

# contact met getroffenen

Aandachtspunten voor communicatie  
tussen overheid en getroffenen  
in de nafase van rampen en crises

impact



---

# inhoud

Vooraf	5
Inleiding	7
De rampverwerking	8
De getroffen	10
De sociale context	14
De professionele context	17
De gemeentelijke organisatie	20
De directe communicatie	23
De balans	25
De aandachtspunten op een rij	27
Met dank aan	33
Referenties	34

# vooraf

**Rampen en crises zijn ingrijpende gebeurtenissen die een blijvende impact op levens van getroffen hebben. Ze veranderen relaties tussen mensen en grijpen in op bestaande sociale structuren. Rampen en crises leiden ook tot solidariteit en saamhorigheid. Vooral in de periode vlak na een ramp leeft de samenleving mee en staat klaar met hulp voor getroffen. Maar al snel gaat de omgeving weer over tot de orde van de dag, terwijl het leven van getroffen blijvend veranderd is.**

Ditzelfde proces is zichtbaar binnen de gemeente, die de primaire verantwoordelijkheid draagt bij de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Vlak na de ramp is zij zeer actief, maar na de herdenkingsdienst neemt de aandacht vaak snel af. Het reguliere werk wordt weer opgepakt en de gemeentelijke nazorg aan getroffen wordt bij een contactpersoon belegd. Voor deze functionarissen is deze handreiking vooral bedoeld.

Want contactpersonen zullen naar beste vermogen informatie verstrekken, behoeften van getroffen inventariseren en nazorg bieden. Zij vervullen de brugfunctie tussen de gemeente en de getroffen. Maar vaak zijn zij onvoldoende voorbereid op het langdurende contact met getroffen: wat maken getroffen nu eigenlijk door? Waar hebben zij behoefte aan? Waar moet rekening mee gehouden worden? Welke effecten kunnen deze zaken hebben op het contact tussen getroffen en contactpersoon? En hoe kan daar mee omgegaan worden? Vragen waar deze handreiking nader op ingaat.

De handreiking besteedt ook aandacht aan de rol van de contactpersoon als ambtenaar enerzijds en als aanspreekpunt voor getroffen anderzijds. Deze rollen kunnen met elkaar in conflict komen omdat belangen niet altijd synchroon lopen. Bijvoorbeeld als de gemeente grenzen aan de nazorg wil stellen. Tevens wordt stilgestaan bij het feit dat contactpersonen zelf ondersteuning vanuit de gemeente nodig hebben om hun taak als contactpersoon, naast de reguliere werkzaamheden, op een goede manier te kunnen uitvoeren. En ook om hun eigen verhaal kwijt te kunnen, want nazorg bieden aan getroffen gaat de contactpersoon doorgaans niet in de koude kleren zitten.

Deze handreiking biedt inzichten, tips en aandachtspunten voor contactpersonen die vanuit de gemeente het langdurende contact met getroffen onderhouden. Ter voorbereiding, maar ook bij wijze van handvat en ter vermindering van bekende valkuilen na crisissituaties. Het is aan een ieder die professioneel in de rampenbestrijding en crisisbeheersing werkt om zijn eigen lessen uit deze handreiking te destilleren. Want niet elke crisis zal hetzelfde zijn. Bovendien schept elk contact met getroffen een eigen context en een eigen dynamiek. Hopelijk voelen contactpersonen van de gemeente zich gesteund met de in deze handreiking beschreven lessen.

# inleiding

## Doel en doelgroep

Deze handreiking is voornamelijk bedoeld voor contactpersonen die vanuit de gemeente zijn aangesteld om de nazorg aan inwoners te verzorgen na rampen en schokkende gebeurtenissen. Deze contactpersoon vervult de brugfunctie tussen de gemeente en de getroffen. Hij/zij verstrekt informatie, inventariseert behoeften en probeert daar in redelijkheid in te voorzien. De handreiking is echter ook van nut voor ambtenaren van (boven) regionale overheden, wanneer rampen en crises niet strikt geografisch afgebakend zijn en de verantwoordelijkheid voor de nafase, inclusief de nazorg aan de bevolking, bij hen ligt. Het doel van deze handreiking is om tips en aandachtspunten aan deze contactpersonen aan te reiken en een leidraad te geven bij het uitvoeren van hun werk.

## Werkwijze

De tips en ervaringen uit deze handreiking komen voort uit interviews met gemeentelijke contactpersonen, opleiders en specialisten. Ook zijn ervaringen opgenomen die eerder zijn beschreven in de interviewbundel *Wereld van Verschil*.<sup>18</sup> In deze bundel komen getroffen van rampen en crises aan het woord over hun ervaringen met de overheid. Ter ondersteuning van de leidraad van de handreiking worden tevens enkele wetenschappelijke artikelen en boeken aangehaald.

## Leeswijzer

De tips en ervaringen zijn ingedeeld naar zeven categorieën. (1) De rampverwerking. Hier wordt ingegaan op de fases die getroffen doorlopen in de verwerking van een ramp en welk effect deze kunnen hebben op het contact met de contactpersoon. (2) De getroffen. Dit beschrijft het gezichtspunt en de algemene behoeften van de getroffen. (3) De sociale context. Dit onderdeel gaat verder in op de rol die de omgeving van getroffen kan spelen in het contact tussen getroffen en contactpersoon en hoe hiervan gebruik kan worden gemaakt. (4) De professionele context. Hier wordt nadere informatie gegeven met betrekking tot andere partijen, zoals de politie, de *case manager*, en het Openbaar Ministerie, die ook contacten met getroffen onderhouden. De contactpersoon krijgt met deze partijen te maken. (5) De gemeentelijke organisatie. Dit onderdeel gaat nader in op de rol die de gemeente speelt en punten waar binnen de organisatie opgelet moet worden om de contactpersoon te ondersteunen. (6) De directe communicatie. Hier komen specifieke aandachtspunten voor de contactpersoon in het directe contact met getroffen aan bod. (7) De balans. Dit onderdeel wijst op de gevolgen die de werkzaamheden voor de contactpersoon zelf kunnen hebben.

