89). Trimbos-instituut.

Lazare, A. (2004). *On Apology.* New York: Oxford University Press.

Letschert, R., Pemberton, A., & Staiger, I. (2010). *Assisting Victims of Terrorism.* Houten: Springer.

Leussink, R. (2017, april 25). Behoeften betrokken burgers in de nafase. (B. de Jonge, Interviewer)

Liebregts, J. (2011). De ketenbenadering. In W. Stol, C. Tielenburg, W. Rodenhuis, S. Pleysier, & J. Timmer (red.), *Basisboek integrale veiligheid* (pp. 57-62). Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Maas-de Waal, C. (2006). *Voorzieningen voor slachtoffers van misdrijven: gebruik, bereik en draagvlak.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Maslow, A. H. (1943, July). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, pp. 370-396.

McLeod, S. (2016). *Maslow's Hierarchy of Needs*. Opgehaald van Simply Psychology: http://www.simplypsychology.org/maslow.html

Mulder, J. (2013). *Compensation: The victim's perspective .* Oisterwijk: Wolf Legal Publishers.

Mulder, J. (2014). *Zelfmotivatie voor zelfredzaamheid.* Utrecht.

Nederlands Genootschap van Burgemeesters. (z.j.). *Nazorg*. Opgehaald van Burgemeesters: http://www.burgemeesters.nl/nazorg

Nederlands Genootschap van Burgemeesters. (z.j.1). *Taken van een burgemeester*. Opgehaald van Burgemeesters: http://www.burgemeesters.nl/node/1747

Norris, F., Friedman, M., & Watson, P. (2002). 60,000 Disaster Victims Speak: Part II. Summary and Implications of the Disaster Mental Health Research. *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes*, 240-260.

Oberijé, N., & Mertens, C. (2017). *Kennis delen preparatie nafase.* Arnhem: Instituut Fysieke Veiligheid.

Raphael, B. (1986). *When disaster strikes: How individuals and communities cope with catastrophe.* New York: Basic Books.

Redactie Ensie. (2016, januari 28). *Affectieschade*. Opgehaald van Ensie: https://www.ensie.nl/letselschade/affectieschade

Rijksuniversiteit Groningen. (2016, maart 14). *Systematisch literatuur zoeken*. Opgehaald van rug: http://www.rug.nl/society-business/language-centre/academische-communicatievaardigheden/hacv/schriftelijke-vaardigheden/voor-studenten/bronnen-literatuur/systematisch-literatuur-zoeken

Rosmuller, N., & Van den Brand, R. (2004). Veiligheid bij infrastructurele projecten: proactie als houding of inhoud. In P. Verhallen (red.), *Jaarboek onderzoek 2004* (p. 60). Arnhem: Nibra.

Roth, J. (2016, april 15). *Vergoeding affectieschade en smartengeld voor nabestaanden*. Opgehaald van Sapadvocaten: http://www.sapadvocaten.nl/vergoeding-affectieschade-en-smartengeld-voor-nabestaanden/

Sabry, F., & Dunbar, F. (2004). *The Propensity to Sue: Why Do People Seek Legal Actions?* National Economic Research Associates (NERA).

Schoubroeck, C. (2004). Affectieschade en shockschade: Belgische reglementering en praktijk. *Verkeersrecht 2004*, 102-107.

Strang, H., & Sherman, L. (2003). Reparing the Harm: 'Victims and Restorative Justice'. *Utah Law Review*, 15-42.

Strating, I. (2017, april 20). Behoeften betrokken burgers in de nafase. (B. de Jonge, Interviewer)

Ten Boom, A., Kuijpers, K., & Moene, M. (2008). *Behoeften van slachtoffers van delicten - Een systematische literatuurstudie naar behoeften zoals door slachtoffers zelf geuit.* Den Haag: WODC.

U.S. Department of Health and Human Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration. (2000). *Training manual for mental health and human services workers in major disasters.* Washington DC: SAMHSA.

Van der Velden, P. (2016). Individuele en collectieve psychosociale hulpverlening. *Inzicht in de dag van het slachtoffer*.

Van der Velden, P., Van Loon, P., IJzermans, J., & Kleber, R. (2006). Psychosociale zorg direct na een ramp. *De Psycholoog*, 658-663.

Van Duin, M., & Van der Hulst, L. (2016). *Kennisprogramma Bevolkingszorg 2016-2017.* Arnhem: Instituut Fysieke Veiligheid.

Van Duin, M., & Wijkhuijs, V. (2014). *Lessen uit crises en mini-crises 2013.* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Veiligheidsberaad. (2014). *Bevolkingszorg op orde 2.0.* Den Haag: Veiligheidsberaad.

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Vincent, C., Young, M., & Phillips, E. (1994). Why do people sue doctors? A study of patients and relatives taking legal actions. *The Lancet*, 1609-1613.

BIJLAGEN

Bijlage 1 Interviewvragen

1.1 Interviewvragen experts

Nr.	Vraag	Geïnterviewde
1	Kunt u wat vertellen over uw dagelijkse werk?	Iedereen
2	Welke verbanden zijn er met bevolkingszorg (en de nafase) in u werk?	Iedereen
2a	Op welke manier heeft u met bevolkingszorg (de nafase) te maken?	Iedereen
b	Op welke manier heeft u, door uw werk, kennis vergaard over bevolkingszorg (en de nafase)?	Iedereen
3	Kunt u wat vertellen over welke behoeften betrokken burgers (in algemene zin), volgens u, (kunnen) hebben bij een ramp?	Iedereen
4	Denkt u, vanuit uw werkervaring, dat gemeenten weten wat de behoeften zijn van betrokken burgers na een ramp of crisis?	Wouter Jong
4a	Hoe komen gemeenten erachter wat die behoeften zijn?	Wouter Jong
5	In de literatuur (bijvoorbeeld het rapport 'bevolkingszorg op orde 2.0) lees ik dat er wordt uitgegaan van zelfredzaamheid van de burger. Burgers regelen zelf van allerlei dingen, maar de gemeente ondersteunt en faciliteert hierbij. Is zelfredzaamheid ook te bemerken tijdens de nafase?	Iedereen
5a	Hoe wordt daar vanuit gemeenten mee omgegaan?	Optioneel
b	Op welke manier is dit zichtbaar?	Optioneel
6	Behoeft de vertreklijst, in uw opzicht, aanvullingen/toevoegingen? Of ziet u juist iets wat u niet herkent?	Iedereen
6a	Zo ja, welke aanvullingen behoeft de vertreklijst?	Optioneel
b	Welke behoefte(n) herkent u niet?	Optioneel
7	Hoe kunnen gemeenten (bevolkingszorg) tegemoet komen aan deze behoeften?	Iedereen