## Totstandkoming

Deze handreiking is tot stand gekomen met financiering van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

# de rampverwerking

**Rampen en crises zijn schokkende gebeurtenissen die een blijvende impact hebben op het leven van getroffenen. Niet iedereen zal hetzelfde met zo'n gebeurtenis omgaan. De verwerking daarvan zal voor iedereen anders zijn. Desondanks kunnen vier algemene fases met betrekking tot de verwerking van een ramp worden onderscheiden, die ook wel de "Stages of Disaster" worden genoemd.<sup>6</sup> Hoewel de benamingen en tijdsperiode niet altijd overeenstemmen, gaat het om de volgende fases:<sup>9,19,21</sup>**

- In de eerste uren tot week na de ramp bevindt men zich in de **'heroic fase'**, die ook wel de 'impact fase' wordt genoemd.<sup>9,11</sup> Deze fase draait voor getroffenen vooral om overleven, ongeloof en verbijstering. In deze fase is er (vaak) veel media-aandacht.
- In de daaropvolgende fase, de **'honeymoon'**, is er een gevoel van verbondenheid tussen getroffenen en niet-getroffenen en wordt er hulp van allerlei kanten geboden. Getroffenen hebben dan ook hoop op herstel.
- Deze hoop wordt in de **'desillusie fase'** vaak teniet gedaan, wanneer de samenleving grotendeels over gaat tot de orde van de dag en weinig aandacht meer heeft voor de getroffenen. Zij voelen zich dan teleurgesteld, boos en in de steek gelaten. Dergelijke gevoelens worden versterkt wanneer gemaakte beloftes, bijvoorbeeld door de overheid, niet worden nagekomen.
- Ten slotte breekt dan de **'re-integratie fase'** aan, waarin getroffenen zich realiseren dat ze zelf hun leven weer moeten opbouwen.<sup>6,11</sup> De lengte van de overgang van de desillusie fase naar de re-integratie fase hangt nauw samen met de gevolgen en omstandigheden van de ramp.<sup>11</sup> Onderzoekers gaan globaal uit van 3 tot 36 maanden na de ramp.<sup>21</sup>

Uit de beschrijvingen wordt duidelijk dat in elke fase verschillende emoties de boventoon voeren. Getroffenen<sup>9</sup> enerzijds en de samenleving in brede zin anderzijds verhouden zich van fase tot fase anders tot elkaar. De ervaring leert dat het van belang is om langdurig in contact te blijven met getroffenen en oog te hebben voor de behoeften die in de loop van de nafase veranderen.

## Verstoringen in de verwerking

Contactpersonen zullen ervaren dat getroffenen de fases in een verschillend tempo doorlopen. Bovendien is de ervaring dat mensen niet in een vloeiend proces door de fases gaan, maar verstoringen ervaren in hun verwerkingsproces. Externe ontwikkelingen kunnen hen ongevraagd terugbrengen bij de dag van de ramp. Denk hierbij aan (media-aandacht voor) nieuwe ontwikkelingen in een rechtszaak, een uitvoerig achtergrondartikel in de krant of de presentatie van een onderzoeksrapport, die een terugslag kunnen geven

in het verwerkingsproces.<sup>9</sup>

Getroffenen doorlopen de periode na de ramp op verschillende manieren. Dat heeft als consequentie dat verwerkingsprocessen binnen een groep van getroffenen asynchroon lopen ten tijde van herdenkingsmomenten, de start van rechtszaken, een hoger beroep etc. Waar de ene getroffene al toe is aan een herdenking, een rechtszaak of de presentatie van een onderzoeksrapport van de Onderzoeksraad voor de Veiligheid, is de andere getroffene dat nog niet. Een contactpersoon moet zich ervan bewust zijn dat dit kan leiden tot onderlinge spanningen. Een sprekend voorbeeld is de brand in De Punt, waarbij in 2008 drie brandweermensen omkwamen. Nabestaanden en brandweercollega's kwamen daar tegenover elkaar te staan tijdens de jaarlijkse avondvierdaagse, waar de brandweer voor verkoeling zorgde door met de tankautospuiter een waterstraal te maken. Dit wekte bij sommige nabestaanden de indruk dat de brandweer het verlies van hun collega's alweer vergeten was.<sup>14</sup>

## Aandachtspunten:

- **Besef dat getroffenen verschillende fases doorlopen in de verwerking van een ramp.** In de verschillende fases voeren verschillende emoties de boventoon. Deze emoties kunnen effect hebben op het contact en de verwachtingen die de getroffene heeft van de contactpersoon.
- **Besef dat mensen een ramp in verschillend tempo verwerken.** Iedere getroffene maakt zijn eigen verwerking en rouwproces door. De een is sneller op de been dan de ander. Waar de een de ramp al achter zich kan laten, staat de ander aan het begin van het verwerkingsproces. Deze asynchrone verwerking kan leiden tot onderlinge spanningen tussen getroffenen.
- **Besef dat externe factoren leiden tot verstoringen in de verwerking.** Sommige versturende factoren zijn voorspelbaar, zoals rechtszaken, de presentatie van onderzoeksrapportages en de jaaroverzichten aan het einde van het jaar. Andere factoren zijn onvoorspelbaar, zoals een achtergrondartikel in de krant of internetpublicaties die (lokaal) tot ophef leiden, of vergelijkbare gebeurtenissen elders. Dit kan leiden tot (hernieuwde) gevoelens van verdriet, woede, onrechtvaardigheid, herbeleving, etc. bij getroffenen die mogelijk afgereageerd worden op de contactpersoon.
- **Besef dat mensen pas na verloop van tijd oog krijgen voor het bredere perspectief.** In eerste instantie ligt hun focus vooral op het eigen herstel. Het merendeel van getroffenen is pas later in staat om te relativiseren.
- **Houd er rekening mee dat ook de typen vragen van getroffenen met de tijd veranderen.** In eerste instantie zullen praktische vragen de boventoon voeren over vermissing, identificatie, teruggaaf van spullen, etc. Later gaan zaken als schadevergoedingen, verzekeringen en wederopbouw een prominenter plaats innemen.

<sup>9</sup> Met getroffenen wordt in deze handreiking bedoeld op zowel overlevenden van een ramp als nabestaanden van slachtoffers van een ramp.

# de getroffene

**Rampen en crises treffen levens van mensen. Van het ene op het andere moment worden zij onderdeel van een ramp en kantelt het bestaan. Zoiets roept verschillende emoties op. Er wordt in dit kader vaak gesproken over “normale reacties op abnormale gebeurtenissen”. Twee belangrijke emoties daarbij zijn ‘woede’ en het gevoel dat er ‘gebrek aan erkenning’ is.**

## Woede

Hoogleraar victimologie Frans Willem Winkel (Universiteit van Tilburg) stelt in zijn oratie dat woede de centrale emotie is van mensen die een traumatische gebeurtenis hebben verwerkt.<sup>29</sup> Het zijn geen bange, passieve en kwetsbare slachtoffers die iets is overkomen. Het zijn mensen die van de ene op de andere dag met leed worden geconfronteerd.

De buitenwereld bestempelt getroffenen soms als zeurpiet, maar vanuit het perspectief van de getroffene zelf is het handelen in veel gevallen begrijpelijk. De suggestie dat zij zich aanstellen of financieel gewin nastreven, maakt getroffenen al snel woedend. Woede kan echter ook voortkomen uit direct overheidshandelen. Een voorbeeld daarvan is de familie Freriks, die in *Wereld van verschil* vertellen over hun zoon die omkwam bij de aanslagen in een uitgaansgebied in Kuta Beach op Bali. Na maandenlang vermist te zijn wordt het lichaam van hun omgekomen zoon overgebracht naar Nederland om hier vervolgens te worden begraven. *‘Even later volgt een boete van de gemeente Leiden, vanwege het feit dat we Norbert niet binnen vijf dagen na zijn overlijden hadden begraven. Ik vertel het nu wel met een glimlachje, maar ik ben daar een paar dagen beroerd van geweest. Het is verplicht volgens de Wet op de lijkbezorging. Je moet een vergunning aanvragen bij de gemeente als je iemand later wil begraven. Je staat er versteld van dat er niemand is die even nadenkt en zo’n rekening tegenhoudt.’*<sup>18</sup>

Enkelen zien achteraf ook in dat hun woede op de overheid niet altijd terecht is geweest. Zoals een getroffene van de tsunami in *Wereld van verschil* relativeerde: *‘We hadden natuurlijk een stress-syndroom. Daar vind ik geen doekjes om. Je bent boos en wilt je emoties kwijt. Je bent ontzettend snel boos. (...) Als je dan de keus hebt, reageer je het eerder af op de overheid dan op je vrouw.’*<sup>18</sup>

## Gebrek aan erkenning

Naast ‘woede’ noemen getroffenen met regelmaat ook het gebrek aan erkenning. De maatschappelijke erkenning dat hen iets verschrikkelijks is overkomen is nodig om de draad weer op te pakken. De uitbraak van de legionellaziekte in Bovenkarspel is volgens Nico Hoffer, oud-secretaris van de stichting Veteranenziekte die de belangen van getroffenen behartigt, een “vergeten ramp”. In *Wereld van verschil* zegt hij daarover:

*‘Bij Volendam komt dat brandende café direct op het netvlies. Bij Enschede zie je die wijk Roombeek. Bij ons zie je een mens, net als mijn vader, die gemoedelijk langs de bloempjes kuiert. De legionellaramp heeft nooit die impact op het collectieve bewustzijn gehad die de andere rampen wel hadden. Tragisch genoeg was het geen mediagenieke ramp.’*<sup>18</sup>

Door een gebrek aan erkenning krijgen getroffenen het gevoel dat hun klachten niet serieus worden genomen. Ontmoetingen tussen het koningshuis en getroffenen worden zeer op prijs gesteld. Leden van het Koninklijk Huis geven getroffenen vaak wel de erkenning waar zij zo hard naar op zoek zijn. De vader van de bij de tsunami in Thailand omgekomen Amé ontmoette koningin Beatrix en prinses Máxima op een bijeenkomst voor getroffenen. ‘Normaal gesproken ben ik niet zo Oranjegezind, maar op het moment dat wij ons verhaal deden, merkten we dat zij allebei geëmotioneerd raakten. Toen kregen we het gevoel dat ze daadwerkelijk snaptten wat hier aan de hand was. Dat was een mooi moment.’<sup>18</sup>

Erkenning of het gebrek daaraan kan op verschillende momenten weer terugkomen. Het heeft daarbij ook iets paradoxaals; gebrek aan media-aandacht wordt gezien als een gebrek aan erkenning. Tegelijkertijd wordt overvloedige media-aandacht als storend ervaren. Erkenning komt niet alleen naar voren in de mate van media-aandacht direct na een ramp, maar komt ook terug in rechtszaken en de onderzoeksrapporten waarin de ramp wordt beschreven. Voelt men zich serieus genomen in rapportages en rechtszaken? In het verleden was dit niet altijd het geval, omdat ervaringen van getroffenen niet in de rapportages waren opgenomen, werden miskend of werden weggezet als ‘onmogelijk’. Daarnaast verdwijnen getroffenen in de media soms uit beeld als een bestuurlijke en politieke dynamiek rond de crisis ontstaat. De focus ligt dan op de politieke consequenties van een ramp en niet zozeer op de ervaringen van de getroffenen. Als er vooral bestuurlijk gekonkel ontstaat in de nasleep van een ramp en de impact op getroffenen naar de achtergrond verschuift, wordt dat door sommigen beleefd als een trap na. De ervaring leert dat dergelijke gevoelens geprojecteerd kunnen worden op de contactpersoon, die immers de meest zichtbare overheidsvertegenwoordiger is in het contact met getroffenen.

## Veerkracht

Toch zijn woede en gebrek aan erkenning niet voor iedereen allesoverheersend. Na de eerste schok is het merendeel van de mensen in staat om zelf de draad weer op te pakken. Bekend is dat de meeste mensen een ramp of schokkende gebeurtenis zonder professionele hulp te boven komen. Hoewel cijfers per ramp uiteenlopen, wordt over het algemeen gesteld dat ongeveer 80 procent veerkrachtig zal zijn.<sup>5,17,28</sup>

Een klein deel kampt echter met een posttraumatische stressstoornis (PTSS) en andere posttraumatische klachten. Berthold Gersons, emeritus hoogleraar psychiatrie zegt daarover in *Wereld van verschil*: *‘Mensen die last krijgen van PTSS hebben een verstoring van het geautomatiseerde systeem. Dat komt dan niet tot rust. Het blijft actief, waardoor het gewone denken wordt geremd. [...] Daar gaan we terug naar de situatie om de emoties er alsnog uit te laten komen, omdat op het moment dat de ramp zich voordeed daar geen tijd*

voor was. Bij veel mensen zie je dat de angst verdwijnt als ze in staat zijn om het moment alsnog opnieuw te beleven. Bij een klein deel blijven de emoties hangen.<sup>18</sup> Deze problemen kunnen nog jaren na dato spelen.<sup>11,13,20</sup>

Een ramp is een levenslange ervaring voor getroffenenen. Confrontaties met de ramp beperken zich niet tot (jaarlijkse) herdenkingen, feestdagen of verjaardagen maar komen vaker bij getroffenenen terug. Dit geldt voor zowel mensen die met professionele hulp de ramp verwerken als mensen die op eigen kracht, met het eigen sociale netwerk de gebeurtenis te boven komen.<sup>6</sup> Een blijvende steunende context is belangrijk voor getroffenenen. Een luisterend oor, steun en troost en openstaan voor de directe praktische behoeften van getroffenenen, kan de veerkracht van getroffen mensen bevorderen.<sup>5,17</sup>

#### Behoeftte aan flexibiliteit

Getroffenenen en de overheid zijn op verschillende wijzen geraakt door een ramp en hebben daardoor verschillende doelen. Daar waar overheden proberen de gevolgen te beperken en de situatie zo spoedig mogelijk terug te brengen naar de normale gang van zaken, is het leven van de getroffene ingrijpend veranderd. Het zal nooit meer zijn zoals voor de ramp. Hoe verder de overheid en de getroffene daarin van elkaar afstaan, hoe ontevredener getroffenenen zullen zijn met het optreden van de overheid.<sup>26</sup>

Daar komt bij dat overheden proberen de crisis of ramp te bezweren aan de hand van formele procedures die het proces rondom rampbestrijding en crisisbeheersing vastleggen. De flexibiliteit die de specifieke situatie van getroffenenen soms vraagt van ambtenaren, kan niet altijd binnen de kaders van de procedures worden gegeven. Tegelijkertijd spelen ook thema's als schuld en verantwoordelijkheid. Een overheid kan zich verantwoordelijk voelen, maar zal juridisch gezien niet altijd aansprakelijk worden geacht. De vraag die daarbij gesteld kan worden is of een zekere mate van verantwoordelijkheid nemen naar getroffenenen toe ook betekent dat de overheid daarmee aansprakelijkheid impliceert? Of bestaat daar nog een grijs gebied tussen waarin nog iets voor getroffenenen gedaan kan worden? Contactpersonen kunnen in een spagaat terechtkomen tussen enerzijds de ratio van de bestuurlijke, juridische werkelijkheid en de emoties en behoeften van getroffenenen.