1.2 Interviewvragen casus

Nr.	Vraag	Geïnterviewde
8	Kunt u iets vertellen over de gebeurtenis?	Iedereen
8a	Op welke manier was uzelf betrokken?	
b	Kunt u iets vertellen over de getroffen burgers?	
c	Wat voor soort schade is er verricht?	
d	Is dit een man-made crisis?	
e	Wie bleek de verantwoordelijkheid te dragen van het incident?	
g	Waren er gewonden en/of dodelijke slachtoffers? Zo ja, hoe veel?	
9	Op welke manier(en) is getracht erachter te komen welke behoeften betrokken burgers in de nafase hadden?	Iedereen
10	Welke behoeften hadden betrokken burgers in de nafase?	Iedereen
10a	Verschilde deze behoeften nog na verloop van tijd?	
11	Op welke manier(en) is tegemoet gekomen aan deze behoeften?	Iedereen
12	Wat is uw visie waarop de informatie uit dit onderzoek op een eenvoudige manier kan worden ontsloten?	Iedereen

Bijlage 2 Respondenten

2.1 Interviews experts

Wouter Jong

Wouter Jong is als adviseur crisisbeheersing werkzaam bij het Nederlands Genootschap van Burgemeesters. Wanneer zich een crisis voordoet verricht hij werkzaamheden om (loco)burgemeesters hierbij te ondersteunen. Een burgemeester heeft namelijk onder andere inhoudelijke taken op het gebied van openbare orde en veiligheid. Bij rampen, crises en zware ongevallen is de burgemeester opperbevelhebber (Nederlands Genootschap van Burgemeesters, z.j.1). Deze ondersteuning die Wouter Jong biedt aan burgemeesters bestaat met name uit het aanreiken van strategische en praktische tips. Daarnaast kent hij collega-burgemeesters die eerder met een vergelijkbare situatie te maken hebben gehad. Op die manier kunnen ervaringen worden uitwisseld.

Casus waar hij burgemeesters ondersteunt en voorziet van advies zijn met name kleinere incidenten met een relatief grote impact op lokaal niveau (ook wel GRIP-0). Hierbij valt te denken aan een brand, gezinsdrama's, geruchtmakende moorden en zedenzaken.

Michel Dückers

Michel Dückers is als onderzoeker werkzaam bij het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (NIVEL). Daarnaast is hij tevens werkzaam als programmacoördinator rampen en crises bij Arq Impact. Dit is het landelijk kennis- en adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen.

Ina Strating

Ina Strating is directeur van crisisinterventiedienst. Zij verzorgen trainingen, waarin tools en handvatten worden geboden, aan mensen met een actieve rol in de acute fase van een incident. Daarnaast bieden zij crisisinterventie bij aangrijpende gebeurtenissen waarbij zij een steunpunt zijn voor getroffen burgers. Ina is expert in crisis- en nazorgcommunicatie en heeft bij diverse gebeurtenissen ervaring opgedaan op dit gebied.

Richard Leussink

Richard Leussink is beleidsmedewerker bij Stichting Salvage. Richard is onder andere bezig met de vraag hoe Stichting Salvage beter en nauwkeuriger kan aansluiten bij bevolkingszorg. De Salvagecoördinatoren, die de stichting heeft opgeleid, bieden eerste hulp en opvang na een brand, storm- of waterschade. De coördinator beoordeelt de situatie ter plaatse en zorgt ervoor dat er een stabiele situatie ontstaat. Zo nodig wordt er gezorgd voor een schadestop, bijvoorbeeld het weghalen van de ergste roet of het wegpompen van bluswater. Tot slot adviseert de Salvagecoördinator betrokkenen over de te nemen stappen en worden er (verzekerings)gegevens en informatie verstrekt aan de betrokken verzekeraar.

2.2 Interviews casus

Kettingbotsing A58 Zeeland

Op 16 september 2014 vinden er op meerdere locaties op de A58 kettingbotsingen plaats. De oorzaak van deze botsingen is de snel opkomende mist die ochtend. Het betreft omvangrijke aanrijdingen waarbij grootschalige hulpverlening nodig is en waarbij betrokkenen lang vast zouden komen te staan op de snelweg. Tijdens de gebeurtenis zijn met name forenzen onderweg en ook veel leerlingen worden naar school gebracht met busje. Twee mensen komen om bij de kettingbotsingen en 26 mensen zijn gewond geraakt. Achteraf blijken het geen ernstige verwondingen te zijn.

Explosie Veendam

Op 19 april 2017 vindt er een explosie plaats in een wooncomplex in Veendam. Het is niet bekend of de explosie met opzet is veroorzaakt of niet. De explosie zorgt voor een enorme ravage aan het wooncomplex waardoor mensen niet terug kunnen naar hun huis. Betrokken burgers zijn voornamelijk oudere mensen. Bij de explosie is één persoon overleden. Er zijn drie lichtgewonden gevallen die ter plekke medisch konden worden behandeld.

Bijlage 3 Resultaten behoeften literatuurstudie en interviews experts

3.1 Behoeften literatuurstudie en interviews experts

In tabel 20 is weergegeven:

- Welke behoeften naar voren komen uit de literatuurstudie;
- Welke behoeften naar voren komen uit de interviews met experts.

Behoeften	
Literatuurstudie	**Interviews experts**
Veilige omgeving	Herdenking
Opvang	Contact met hulpverleners
Hereniging met dierbaren	Bijeenkomst
Contact met dierbaren	Vragen stellen aan hulpverleners
Medische zorg	Mensen zelf laten beslissen
Primaire levensbehoeften	Stoom afblazen
Praktische ondersteuning	Verwachting
Informatie over dierbaren	Zelfredzaamheid
Informatie over de toedracht, gevolgen en afwikkeling	Erkenning
Informatie over hulp(verlening)	Aanwezigheid burgemeester
Centraal informatiepunt	Lotgenotencontact
Erkenning	Verhouding tussen collectief en individueel
Aandacht	Belangenvereniging
Menselijke behandeling	Financieel herstel
Serieus genomen worden	Verantwoording
Herdenking	Excuses
Rust	Leren
Controle	Noodhulp
Overzicht	Informatie
Delen van ervaringen	Emotionele steun
Financiële compensatie, schadevergoeding, vergoeding affectieschade	Sociale steun
Weten wat er is gebeurd	Verhaal kwijt kunnen
Ter verantwoording roepen verantwoordelijke partij	Serieus genomen worden
Leren van fouten	Procedurele ondersteuning
Betrokkenheid	Professionele zorg
Immateriële steun en hulp uit directe omgeving	Rust
Immateriële steun en hulp van slachtofferbelangenvereniging	Toekomstperspectief
Immateriële steun en hulp van een lotgenotenorganisatie	Burgerhelpers ook betrokken
Psychosociale hulp	Menselijke aandacht
Excuses verantwoordelijke partij	Relatiefocus
Toegang tot het recht	Monument
Respect en begrip	Persoonlijke aandacht
Advies, begeleiding en steun in het proces	Spullen bewaren
Een ‘voice’ in het proces	Zingeving
Informatie over de procedure	Betrokkenheid
Duidelijkheid	Rituelen
Materiële compensatie	Schadestop
Een proactieve benadering	Oude situatie
Eerste hulp bij media	Routine

Persoonlijk contact	Veiligheid
Transparantie	Materiële hulp, steun en zekerheid
Inzicht in de maatregelen van de overheid	Bij gewonde dierbaren zijn
Neutrale beslisser	Getroffenen als eerst op de hoogte

TABEL 20 - BEHOEFTEN

3.2 Behoeften toegelicht

Vervolgens zijn de uitkomsten van de literatuurstudie en de interviews met experts uit tabel 20 vergeleken en hierbij zijn dubbelzinnigheden uit gehaald. Het resultaat hiervan is te zien in tabel 21, waarbij de behoeften ook kort zijn toegelicht. De toelichting is gebaseerd op de informatie uit de literatuurstudie en de interviews met experts.

Behoeften	Toelichting
Herdenking	Als er dodelijke slachtoffers vallen kunnen nabestaanden en verwanten behoefte hebben aan een herdenking.
Contact met hulpverleners	Betrokken burgers of nabestaanden kunnen behoefte hebben om naderhand contact te hebben met hulpverleners om bijvoorbeeld vragen te stellen.
Bijeenkomst	Ten behoeve van het krijgen van informatie of om samen te komen met lotgenoten kan men behoefte hebben aan een bijeenkomst.
Vragen stellen aan hulpverleners	Betrokken burgers of nabestaanden kunnen behoefte hebben om naderhand contact te hebben met hulpverleners om bijvoorbeeld vragen te stellen.
Mensen zelf laten beslissen	Betrokkenen willen graag zelf beslissen of zij naar een bijeenkomst, herdenking etc. willen gaan.
Stoom afblazen	Betrokkenen willen graag stoom afblazen.
Verwachting	Betrokkenen, verwanten en nabestaanden hebben behoefte aan een bepaalde verwachting. Zodat zij weten waar ze aan toe zijn.
Zelfredzaamheid	Men kan behoefte hebben om zelf dingen te regelen (contact opzoeken, het opzetten van een lotgenotengroep etc.).
Erkenning	Men heeft behoefte om erkend te worden in wat ze hebben meegemaakt.
Aanwezigheid burgemeester	Betrokkenen, verwanten en nabestaanden waarderen de aanwezigheid van hun burgemeester bij bijvoorbeeld een herdenking of bijeenkomst. Wees wel voorzichtig als de gemeente een verantwoordelijke partij is.
Lotgenotencontact	Betrokkenen of nabestaanden kunnen behoeften hebben aan contact met lotgenoten. De gemeente of een andere partij kan dit faciliteren.
Verhouding tussen collectief en individueel	Zowel een betrokkene als de maatschappij heeft behoeften in de verwerking van de impact die de gebeurtenis heeft. Rekening moet worden gehouden met de behoeften die een direct betrokkene heeft en de behoeften die de maatschappij als geheel heeft.
Belangenvereniging	Betrokkenen kunnen behoefte hebben aan een belangenvereniging om gemeenschappelijke belangen te vertegenwoordigen.
Financieel herstel	Men kan bij materiële schade behoefte hebben aan financieel herstel, maar ook iets dergelijks als een schadevergoeding is mogelijk.
Verantwoording	Betrokkenen hebben er behoefte aan dat de verantwoordelijke partij(en) de verantwoording op zich neemt.
Excuses	Men heeft behoefte aan een excuus van de verantwoordelijke partij(en)
Leren	Betrokkenen willen graag dat er geleerd wordt van fouten, zodat een ander of zichzelf dit niet (nogmaals) overkomt.
Noodhulp	Direct na de gebeurtenis hebben betrokkenen behoefte aan noodhulp. Dit kan zijn: medische hulp, eten, drinken, opvang etc.
Informatie	Betrokkenen, verwanten en nabestaanden hebben behoefte aan informatie. Dit kan gaan om informatie over dierbaren, maar ook over de toedracht, de gevolgen en de afwikkeling.
Emotionele steun	Men kan behoefte hebben aan emotionele steun uit de directe omgeving of van vrijwilligers of hulpverleners.
Sociale steun	Men kan behoefte hebben aan sociale steun uit de directe omgeving of van vrijwilligers of hulpverleners.
Verhaal kwijt kunnen	Betrokken burgers kunnen er behoefte aan hebben om hun verhaal kwijt te kunnen.
Serieus genomen worden	Betrokken burgers, verwanten en nabestaanden willen graag serieus genomen worden.
Procedurele ondersteuning	Men kan er behoefte aan hebben om ondersteund te worden in een (juridisch) proces.