## Aandachtspunten:

- **Besef dat getroffenenen normale reacties op een abnormale gebeurtenis hebben.** Woede en een gevoel van gebrek aan erkenning zijn daar (veelvoorkomende) voorbeelden van. Ook kunnen getroffenenen teleurgesteld zijn in de overheid die de ramp niet heeft kunnen voorkomen. Hoe onterecht dat soms ook is, deze gevoelens kunnen worden afgereageerd op contactpersonen. Wees geduldig en vat dit niet persoonlijk op.
- **Ga uit van het zelfherstellend vermogen en de veerkracht** van nabestaanden en slachtoffers. Sta klaar als het nodig is, ondersteun getroffen waar mogelijk om zelf de draad weer op te pakken, maar dring je niet op.
- **Neem mensen serieus in hun percepties.** Geef getroffenenen de ruimte om hun verhaal te doen. Wees terughoudend in oordelen, maar durf van tijd tot tijd mensen ook een spiegel voor te houden. Kanaliseer emoties en temper verwachtingen op microniveau.
- **Schenk niet alleen aandacht aan slachtoffers**, maar ook aan nabestaanden, omstanders, hulpverleners en behulpzame burgers in de acute fase.
- **Ga – waar mogelijk – pragmatisch met regels om.** Beoordeel of regels gezien de bijzondere omstandigheden na een ramp strikt moeten worden toegepast. Zaken die voor de samenleving als geheel goed zijn geregeld, kunnen op individueel niveau een onwenselijke doorwerking hebben. Denk hierbij aan boetes of het delen van privacy gevoelige informatie die de verwerking kan beïnvloeden. Betrek ook andere organisaties als zij een rol vervullen, zoals de Belastingdienst die normaliter belasting heft over de verzamelde gelden bij inzamelingsacties.
- **C'est le ton qui fait la musique.** In de praktijk gaat het vooral over de manier waarop de overheid het contact onderhoudt, de woorden die men spreekt en de emotie die er in doorklinkt. Put men daar troost uit, vindt men erkenning of komt de overheid – onbedoeld – zakelijk en kil over?

# de sociale context

**Mensen zullen na een crisis vooral terugvallen op steun uit hun sociale, dagelijkse omgeving. Denk hierbij aan familie, vrienden, collega's etc.<sup>3,5,28</sup> Steun kan bestaan uit praktische hulp direct na de ramp of schokkende gebeurtenis, zoals een lift naar huis, maar ook uit troost en een luisterend oor. Daarbij is niet alleen de daadwerkelijk ontvangen steun uit de omgeving van belang, maar ook de perceptie van steun bij de getroffen en de mate waarin deze tevreden is over zijn/haar sociale netwerk.<sup>1,16</sup>**

Een paradoxaal gegeven bij rampen en schokkende gebeurtenissen is dat steun en begrip vanuit de sociale omgeving in de eerste maanden na een ramp snel afnemen, terwijl voor getroffen en de gebeurtenis pas echt inzinkt wanneer alle praktische zaken – begrafenis, schadevergoedingen, teruggaaf van spullen, etc. – zijn geregeld.<sup>15,22</sup> Het is essentieel dat de omgeving getroffen blijft steunen en dat zij zich niet terugtrekken in uitspraken als: “Je moet verder met je leven”.

De opstelling van de omgeving om de getroffen een bepaalt mede de manier waarop een getroffen de crisis beleeft. Het is voor een contactpersoon vanuit de gemeente dan ook belangrijk om iemands sociale omgeving snel in te schatten en in kaart te brengen. Wat is de familiesituatie? Is er sprake van eerdere huwelijken? Hoe zijn de onderlinge sociale afhankelijkheden binnen de gemeenschap? Is de kerk erbij betrokken? Zijn er spanningen tussen getroffen onderling? Het is belangrijk om van deze zaken op de hoogte te zijn. Het kan voorkomen dat misstappen uit onwetendheid leiden tot spanningen in de relatie tussen de contactpersoon en getroffen. Bijvoorbeeld dat kinderen uit een eerder huwelijk niet geïnformeerd worden over de dood van hun vader, omdat wordt verondersteld dat de tweede vrouw dit zal meedelen. Of dat familieleden naast elkaar worden geplaatst bij een herdenkingsdienst, terwijl zij niet samen door één deur kunnen.

Dergelijke informatie is (lang) niet altijd via gemeentelijke bestanden te achterhalen. Contacten leggen met betrokken verenigingen, scholen, of religieuze instellingen kan helpen om een beeld van getroffen en hun omgeving te vormen. Daarnaast kan het verstandig zijn deze organisaties of groepen te betrekken bij speciale dagen of bijeenkomsten zoals herdenkingen. Wanneer er onbekendheid is met een bepaalde religie of cultuur, kunnen zij aangeven welke rituelen en handelingen (on)gepast zijn.<sup>b</sup> Indien dergelijke organisaties eigen activiteiten organiseren met betrekking tot de ramp, is het belangrijk af te stemmen wat er wordt gedaan en op welke manier. Houd hierbij de behoeften van de getroffen in de gaten. Wellicht wil de gemeenschap een stille tocht organiseren, terwijl getroffen hebben aangegeven daar (nog) niet aan toe te zijn. In dat geval geeft de wens van nabestaanden de doorslag, maar kan wellicht een andere vorm worden gevonden waarin ook de bevolking haar betrokkenheid kan tonen.

<sup>b</sup> Meer informatie over multiculturele rouw is te vinden op de website [www.rouwrituelen.nl](http://www.rouwrituelen.nl)