Professionele zorg	Het kan zijn dat men behoefte heeft aan professionele zorg.
Rust	Betrokken burgers, verwanten en nabestaanden hebben behoefte aan rust.
Toekomstperspectief	Betrokkenen, verwanten en nabestaanden hebben behoefte aan een bepaalde verwachting, zodat zij weten waar ze aan toe zijn.
Burgerhelpers ook betrokken	Burgers die hulp hebben verleend hebben, kunnen ook behoefte hebben om betrokken te worden bij bijvoorbeeld herdenkingen of bijeenkomsten.
Menselijke aandacht	Men heeft er behoefte aan om aandacht te krijgen vanuit de eigen omgeving, vrijwilligers, hulpverleners etc.
Relatiefocus	Men heeft er behoefte aan dat de gemeente bouwt aan een relatie met betrokkenen in plaats van dat de gemeente zich richt op hun reputatie.
Monument	Nabestaanden kunnen er behoefte aan hebben om een monument te krijgen.
Persoonlijke aandacht	Men heeft er behoefte aan om aandacht te krijgen vanuit de eigen omgeving, vrijwilligers, hulpverleners etc.
Spullen bewaren	Zowel direct betrokkenen als nabestaanden kunnen behoefte hebben dat hun (gevonden) spullen worden bewaard.
Zingeving	Betrokkenen kunnen behoefte hebben aan zingeving.
Betrokkenheid	Het kan voorkomen dat men graag betrokken willen worden bij bijvoorbeeld het organiseren van een herdenking of iets dergelijks.
Rituelen	Betrokkenen, verwanten en nabestaanden, zowel individueel als collectief, kunnen behoefte hebben aan rituelen zoals een herdenking, een stille tocht of een monument.
Schadestop	Wanneer er materiële schade is opgelopen zoals een kapot raam of bluswater, is er behoefte om deze schade te stoppen.
Oude situatie	Wanneer er materiële schade is aan het huis willen betrokkenen zo snel mogelijk terug naar de oude situatie.
Routine	Men heeft behoefte aan routine.
Veiligheid	Betrokkenen hebben behoefte aan gevoel van veiligheid en aan een veilige omgeving.
Materiële hulp, steun en zekerheid	Wanneer er materiële schade is heeft men behoefte aan materiële hulp, steun en zekerheid. Dit houdt bijvoorbeeld in dat er voor gezorgd wordt dat men kleding heeft.
Bij gewonde dierbaren zijn	Wanneer dierbaren gewond zijn willen verwanten graag bij hen zijn in bijvoorbeeld het ziekenhuis.
Betrokkenen als eerst op de hoogte	Wanneer er nieuwe informatie is over bijvoorbeeld de toedracht of de afwikkeling van de gebeurtenis willen betrokkenen als eerst op de hoogte worden gebracht.

TABEL 21 - BEHOEFTEN

3.3 Behoeften gecategoriseerd en toegelicht

Tot slot zijn de behoeften gecategoriseerd weergegeven en kort toegelicht in tabel 22. Let op: waar staat ‘hebben behoefte’ of ’willen’ wordt telkens bedoeld dat betrokken burgers er behoefte aan zouden kunnen hebben.

Behoeften van betrokken burgers in de nafase		
Behoeften		**Toelichting**
Psychosociale noodhulp	Medische zorg	(Licht)gewonde betrokkenen hebben behoefte om medisch gecontroleerd te worden en zo nodig medische zorg te ontvangen.
	Opvang / veilige omgeving	Een locatie waar men zich veilig voelt.
	Primaire levensbehoeften	Denk hierbij aan eten, drinken, medicijnen, sanitaire voorzieningen etc.
	Contact en/of hereniging met dierbaren	Betrokkenen willen graag contact en/of herenigd worden met dierbaren en vice versa.
	Aandacht	Betrokkenen hebben behoefte aan menselijke aandacht van bijvoorbeeld hulpverleners, vrijwilligers en/of vanuit hun directe omgeving.
	Verhaal kwijt kunnen	Betrokkenen willen hun verhaal kwijt kunnen aan bijvoorbeeld hulpverleners, vrijwilligers en/of directe omgeving.
	Stoom afblazen	Betrokkenen hebben behoefte om stoom af te blazen.
Informatie	Informatie over dierbaren	Betrokkenen willen weten hoe het is gesteld met dierbaren.
	Informatie over hulp(verlening)	Betrokkenen willen weten waar zij terecht kunnen voor hulp(verlening).
	Contact met hulpverleners	Betrokkenen willen contact met hulpverleners om bijvoorbeeld

		te vragen hoe het met een medebetrokkene is, nadat diegene werd afgevoerd naar het ziekenhuis.
	Inzicht in de maatregelen van de overheid	Betrokkenen willen op de hoogte zijn van veiligheidsmaatregelen, omdat betrokkenen zich bijvoorbeeld onveilig voelen.
	Informatie over de toedracht, gevolgen en afwikkeling	Betrokkenen willen weten hoe de ramp of (mini)crisis zich heeft kunnen voordoen, welke gevolgen dit heeft en over de afwikkeling.
	Betrokkenen als eerst op de hoogte	Betrokkenen waarderen het als zij als eerste op de hoogte zijn van betrouwbare informatie. Zij willen dit niet uit de media halen.
	Duidelijkheid	Betrokkenen willen graag dat de informatie die zij krijgen duidelijk en begrijpelijk is.
	Centraal informatiepunt of een contactpersoon	Het wordt gewaardeerd als er één centraal informatiepunt of een contactpersoon is.
Immateriële hulp en steun	Steun en hulp uit de directe omgeving	Betrokkenen zullen immateriële steun en hulp in eerste instantie zoeken in hun directe omgeving.
	Professionele hulp(verlening)	Wanneer betrokkenen klachten ontwikkelen of blijven houden hebben zij behoefte hebben aan professionele hulp.
	Lotgenotencontact	Betrokkenen hebben er behoefte aan om in contact te komen met andere getroffenen.
	Belangenvereniging	Betrokkenen hebben de behoefte om in een belangenvereniging te zitten ten behoeve van bijvoorbeeld fondsenwervende activiteiten of het behartigen van hun belangen.
	Delen van ervaringen	Betrokkenen hebben de behoefte om hun ervaringen te delen.
	Hulp bij omgang media	Betrokkenen hebben behoefte aan hulp bij de omgang met de media. De maatschappelijke aandacht van de gebeurtenis kan groot zijn en daarom kunnen betrokkenen te maken krijgen met intensieve media-aandacht waar ze niet op voorbereid zijn.
	Praktische ondersteuning	Betrokkenen hebben behoefte aan praktische ondersteuning, zoals bijvoorbeeld hulp bij het opstarten van een schaderegelingsproces.
Materiële hulp en steun	Het bewaren van spullen	Betrokkenen willen dat hun spullen worden bewaard wanneer zij hun spullen zijn kwijtgeraakt of wanneer er nog spullen zijn gevonden van hun overleden dierbare(n).
	Oude situatie terug	Betrokkenen die te maken hebben met materiële schade willen zo snel mogelijk hun oude situatie terug.
	Schadestop	Wanneer er materiële schade is aan het huis van betrokkenen, hebben zij er belang bij dat de schade niet verder oploopt.
Rituelen	Herdenking of een stille tocht	Betrokkenen hebben de behoefte om (een) dierbare(n) te herdenken.
	Monument of gedenksteen	Betrokkenen, verwanten en/of nabestaanden kunnen behoefte hebben aan een monument of gedenksteen.
	Betrokkenheid	Betrokkenen hebben er behoefte aan om betrokken te worden in de organisatie van een dergelijk ritueel.
Erkenning	Serieus genomen worden	Betrokkenen willen graag serieus genomen worden in hetgeen hun overkomen is.
	Respect en begrip	Betrokkenen willen graag met respect en begrip worden behandeld.
	Verantwoordelijke partij(en) ter verantwoording roepen	Wanneer een partij verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen dat is gebeurd, willen betrokkenen hun graag ter verantwoording roepen.
	Excuses	Wanneer een partij verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen dat is gebeurd, willen betrokkenen graag excuses ontvangen.
	Respect en begrip	Betrokkenen hebben behoefte aan respect en begrip.
	Menselijke behandeling	Betrokkenen willen niet zo zeer als slachtoffer worden benaderd, maar als mens.
	Relatiefocus	Betrokkenen hebben er belang bij wanneer de gemeente de focus legt op de relatie met haar burgers in plaats van hun eigen reputatie.
	Aanwezigheid burgemeester	Betrokkenen waarderen de aanwezigheid van de burgemeester bij bijvoorbeeld een opvanglocatie en/of tijdens een herdenking.

	Financiële compensatie	Betrokkenen hebben de behoefte aan een financiële compensatie. Dit blijkt vaak om de vervulling van immateriële behoeften te gaan.
	Materiële compensatie	Betrokkenen hebben behoefte aan een materiële compensatie voor de materiële schade die zij geleden hebben.
Leren van fouten	Weten wat er is gebeurd	Betrokkenen willen graag weten wat er is gebeurd en hoe het heeft kunnen gebeuren.
	Zingeving	Betrokkenen hebben behoefte aan zingeving. Dit kan wanneer er wordt geleerd van de ramp of (mini)crisis.
(Juridische) procedure	Toegang tot het recht of neutrale beslisser	Betrokkenen willen toegang tot het recht of tot een neutrale beslisser ten behoeve van bijvoorbeeld een financiële of materiële compensatie.
	Advies, begeleiding en steun in het proces	Betrokkenen willen advies, begeleiding en steun in een juridisch proces.
	Een 'voice' in het proces	Betrokkenen willen graag iets te zeggen hebben in/over het proces.
	Informatie over de procedure	Betrokkenen willen informatie over het verloop van het proces.
Toekomstperspectief	Eerlijke verwachtingen	Betrokkenen willen weten waar ze aan toe zijn.
	Rust	Betrokkenen hebben behoefte aan rust.
	Overzicht	Betrokkenen hebben behoefte aan overzicht.
Overige aandachtspunten	Persoonlijk contact	Betrokkenen hebben behoefte aan persoonlijk contact over bijvoorbeeld nieuwe onderzoeksresultaten of over een aankondiging dat er een bijeenkomt komt.
	Een proactieve benadering	Betrokkenen willen graag een proactief benaderd worden door de gemeente.
	Transparantie	Betrokkenen hebben behoefte aan transparantie vanuit de gemeente.
	Zelfredzaamheid	Het kan zijn dat betrokkenen zelf bijvoorbeeld een herdenking willen organiseren. De gemeente heeft dan een faciliterende en ondersteunende rol.
	Verhouding tussen collectief en individueel	Betrokkenen hebben er behoefte aan dat onderscheid wordt gemaakt tussen de collectieve belangen en de individuele belangen.
	Burgerhelpers en ooggetuigen ook betrekken	Burgerhelpers en ooggetuigen worden ook graag betrokken bij het nafasetraject

TABEL 22 - BEHOEFTEN GECATEGORISEERD

3.3.1 Toelichting behoeften

Psychosociale noodhulp

Betrokken burgers hebben er behoefte aan dat noodhulp op gang wordt gebracht. Als een burger (licht) gewond is geraakt bij de ramp of (mini)crisis, maar niet naar het ziekenhuis hoeft, is er wel behoefte om medisch gecontroleerd te worden en zo nodig medische zorg te ontvangen. Dit kan bijvoorbeeld plaatsvinden op een opvanglocatie.

Wanneer betrokken burgers (tijdelijk) nergens heen kunnen is er behoefte aan een opvanglocatie waar men zich veilig voelt en waar zij toegang hebben tot primaire levensbehoeften. Hieronder valt bijvoorbeeld eten en drinken, medicijnen, sanitaire voorzieningen, communicatiemiddelen et cetera.

Indien betrokken burgers direct na de ramp of (mini)crisis niet samenzijn met familie of vrienden, hebben zij behoeften om contact te hebben met hun dierbaren. Daarnaast willen betrokkenen zich graag snel herenigen met (gewonde) dierbaren.

Daarnaast kan het ook mogelijk zijn dat betrokken burgers hun verhaal kwijt willen over wat hen is overkomen, menselijke aandacht krijgen en stroom kunnen afblazen.

Informatie

De behoefte naar informatie is voor betrokken burgers erg groot. Betrokkenen en verwanten willen graag informatie over hoe het met hun dierbare gesteld is direct na de ramp of (mini)crisis.

Daarnaast hebben betrokkenen behoeften aan informatie over de hulp(verlening) die zij kunnen verwachten en waar zij daarvoor terecht kunnen.

Ook is het mogelijk dat betrokkenen contact willen met de betrokken hulpverleners. Het kan namelijk zijn dat betrokken burgers informatie willen over een medebetrokkene die bijvoorbeeld naar het ziekenhuis werd afgevoerd.

Wanneer de overheid veiligheidsmaatregelen treft naar aanleiding van de gebeurtenis, is er behoefte vanuit betrokken burgers om hiervan op de hoogte te zijn.

Tevens hebben betrokken burgers behoefte om inzicht te krijgen in hoe de ramp of (mini)crisis zich heeft kunnen voordoen en welke gevolgen dit allemaal heeft. Bovendien hebben zij er behoefte aan om op de hoogte te worden gehouden van de afwikkeling van de gebeurtenis. Dit gaat om bijvoorbeeld de resultaten van een onderzoeksrapport. Bij informatie van deze aard is het belangrijk om er rekening mee gehouden dient te worden dat de behoefte erg groot is voor betrokken burgers om als eerste op de hoogte te zijn van deze informatie.

Bij het geven van informatie hebben betrokken burgers er behoefte aan dat de informatie die ze krijgen duidelijk en begrijpelijk is. Ook vindt men het fijn als er een contactpersoon is of één centraal informatiepunt, zodat men niet van allerlei kanalen informatie krijgt gecommuniceerd.

Immateriële steun en hulp

Betrokken burgers zullen in eerste instantie op zoek gaat naar steun en hulp in hun directe omgeving. Mocht men toch klachten ontwikkelen of blijven houden, kunnen zij behoefte hebben aan professionele hulp.

Daarnaast kunnen betrokken burgers er behoefte aan hebben om contact te krijgen of te onderhouden met elkaar. Men kan dan ervaringen delen en steun halen uit het contact met lotgenoten. Het opzetten van bijvoorbeeld een lotgenotenorganisatie kan betrokken burgers bovendien helpen tijdens het verwerkingsproces. Hierbij kan men echter wel behoefte hebben aan een faciliterende en ondersteunende rol van de gemeente.