## Aandachtspunten:

- **Activeer het onderliggende sociale netwerk.** Familie, vrienden en collega's zien getroffen en op dagelijkse basis en bieden de meest directe hulp door troost, een luisterend oor en steun. Ook lotgenotencontact kan helpen; als mensen in groepsverband zien dat zij niet de enigen zijn die iets ervaren, kan dat helend werken. Besef dat lotgenoten soms ook in andere gemeenten woonachtig zijn en niet automatisch zijn 'aangehaakt'.
- **Breng familierelaties in kaart.** Zijn er hechte of verwaterde familiebanden? Zijn er eerdere huwelijken, stiefkinderen, lopende scheidingen of andere familiale zaken die van invloed kunnen zijn op het contact? Dit is ook van belang voor eventuele correspondenties van medeleven van bijvoorbeeld de burgemeester, de commissaris van de Koningin, ministers etc.
- **Heb oog voor eventuele spanningen.** Is er sprake van spanningen of haat en nijd in families van getroffen, tussen getroffen onderling, etc.? Ga ervan uit dat op enig moment getroffen niet op een lijn zullen zitten. Denk aan een deel van de getroffen die wellicht geen behoefte heeft aan een herdenkingsplaque, terwijl een ander deel er op staat. Besef dat met goede, heldere communicatie in elk geval begrip valt te krijgen voor de standpunten van de gemeente.
- **Kies geen partij.** Zeker wanneer er meningsverschillen ontstaan – bijvoorbeeld tussen getroffen onderling, tussen getroffen en de gemeente of andere overheden – kan de druk op de contactpersoon toenemen om keuzes te maken voor een bepaalde partij. Blijf neutraal. Schaal intern op waar nodig; betrek een wethouder of burgemeester bij morele dilemma's.
- **Heb oog voor verschillende posities van families.** Familie van de dader (verdachte) zal ook geschokt zijn over wat er is voorgevallen en behoefte hebben aan ondersteuning. Inventariseer behoeften en stem in overleg met families af hoe het beste in deze behoeften kan worden voorzien, bijvoorbeeld over aanwezigheid bij herdenkingsdiensten. Voorkom – voor zover mogelijk – dat contactpersonen het aanspreekpunt zijn van zowel getroffen als familie van de dader, om loyaliteitsproblemen te voorkomen.
- **Ken het sociale krachtenveld** (scholen, sportverenigingen, buurtverenigingen, religieuze organisaties, etc.) en weet wie de partners zijn om informatie mee te delen en contacten te onderhouden. Leg waar nodig contact met andere partijen die een rol hebben gespeeld tijdens of voorafgaand aan een crisis (bijvoorbeeld de organisatie van een evenement). Benut dit sociale krachtenveld. Ga niet opnieuw het wiel uitvinden en delegeer op logische momenten taken naar deze sociale partners.
- **Stem waar nodig af** met getroffen en het sociale veld (kerken, verenigingen, scholen etc.). Denk daarbij vooruit: welke processen gaan lopen, welke vragen gaan nog komen? Bedenk welke stappen ondernomen kunnen worden, maar loop daar niet op vooruit. Overleg eerst met getroffen over hun wensen en behoeften. Let er op dat direct getroffen zich in de verschillende initiatieven van derden



(herdenkingen, bijeenkomsten etc.) kunnen blijven herkennen.

- **Voorkom dat de lokale samenleving met de individuele rouw op de loop gaat.** In een hechtere sociale context zal een ramp collectiever worden beleefd. Niet alleen getroffen en nabestaanden, maar ook de buurt of het dorp voelt de impact. Het is een wankel evenwicht tussen de individuele behoeften en de collectieve emoties. Bied maatwerk. Er hoeft niet per definitie een stille tocht te komen; overleg eerst met getroffen en wat zij willen. Hun wens geeft in principe de doorslag.
- **Besef dat er behoefte kan bestaan aan rituelen.** Rouw kent in diverse culturen een sterk ritueel karakter. Beoordeel of ga na welke rituelen op welk moment passend zijn. Rituelen komen bijvoorbeeld terug in de rol van kerken en andere religieuze en levensbeschouwelijke organisaties na rampen, maar ook bij het uitreiken van een lintje aan veteranen of het sturen van een brief met condoleances door de burgemeester.
- **Houd rekening met etnische achtergronden.** Betrek waar nodig (externe) expertise om aansluiting te vinden bij culturen waar men onvoldoende kennis van heeft. Toewijzing van een contactpersoon op basis van etnische achtergrond kan belemmerend werken omdat de contactpersoon dan in een loyaliteitsconflict (als ambtenaar en als lid van een etnische groep) kan worden gebracht. Wees open en eerlijk over onbekendheid met culturele omgangsvormen. Maak kenbaar dat getroffen en waar nodig kunnen aangeven wat in hun cultuur (on)gepast is.

# de professionele context

De contactpersoon richt zich in het contact met de getroffen en op het verstrekken van informatie en het inventariseren van behoeften. In sommige gevallen is de contactpersoon ook een zaakwaarnemer die dingen binnen de overheid in gang zet en praktische zaken uit handen neemt. Een contactpersoon wordt in de nasleep van een crisis door getroffen en al snel als de vertegenwoordiger van de overheid gezien. Een overheid die zich in een crisis als deze op tal van manieren bij getroffen en presenteert, bijvoorbeeld in de vorm van zedenrechercheurs, familierechercheurs, GGZ, woordvoerders, korpschefs, officieren van justitie, maatschappelijk werk, psychosociale zorgverleners etc.

Binnen de rampenbestrijding en crisisbeheersing is ieders rol bekend. Maar voor getroffen en kunnen alle overheidspartijen al snel overdonderend overkomen. Het is een uitdaging om de rollen van de partijen aan getroffen en toe te lichten (wat doet elke organisatie voor de getroffen en) en onderling op elkaar af te stemmen. Dit voorkomt dat getroffen en het gevoel krijgen dat zij onder de voet worden gelopen door een trits aan goedbedoelende hulpverleners.

## Case manager en familierechercheur

Twee partijen waar een (gemeentelijke) contactpersoon waarschijnlijk mee te maken krijgt zijn de *case manager* – een vast aanspreekpunt voor de familie, in de praktijk bijvoorbeeld een medewerker van Slachtofferhulp – en de familierechercheur van de politie.

Aan de directe nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten wordt de mogelijkheid geboden gebruik te maken van de diensten van een *case manager*.<sup>c</sup> Deze *case manager* is een beroepskracht die, naast de professionele bagage die hij/zij reeds bezit, interne scholing heeft gevolgd op het gebied van de psychosociale, juridische en praktische dienstverlening, gericht op deze specifieke doelgroep. De *case manager* is een vertrouwenspersoon die de getroffen en als een 'spin in het web' met raad en daad terzijde kan staan.<sup>27</sup>

De familierechercheur vormt vanuit de politie het aanspreekpunt over het lopende politieonderzoek. De familierechercheur is daar zelf niet bij betrokken. Hij krijgt van de teamleider van het onderzoek informatie die hij namens de politie kan delen met de familie. Omgekeerd zal ook informatie over de familie via de familierechercheur worden gedeeld met het onderzoeksteam, voor zover dat bijdraagt aan het onderzoek.

De familierechercheur is doorgaans de eerste vertegenwoordiger die vanuit de overheid contact krijgt met de familie in zaken van vermissing, moord en doodslag. De ervaring leert dat de *case manager* pas in tweede instantie aanhaakt, omdat de familie in het begin

<sup>c</sup> Zie voor meer foldermateriaal en achtergronden de website van Slachtofferhulp Nederland op [www.slachtofferhulp.nl](http://www.slachtofferhulp.nl)

vooral op zoek is naar informatie en niet ' bezig is ' met de verwerking. Als de opsporing wordt afgerond, zal de *case manager* normaliter een grotere rol krijgen. De familierechercheur trekt zich in dat geval terug en zal op een later moment weer aanhaken met inhoudelijke informatie zodra een rechtszaak gaat lopen. Voor het overige – praktische, juridische en/of psychologische hulp – is de *case manager* in de nafase doorgaans het belangrijkste aanspreekpunt van getroffen en.