Wanneer er een verantwoordelijke partij in het spel is, kunnen betrokken burgers behoefte hebben om een belangenvereniging op te zetten of om zich hier bij aan te sluiten om bijvoorbeeld fondsenwervende activiteiten uit te voeren of voor het behartigen van hun belangen.

Betrokken burgers kennen een grote behoefte naar hulp wat betreft de omgang met media. De maatschappelijke aandacht voor de gebeurtenis kan groot zijn en daarom kan het zijn dat betrokken burgers ineens intensieve media-aandacht krijgen. Men is hier echter niet op voorbereid en willen hier graag hulp bij.

Materiële steun en hulp

Wanneer er spullen worden gevonden van betrokken burgers, kan het voor komen dat men deze spullen graag wilt hebben. Deze behoefte kunnen zowel betrokken burgers als verwanten of nabestaanden hebben. Het is daarom zinvol voor gemeenten om spullen voor een bepaalde tijd te bewaren.

Als er materiële schade is geleden willen betrokken burgers zo snel mogelijk terug naar de oude situatie. Men heeft behoefte aan hun eigen spullen en omgeving. Bovendien is er behoefte aan een schadestop. Wanneer er materiële schade is aan het huis door de gebeurtenis of door het werk van hulpdiensten (bluswater, kapot raam et cetera) hebben betrokken burgers er belang bij dat deze schade niet verder oploopt.

Rituelen

Betrokken burgers, verwanten en nabestaanden kunnen behoefte hebben aan een herdenking of een stille tocht. Ook kan er na een tijd behoefte ontstaan om een monument of een gedenksteen te krijgen op een bijzondere plek.

Uit ervaring van de geïnterviewde experts blijkt bovendien dat betrokken burgers het waarderen wanneer de burgemeester aanwezig is bij een dergelijk ritueel om bijvoorbeeld iets voor te dragen. Tevens kan dit ervoor zorgen dat betrokkenen zich erkend en serieus genomen voelen.

Het is van belang dat gemeenten zich realiseren dat de betrokkenheid van betrokkenen in de organisatie of realisatie van een herdenking of monument bij kan dragen aan het verwerkingsproces.

Erkenning

Zowel uit de literatuurstudie als de interviews met experts blijkt dat betrokken burgers een grote behoefte hebben aan erkenning. Men wil erkenning hebben voor hetgeen wat zij hebben meegemaakt. Bovendien wil men graag worden behandeld met respect en begrip.

Wanneer een partij verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid draagt voor hetgeen dat is gebeurd is er behoefte om hen ter verantwoording te roepen. Ook ontvangen betrokken burgers graag een excuus van de verantwoordelijke of aansprakelijke partij.

Betrokken burgers kunnen behoefte hebben aan een financiële of materiële compensatie. Uit de literatuurstudie blijkt echter dat een compensatie vaak tot doel heeft om immateriële behoeften te vervullen. Deze behoeften kunnen bijvoorbeeld bestaan uit erkenning en het vergoeden van de geleden schade.

Leren van fouten

Betrokken burgers willen graag dat een ander nooit zal meemaken wat zij hebben meegemaakt. Daarom hebben zij er behoefte aan dat er wordt geleerd van fouten door verantwoordelijke partijen. Als partijen willen leren van de gemaakte fouten om de ramp of (mini)crisis te voorkomen dan wel de gevolgen er van te verminderen kan dat betrokken burgers zingeving geven, omdat zij hierdoor het gevoel kunnen ervaren dat zij het leed niet voor niets ondergaan.

(Juridische) procedure

Als betrokken burgers (juridische) belangen hebben, is er behoefte aan de toegang tot het recht of aan een neutrale beslisser. Daarnaast hebben betrokken burgers advies, begeleiding en steun in het proces nodig. Tevens willen betrokken burgers ook een ‘voice’ in het proces, wat betekent dat zij er ook iets over te zeggen hebben. Tot slot ontvangen betrokken burgers graag informatie over de procedure.

Toekomstperspectief

Bij iedere bovenstaande behoefte is het van belang dat er aan betrokken burgers een toekomstperspectief wordt geboden. Dit houdt in dat men weet wat ze kunnen verwachten. Eerlijk zijn over deze verwachtingen is belangrijk. Betrokken burgers vinden het bijvoorbeeld minder erg dat zij één week moeten wachten op bepaalde informatie, dan dat hen wordt beloofd dat er binnen twee dagen informatie is en deze verwachting wordt niet waargemaakt. Ook hebben betrokken burgers behoefte aan rust en overzicht. Eerlijke verwachtingen kunnen hierin bijdragen.

Overige aandachtspunten

Uit de interviews zijn ook een aantal behoeften gebleken die niet per definitie bij één gecategoriseerde behoefte is onder te brengen, maar waar in het algemeen aandacht voor zou moeten zijn.

Betrokkenen willen graag een menselijke behandeling, wat betekent dat men niet zo zeer als slachtoffer gezien willen worden. Bovendien wil men graag met respect en begrip worden behandeld. Dit kan helpen in de behoefte aan steun en erkenning. Daarnaast hebben betrokken burgers graag persoonlijk contact met de gemeente of andere hulpverleningsinstanties. Het betreft dan bijvoorbeeld informatie uit nieuwe onderzoeken, bijeenkomsten, een herdenking of persoonlijk contact waarin betrokkenen hun verhaal kwijt kunnen. Ook kunnen betrokken burgers het waarderen wanneer zij proactief worden benaderd met betrekking tot bovenstaande vormen van persoonlijk contact of wanneer men betrokken is geraakt bij een ramp of (mini)crisis in het buitenland.

Betrokkenen hebben er belang bij dat de gemeente of andere (hulpverlenings)instanties transparant zijn. In deze context houdt dat in dan men graag wil weten wat de gemeente of (hulpverlenings)instanties wel en niet voor hen kan betekenen. Daarnaast willen betrokkenen ook graag weten hoe het hele proces van de nafase loopt.

Het is van belang om betrokkenen zelf te laten beslissen of zij aanwezig willen zijn bij bijvoorbeeld een bijeenkomst of herdenking. Men wil graag hun eigen keuzes hierin maken.

Er kan ook in de nafase sprake zijn van zelfredzaamheid. Dit kan zich uiten doordat men bijvoorbeeld zelf een lotgenotengroep of belangenvereniging oprichten of dat men graag zelf een herdenking wil organiseren. Wel van belang hierbij is dat de gemeente hierin een faciliterende en ondersteunende rol in speelt.