#### Contacten met case manager en familierechercheur

Als (gemeentelijk) contactpersoon is het niet gebruikelijk om rechtstreeks contact te hebben met een familierechercheur. De rechercheur wordt doorgaans afgeschermd door de teamcoördinator die hiërarchisch boven de familierechercheur staat. Voor zover noodzakelijk, verlopen contacten tussen gemeente en familie(rechercheur) normaliter via de teamcoördinator. Vanuit de gemeente kan wel contact worden gezocht met de *case manager*. Daar kan mee worden afgestemd wat in de specifieke situatie ieders rol is en wat de verwachtingen over en weer zijn.

#### Contacten met overige partijen

Afhankelijk van het type crisis en de situatie waarin getroffen en zich bevinden, zullen meer of minder partijen zich over de getroffen en ontfermen. Op voorhand is niet aan te geven welke partijen zich met een crisis bezighouden. Vandaar dat wordt aangeraden om een overzicht te maken van alle partijen van wie bekend is dat zij een professionele relatie met de getroffen en onderhouden, welke rol een ieder heeft en waar partijen elkaar mogelijk overlappen. Dat netwerkoverzicht maakt inzichtelijk waar overleg wenselijk is om te voorkomen dat getroffen en zich overdonderd voelen door de vele partijen die zich – goedbedoeld – over hen ontfermen.

#### Eénloketfuncties

Een goede communicatie – en informatiestroom naar (in)direct getroffen en toe kan een grote mate van onzekerheid en een bron van stress wegnemen. Om geen ruimte te laten voor speculatie en geruchten, is het van belang dat de overheid open, helder en duidelijk informatie communiceert.<sup>13,25</sup> Het gaat dan voornamelijk om informatie over de ramp zelf, wat er gebeurd is met dierbaren en hoe het (eventuele) onderzoek vordert.<sup>2,23</sup> In een later stadium verschuift de focus naar wat normale reacties zijn op een abnormale gebeurtenis, hoe het proces van schadeafhandeling werkt, waar juridische hulp gevonden kan worden, etc. Informatie die er op gericht is de getroffen en handvatten te bieden om zo goed als mogelijk terug te keren naar de normale dagelijkse routine.

Sinds de Vuurwerkramp in Enschede en de cafébrand in Volendam is het gebruikelijk om na grotere rampen en crises dit soort informatie op één locatie aan te bieden.<sup>11</sup> Dit voorkomt dat getroffen en van het kastje naar de muur worden gestuurd en telkens opnieuw hun verhaal moeten doen. In het geval van Enschede en Volendam kon deze informatie op één fysieke plaats worden aangeboden (Informatie en Advies Centrum – IAC, respectievelijk Advies en Informatie Centrum – AIC). Wanneer getroffen en over het land verspreid wonen, kan ook gebruik worden gemaakt van een virtueel Informatie- en Verwijscentrum (IVC). Dergelijke websites zijn bijvoorbeeld opgezet na de Tsunami in 2004, Koninginnedag 2009 en de Vliegcramp in Tripoli in 2010.

## Aandachtspunten:

- **De verschillende rollen en taken van betrokken overheidspartijen** zijn voor getroffen en niet altijd zo helder. Waar overheidsfunctionarissen strikt onderscheid maken tussen gemeente, politie en OM zijn dat voor getroffen en alledrie "vertegenwoordigers van de Nederlandse autoriteiten". Indien nodig, maak aan de getroffen en helder wie welke rol vervult.
- **Ken het krachtenveld** en ken ieders rol en taak. Ga niet op de stoel van een andere partij zitten.
- **Houd contact met de andere partijen** die zich over getroffen en ontfermen, zoals de *case manager*, de politie, het Openbaar Ministerie, etc. Houd elkaar waar mogelijk op de hoogte van ontwikkelingen in het dossier, zodat collega-instellingen niet voor verrassingen komen te staan.
- **Stem onderling taken af.** Als een partij een relatie met getroffen en afbouwt is dat mogelijk van invloed op het takenpakket van andere betrokken partijen, bijvoorbeeld wanneer de familierechercheur zich terugtrekt. Maak dit bespreekbaar en inzichtelijk.
- **Stem bereikbaarheid onderling af.** In welke gevallen zijn collega-instanties bereikbaar en wat zijn de contactgegevens in noodgevallen?
- **Bespreek tussen partijen ervaringen met getroffen en.** Welke ontwikkelingen zijn er? Zijn er bepaalde spanningen waargenomen door bijvoorbeeld de *case manager* of de familierechercheur? Hebben getroffen en zich verenigd in belangengroepen? In hoeverre vertegenwoordigen deze de belangen van de gehele lotgenotengroep of slechts een deelbelang van een aantal getroffen en?
- **Houd getroffen en waar mogelijk uit de wind.** Diverse onderzoekers (gerechtelijk, wetenschappelijk, media) zullen met getroffen en willen spreken om hun ervaringen te horen. Het kan voor getroffen en zwaar of vermoeiend zijn om telkens opnieuw hun verhaal te moeten doen. Denk mee over de timing van onderzoeken en wie beter wel en wie beter niet kunnen worden benaderd. Kondig onderzoeken tijdig aan, zodat getroffen en zich niet overvallen voelen.
- **Houd de regie over de media strak in eigen hand,** stem met de media voor zover mogelijk af wat wel of niet uitgezonden/geschreven kan worden. Bespreek met getroffen en wat zij willen en informeer hen over wat ze kunnen verwachten van contact met de media. Betrek waar nodig de afdeling communicatie om getroffen en te ondersteunen in hun mediacontacten.
- **Haal (externe) expertise in huis,** bijvoorbeeld voor het organiseren en begeleiden van herdenkingen (begravenisondernemer, sleutelfunctionarissen culturele minderheden, etc.). Of benut ervaringen van andere overheden (gemeenten, rijksoverheid) die eerder met herdenkingen te maken hebben gehad. Het proces is vaak te precair om fouten te maken. Maak hierbij expliciete afspraken over de taken van de externe en de eindverantwoordelijkheid. Koppel waar nodig de externe aan een interne medewerker om werkzaamheden te vergemakkelijken. Interne medewerkers weten immers al wie waarvoor en op welke manier benaderd kan worden.

# de gemeentelijke organisatie

**Na een crisis of ramp gaat in de eerste fase alle aandacht uit naar de beheersing van de crisis en de betrokkenheid van de geschokte samenleving. Al snel wordt daarna overgegaan naar een meer bestuurlijk en politiek traject, waarin onderzoeken van verschillende instanties, verantwoording en aansprakelijkheid de boventoon voeren. De crisis wordt door de gemeentelijke organisatie dan vooral door een bestuurlijke bril gezien.**

De contactpersoon van getroffen en kan ervaren dat hij/zij dan de aansluiting mist met de rest van de gemeentelijke organisatie. De gemeente denderd door in de verantwoordingsfase. Collega's op de afdeling hebben niet te maken met de emoties van de getroffen en. Daardoor kan een kloof ontstaan tussen collega's onderling. Het is gemakkelijk gezegd om "grenzen te stellen aan het ondersteunen van getroffen en". Maar de praktijk is niet zo zwart-wit. Een contactpersoon moet stevig in de schoenen staan om getroffen en uit te leggen tot waar de verantwoordelijkheid van de gemeente gaat. Getroffen en moeten begrijpen dat de contactpersoon hen niet steeds bij de hand kan nemen.