Direct betrokkenen hebben er belang bij als er onderscheid wordt gemaakt tussen collectieve en individuele interventies. Dit houdt in dat bijvoorbeeld de behoefte naar collectieve rouwverwerking door middel van een landelijke herdenking wel kan plaatsvinden, maar dat de aandacht naar betrokkenen en/of nabestaanden niet moet worden ondergesneeuwd.

Niet alleen betrokken burgers, verwanten en/of nabestaanden zouden betrokken moeten worden in de nafase. Burgerhelpers en ooggetuigen zouden niet vergeten moeten worden. Ook zij hebben immers van dichtbij de ramp of (mini)crisis beleefd, waardoor zij ook bepaalde behoeften hebben.

Betrokkenen hebben er belang bij wanneer de gemeente de focus legt op de relatie met haar burgers in plaats van hun eigen reputatie. Een relatiefocus kan bijdragen aan erkenning, respect en begrip. Zo wordt ook de aanwezigheid van de burgemeester erg gewaardeerd door betrokkenen. De burgemeester kan bijvoorbeeld langsgaan bij de opvanglocatie of een speech houden tijdens een herdenking.

Bijlage 4 Resultaten nagaan literatuurstudie en interviews experts

4.1 Nagaan

In tabel 23 is weergegeven op welke wijze de gemeente kan nagaan welke behoeften betrokken burgers hebben in de nafase van een ramp of (mini)crisis. Tevens is een korte toelichting gegeven. Uit de literatuurstudie is niet gebleken welke wijzen er zijn om na te gaan welke behoeften betrokken burgers hebben.

Nagaan	Toelichting
Ervaringen andere casus	Kijken welke behoeften men had en hoe hiermee is omgegaan in soortgelijke gebeurtenissen.
Gesprek aangaan	Het gesprek aangaan met de betrokken burgers.
Burger zelf vragen	Vragen aan de burgers zelf welke behoeften zij hebben.
Verplaatsen in mensen	Je zo goed mogelijk verplaatsen in de situatie waarin de betrokken burgers zich bevinden.
Burger zelf aangeven	Betrokkenen kunnen zelf aangeven welke behoeften zij hebben.
Inschatting maken	Een inschatting maken van welke behoeften men zou kunnen hebben in de situatie waarin zij zich bevinden.
Benutten van netwerken	Het benutten van netwerken om bijvoorbeeld te vragen naar ervaringen van eerdere soortgelijke gebeurtenissen.
Draaiboek	Het bekijken van een draaiboek van een eerdere soortgelijke gebeurtenis.
Slachtofferregistratie	Slachtofferregistratie wordt benoemd als belangrijk aspect van het in kaart brengen van de behoeften. Wanneer niet bekend is wie de betrokkenen zijn, kan er namelijk ook niet aan diens behoeften worden tegemoetgekomen.
Vragenlijst	Het uitdelen van een vragenlijst om erachter te komen welke behoeften men heeft.
Checklist	Het gebruiken van een checklist om te kijken of er is gedacht aan bepaalde aandachtspunten.
Gespreksleidraad	Het hebben van een gespreksleidraad om erachter te komen welke behoeften men heeft.
Minimum dataset	Het opstellen van een minimum dataset waarin algemene patronen staan weergegeven.
Maatwerk	Er wordt aangegeven dat ook het nagaan van welke behoeften er zijn maatwerk is. Zo kan het zijn dat je bij kleinere groepen betrokkenen eerder kiest voor het gesprek, maar bij grotere groepen eerder kiest voor een vragenlijst.
Luisteren naar de burger	Goed luisteren naar de betrokkenen.
Website	Een website waarin mensen kunnen aangeven welke behoeften zij hebben.
Eénloketfunctie	Een centraal aanspreekpunt waar men kan aangeven welke behoeften zij hebben.
Bijeenkomst	Tijdens een bijeenkomst kan men nagaan welke behoeften er zijn.
Afspraken maken	Afspraken maken over bijvoorbeeld de manier waarop er contact wordt opgenomen met betrokkenen.
Familierechercheurs	Het inzetten van familierechercheurs die onder andere kunnen achterhalen welke behoeften betrokkenen hebben.
Social media	Via social media kunnen bijvoorbeeld klachten van betrokkenen staan. Hier kan de gemeente op inspelen om de behoeften van betrokkenen wel tegemoet te komen.
Via hulpverleningsinstanties	Via hulpverleningsinstanties zoals de GHOR of PSHOR kan de gemeente erachter komen welke behoeften betrokkenen hebben.
Thema's	Er kan gekeken worden naar de thema's die de heer Zannoni heeft opgesteld.
Waarnemen	Bij materiële schade kan worden waargenomen of men in hun woning kan blijven en zo niet, vloeit daar een behoefte uit, namelijk het hebben van vervangend onderdak.
Informatie uitwisselen (hulp)diensten	Hulpdiensten hebben allen hun eigen taak en kunnen daardoor andere informatie hebben omdat zij op een andere manier met betrokkenen bezig zijn. Deze hulpdiensten kunnen informatie uitwisselen.

TABEL 23 - NAGAAN

Bijlage 5 Resultaten tegemoetkomen literatuurstudie en interviews experts

5.1 Tegemoetkomen literatuurstudie en interviews experts

In tabel 24 is weergegeven:

- Welke wijzen van tegemoetkomen naar voren komen uit de literatuurstudie;
- Welke wijzen van tegemoetkomen naar voren komen uit de interviews met experts.

Tegemoetkomen	
Literatuurstudie	**Interviews experts**
Bieden van een luisterend oor	Maatwerk
Groepsconsulten	Proportionaliteit
Individuele hulpverlening	Aanwezigheid burgemeester
Telefonische bijstand	Faciliterende rol overheid
Educatieve nieuwsbrieven	Opzetten lotgenotengroep eventueel faciliteren, initiëren
Voorlichtingen	Rekening houden context
Uiten van oprecht respect en begrip	Doorverwijzing
Geven van aandacht, steun en medeleven	Steun eigen omgeving
Rituelen organiseren	Via huisarts
Vergoeding	Via maatschappelijk werk
Geven van duidelijke, helderen en betrouwbare informatie	Geïnformeerd wachten
Opstellen van een spijtbetuiging	Wegnemen bronnen van stress
Evaluatierapport opstellen	Professionele hulpverlening
Contact opnemen	Burgerhulp toelaten
Betrokken informeren met wie zij contact kunnen opnemen	Bijeenkomst
Tips geven omgang media	Structuur in informatievoorziening
Begeleiding media-aandacht	Getroffenencirkel
Uitleggen wat een instantie wel of niet kan betekenen	Strak plannen
Persoonlijk communiceren	Informatie bundelen
Uiten symbolisch gebaar vergoeding	Social media
Schriftelijk communiceren	Duidelijkheid
Huisbezoek	Verwachtingen
	Bellen, zeggen, mailen
	Persoonlijk contact
	Persoonlijke houding
	Brief
	Eén afzender
	Besloten gedeelte website
	WhatsApp
	Menselijke aandacht
	Familierechercheurs
	Contactpersoon
	Betrokkenheid
	Belevingsonderzoek
	Tempo volgen van getroffenen
	Toekomstperspectief
	Faciliteren, ondersteunen, initiëren

	Schadestop realiseren
	Materiële hulp, steun en zekerheid
	Slachtofferregistratie

TABEL 24 – TEGEMOETKOMEN

5.2 Tegemoetkomen toegelicht

Vervolgens zijn de uitkomsten van de literatuurstudie en de interviews met experts uit tabel 24 vergeleken en hierbij zijn dubbelzinnigheden uit gehaald. Het resultaat hiervan is te zien in tabel 25, waarbij de behoeften ook kort zijn toegelicht. De toelichting is gebaseerd op de informatie uit de literatuurstudie en de interviews met experts.

Tegemoetkomen	Toelichting
Maatwerk	Een aandachtspunt bij het tegemoetkomen aan behoeften is dat het maatwerk is.
Proportionaliteit	Er moet goed worden nagedacht over hoe ver de gemeente wil gaan om tegemoet te komen in bepaalde behoeften.
Aanwezigheid burgemeester	Aanwezigheid van de burgemeester bij bijvoorbeeld een herdenking of bijeenkomst kan tegemoet komen in de behoeften van betrokkenen om serieus genomen te worden en erkend te worden.
Faciliterende rol overheid	De gemeente kan een faciliterende rol bieden om bijvoorbeeld een stille tocht te organiseren of voor het opzetten van een lotgenotenbijeenkomst.
Opzetten lotgenotengroep eventueel faciliteren, initiëren	Het opzetten van of het faciliteren, ondersteunen en/of initiëren van een lotgenotengroep door de gemeente.
Rekening houden context	Omdat ook het tegemoet komen aan behoeften maatwerk is, dient er rekening worden gehouden met de context van de gebeurtenis.
Doorverwijzing	Als de gemeente geen verantwoorde
Steun eigen omgeving	De eigen omgeving kan steun bieden aan betrokkenen.
Via huisarts	Doorverwijzing (professionele) hulp via de huisarts.
Via maatschappelijk werk	Doorverwijzing (professionele) hulp via maatschappelijk werk.
Geïnformeerd wachten	Eerlijke verwachtingen geven door men geïnformeerd te laten wachten. Dit houdt in dat er wordt aangegeven dat men bezig is om de behoeften van betrokkenen te vervullen.
Wegnemen bronnen van stress	Zoals bijvoorbeeld ervoor zorgen dat men in een veilige omgeving is.
Professionele hulpverlening	Als betrokkenen hun klachten niet kwijtraken door steun uit hun directe omgeving, zullen zij professionele hulpverlening moeten krijgen.
Burgerhulp toelaten	Direct na de acute fase kan de gemeente burgerhulp toelaten. Zij kunnen bijvoorbeeld ondersteunen in het uitreiken van eten en drinken of het opzetten van bedjes.
Bijeenkomst	Het organiseren van een bijeenkomst om bijvoorbeeld informatie te verstrekken.
Structuur in informatievoorziening	Er dient worden nagedacht over een structuur in de informatievoorziening.
Getroffenencirkel	Informatie zou moeten worden gebracht van binnen naar buiten. Dit betekent dat eerst direct betrokkenen op de hoogte worden gebracht van informatie.
Strak plannen	De communicatie naar betrokkenen toe moet strak worden gepland.
Informatie bundelen	Het bundelen van informatie van diverse partijen als advocaten, hulpverleners, onderzoeksraad etc.
Social media	Informatie via social media.
Duidelijkheid	Duidelijk zijn tegen betrokkenen. Dit houdt bijvoorbeeld in dat er niet met vakjargon wordt gesproken, maar ook dat gemeenten duidelijk maken wat zij wel of niet doen.
Verwachtingen	Het geven van verwachtingen aan betrokkenen.
Bellen, zeggen, mailen	Contact houden met betrokkenen door te bellen, iets te zeggen of te mailen.
Persoonlijk contact	Persoonlijk contact houden met betrokkenen.
Persoonlijke houding	Persoonlijke houding aannemen bij de contact met betrokkenen.
Brief	Informatie verspreiden door middel van een brief.
Eén afzender	Ervoor zorgen dat informatie vanuit één afzender komt.
Besloten gedeelte website	Om informatie te verspreiden voor direct betrokkenen, verwanten of nabestaanden (voor dat de media ervan op de hoogte is).
WhatsApp	Communiceren via WhatsApp.

Menselijke aandacht	Aandacht geven aan betrokkenen.
Familierechercheurs	Het inzetten van familierechercheurs.
Contactpersoon	Het inzetten van één contactpersoon.
Betrokkenheid	Zowel het tonen van betrokkenheid als het betrekken van burgers bij bepaalde zaken.
Belevingsonderzoek	Het doen van een onderzoek om te kijken hoe betrokkenen de nafase en de zorg beleven (of hebben beleefd).
Tempo volgen van getroffenen	Ervoor zorgen dat de nafase niet wordt afgesloten als men daar nog niet aan toe is. Dan kan het zijn dat betrokkenen zich in de steek gelaten voelen.
Toekomstperspectief	Betrokkenen, verwanten en nabestaanden hebben behoefte aan een bepaalde verwachting. Zeg bijvoorbeeld liever dat je volgende week vrijdag om 15.00 informatie hebt (en het ook daadwerkelijk hebt), dan dat je zegt dat er morgen al informatie is (maar niet aan die verwachting kan voldoen).
Faciliteren, ondersteunen, initiëren	Het faciliteren, ondersteunen en initiëren van zaken als een herdenking, lotgenotengroep, opvang etc.
Schadestop realiseren	Het (laten) realiseren van een schadestop om verdere materiële schade te voorkomen.
Materiële hulp, steun en zekerheid	Ervoor zorgen dat men kleding heeft, dat men onderdak heeft, dat men gebruik kan maken van een mobiele telefoon etc.
Slachtofferregistratie	Door het registreren van betrokken burgers kan er daadwerkelijk tegemoet gekomen worden aan diens behoeften.

TABEL 25 - TEGEMOETKOMEN