Tegelijkertijd is ook een zekere alertheid van de gehele gemeentelijke organisatie nodig; de overheid heeft op tal van vlakken contacten met burgers en dus ook met getroffen en. Buiten de contactpersoon om hebben ook andere medewerkers contacten. Het is verstandig om de eigen organisatie door te lichten en te bezien op welke terreinen er nog contacten lopen met getroffen en. Loopt er toevallig ook nog een lastig dossier rond een vergunningaanvraag? Loopt er nog een bezwaarprocedure van de getroffen en? Kan de getroffen en boetes verwachten als gevolg van de ramp die in deze situatie moreel niet passend zijn? Dat zijn zaken die alertheid behoeven. Want de ervaring leert dat in de emotionele setting waarin veel getroffen en zich bevinden de kleinste fout al snel kan escaleren. De relatie tussen getroffen en en de gemeente kan dan blijvend verstoord zijn.

De hulp vanuit de gemeente richting getroffen en vereist management. Zij moet nadenken over de taken die ze op zich neemt en de tijdsperiode waarin hulp wordt geboden: wat is reëel, wat valt er onder de gemeentelijke verantwoordelijkheid en wat kan gedaan worden voor getroffen en zodat zij zelf de draad weer op kunnen pakken? Wanneer worden taken overgedragen binnen de staande organisatie of naar andere instanties?

Wie de contactpersoon wordt is een keuze waarin het karakter van de persoon en het type vragen van getroffen en en organisatie een rol spelen. Denk bij de keuze ook na over de letterlijke afstand tussen de contactpersoon en de getroffen en: wonen zij bij elkaar in de buurt? Behoren ze tot dezelfde vereniging? Zitten zij bij dezelfde kerk? Op eerste gezicht lijkt dit positief, de contactpersoon kent immers de gemeenschap en de omgeving.

Maar de keus voor een contactpersoon wordt in principe voor langere tijd gemaakt. Wat als zowel getroffen en als contactpersoon voortdurend herinnerd worden aan de ramp, doordat zij elkaar tegenkomen in de supermarkt? Wat als het contact na verloop van tijd minder gemakkelijk verloopt? Dan kan het delen van sociale groepen en de geografische nabijheid in het nadeel werken. Daarbij is het belangrijk te realiseren dat het onwenselijk is om (vaak) te wisselen van contactpersonen voor getroffen en. Een keuze voor een contactpersoon leidt in principe tot een relatie die voor langere tijd wordt aangegaan.

## Aandachtspunten:

- **Werk in tweetallen vanwege de morele dilemma's** die op contactpersonen af zullen komen; vragen als 'hoe ver gaan we met het bijstaan van de getroffen en', 'waar trekken we een grens', 'welke financiële ondersteuning bieden we' etc. In de praktijk komt van het één vaak het ander en groeit de zorg gestaag. Als vervolgens iemand aan de rem trekt ('is dat nou nodig?') is het beter om daar in teamverband over te kunnen spreken.
- **Werk in tweetallen om te grote emotionele betrokkenheid te voorkomen.** De ervaring leert dat collega's elkaar er gemakkelijker voor kunnen behoeden om te veel mee te gaan in de emoties van getroffen en. Het is moeilijk om alleen "nee" te moeten zeggen.
- **Werk in tweetallen om ook de bereikbaarheid te regelen.** De wensen van getroffen en worden veelal ingegeven door emoties, die zich niet altijd aan kantooruren houden.
- **Baseer de keus voor contactpersoon op inlevingsvermogen, communicatieve vaardigheden en type vragen van de getroffen en.** Let er zoveel mogelijk op dat er letterlijk voldoende afstand is tussen contactpersoon en getroffen en. Dit voorkomt eventuele confrontaties in de toekomst.
- **Onderschat niet de benodigde ondersteuning vanuit de eigen gemeente.** Kan het eigen werk worden gecombineerd met de taak van contactpersoon? Vooral omdat het contact met getroffen en langdurig zal zijn, moet er binnen de reguliere werkzaamheden tijd en ruimte worden gecreëerd om het contact op een goede manier te onderhouden.
- **Onderschat niet de waarde van erkenning voor de contactpersoon zelf.** Borg dat ook de contactpersoon ergens naartoe kan met de emoties die de taak met zich mee brengt. Spreek waardering uit voor de soms zware, emotionele taak die men op zich neemt. Het is een (ARBO)taak van de organisatie om te borgen dat er regelmatig een nabespreking wordt georganiseerd.<sup>d</sup>
- **Check in de eigen organisatie** op welke andere terreinen er contacten lopen of gaan lopen met getroffen en en kijk in hoeverre deze van invloed zijn op de lopende contacten met de contactpersoon. Dubbelcheck of er geen procedures of lastige vergunningaanvragen e.d. zijn waar getroffen en een rol in spelen. Vink getroffen en in het systeem aan, zodat collega's alert zijn om de contactpersoon erbij te betrekken wanneer zij op een andere manier contact hebben met de getroffen en.

<sup>d</sup> elke werkgever is in het kader van de Arbo-wet verantwoordelijk voor opvang en nazorg van de eigen medewerkers

- **Zorg voor duidelijke aanspreekpunten binnen de gemeentelijke organisatie.** Zorg dat het leiderschap en de rolverdeling intern voor alle betrokkenen helder is en overleg onderling met regelmaat over de voortgang in het contact met getroffenenen.
- **Zorg voor korte lijnen met de burgemeester of wethouder;** werk met hen samen. Als de afstand tot het college te groot wordt, bestaat de kans dat elke hogere laag een stuk 'emotie' uitfiltert. Daardoor kunnen leidinggevendenden een vertekend beeld krijgen van de wensen/behoefden van getroffenenen. Omdat verzoeken vaak worden ingegeven door emoties, is het belangrijk dat wensen en behoeften niet alleen op rationale gronden worden beoordeeld, maar besluitvormers ook gevoel hebben bij de emotionele gronden van het verzoek.
- **Informeel en prepareer burgemeester** en wethouder(s) als zij op bijeenkomsten met getroffenenen komen, zodat zij zijn voorbereid op mogelijke gesprekken die worden aangeknoopt.
- **Houd in de gaten in hoeverre een tussentijdse wisseling** van een wethouder of burgemeester van invloed is op toezeggingen en het tonen van betrokkenheid en erkenning richting getroffenenen. Houd een dossier bij en zorg voor interne overdracht bij eventuele opvolgingen.
- **Maak (intern) helder** wanneer en waarom de gemeente vindt dat contact met getroffenenen afgebouwd moet worden. Dat moment hoeft niet direct te worden vastgelegd, maar stel het op enig moment vast. Bijv. het moment van een jaar na de ramp (eerste herdenking).

# de directe communicatie

**Contactpersonen moeten zich realiseren dat het proces waarin zij terechtkomen deels onstuurbaar is, omdat het verloop sterk afhankelijk is van de manier waarop getroffenenen en hun omgeving zich opstellen. Het is verstandig om vooraf de verwachtingen over en weer duidelijk te maken. Wat kan men van de gemeente verwachten, waar kan de gemeente op worden aangesproken? Krijgen getroffenenen een seintje bij alle mediaberichten over de ramp? Of wordt afgesproken dat alleen de persberichten vanuit de gemeente vooraf met getroffenenen worden gedeeld? Let in de communicatie op woordkeus en formulering. Sluit aan op het taalgebruik van de getroffene. Hoe komt dat wat gezegd wordt over op de getroffene?**

## Verwachtingen management

Het is belangrijk open en duidelijk te zijn over wat getroffenenen kunnen verwachten van de gemeente. Hoewel bij de gemeente of het contactpersoon het gevoel kan leven dat er iets gedaan of gezegd moet worden om het verdriet van getroffenenen te verzachten, is het belangrijk geen beloftes te doen die onuitvoerbaar zijn. Ook uitspraken als "alles komt goed" en "er zal niets worden nagelaten om de getroffenenen te helpen" moeten vermeden worden. Deze kunnen bij getroffenenen de indruk wekken dat de gemeente alles zal regelen en/of vergoeden, terwijl dit in de praktijk niet het geval zal zijn. Wanneer de in hun ogen gedane toezeggingen niet worden nageleefd, kan dit resulteren in boosheid, teleurstelling of frustratie bij getroffenenen. Dit wordt ook wel de "ramp na de ramp" genoemd. Licht ook de juridische context toe als de opstelling van de overheid in eventuele rechtzaken hard en kil overkomt. Dat de overheid juridisch niet verantwoordelijk is, zegt niet dat de overheid zich niet verantwoordelijk *voelt*. De betrokkenheid kan worden onderstreept, ook al neemt de overheid niet de juridische aansprakelijkheid op zich.

## Relativeer

Getroffenen kunnen de neiging hebben om hun problemen uit te vergroten en als onoverkomelijk te zien. Probeer in dergelijke gevallen de ervaringen te normaliseren. Probeer waar mogelijk de problemen op te delen in kleinere, behapbare stukjes. Relativeer de problemen, zonder deze te bagatelliseren. Het is belangrijk getroffenenen te erkennen in hun gevoel, maar aan de andere kant is hun perceptie van de ramp niet bij voorbaat de enige juiste perceptie. Problemen kunnen vergroot worden als te veel wordt meebewogen met getroffenenen.<sup>15</sup> Soms willen getroffenenen negatieve ervaringen na de ramp toedichten aan de ramp zelf. Rampen vinden echter plaats in levens. Een scheiding na de ramp, bijvoorbeeld, hoeft niet door de ramp te komen. Misschien ging het daarvoor ook al slecht in het huwelijk. Houd getroffenenen een spiegel voor en probeer te richten op positieve zaken: wat gaat er wel goed? Pas daarbij op dat niet vervallen wordt in uitdrukkingen als: "wees blij dat je het hebt overleefd", "gelukkig heb je (de rest van) je gezin nog", etc.

## Aandachtspunten:

- **Wees open, eerlijk en transparant** in de communicatie. Benoem de verwachtingen van de getroffene en bespreek wat gedaan kan worden om de verwachtingen waar te maken of bij te stellen. Maak duidelijk dat de contactpersoon niet alles overziet en ook niet alles kan regelen. Stimuleer eigen verantwoordelijkheid.
- **Vraag aan getroffenen:** wat kan ik voor u doen, wat heeft u nodig, wat moet er gedaan worden? En doe vervolgens wat gevraagd wordt. Let er daar bij op dat er geen toezeggingen worden gedaan die niet uitgevoerd kunnen worden.
- **Stel een duidelijk doel voor gesprekken** met getroffenen. Het is goed getroffenen eens hun verhaal te laten doen, maar wees voorzichtig met het er steeds weer over laten vertellen. Geef aan wat het doel van vandaag is en waarom dat belangrijk is. Bepaal vooraf hoelang een gesprek mag duren. Dit geeft houvast voor zowel de contactpersoon als de getroffene.
- **Bied getroffenen de mogelijkheid om op onderdelen mee te praten** en inspraak te hebben. Geef hen beargumenteerde keuzemogelijkheden. Wees consequent naar alle getroffenen toe; besef dat zij onderling contact hebben. De toezegging aan de een is in principe ogenblikkelijk bekend bij de anderen.
- **Informeer zo tijdig mogelijk.** Stem ook af hoe getroffenen geïnformeerd willen worden. Moeten zij over alles gebeld of gemaïld worden, willen zij alle nieuwsberichten ontvangen, alleen de persberichten van de gemeente of vinden zij hun eigen weg?
- **Licht de juridische context toe.** Als in rechtzaken de verantwoordelijkheid en mogelijke aansprakelijkheid van de overheid een rol speelt, kan de toonzetting kil en zakelijk zijn. Leg uit dat het niet betekent dat de overheid geen betrokkenheid voelt, maar dat het een onderdeel is van de juridische afwikkeling.
- **Verplaats je doorlopend in de getroffene.** Denk bij het schrijven van een brief na hoe die wordt ontvangen als die bij de getroffene op de deurmat valt. Dubbelcheck gevoelige punten. Klopt de genoemde datum van de ramp? Zijn de namen goed gespeld? Vraag ook of het uitkomt wanneer het nodig is om iets te bespreken. Wellicht is de getroffene met andere dingen bezig.
- **Bespreek de bereikbaarheid met getroffenen.** Bijvoorbeeld dat in dringende situaties altijd gebeld kan worden, maar reguliere vragen tijdens kantooruren thuisshoren. Gebruik niet een eigen (privé) 06-nummer. In het begin lijkt dat wellicht handig, als verhoudingen later veranderen kan het lastig worden. Zorg voor een goede borging van afspraken, toezeggingen en contacten. Bevestig telefonische afspraken in e-mail of in brieven.

# de balans

**Anderen helpen is tweerichtingsverkeer. Getroffenen en contactpersonen ontwikkelen tijdens langdurig contact een relatie. Daarbij kan het zijn dat de contactpersoon en getroffene sympathiek tegenover elkaar staan, maar ook het tegenovergestelde is mogelijk: de contactpersoon vindt de getroffene onsympathiek. Dergelijke gevoelens zijn menselijk. De contactpersoon heeft zijn eigen gevoelens, verlangens en frustraties, die hij/zij meeneemt in het werk. Dit wordt ook wel *tegenoverdracht* genoemd.<sup>10</sup> Het is belangrijk deze gevoelens te onderkennen, of ze nu positief zijn of negatief. Dit kan helpen voorkomen dat een getroffene erg afhankelijk of juist afstandelijk, agressief reageert op de contactpersoon. Als de gevoelens een onbevangen relatie met de getroffene in de weg staan, is het goed om dat contact over te dragen.**

Daarnaast voelt het goed om anderen te helpen en jezelf nuttig te kunnen maken voor getroffenen. Soms kan het echter ook te veel worden, het helpen zuigt energie, contactpersonen raken (emotioneel) uitgeput en zien op tegen werkzaamheden die met de ramp en de getroffenen te maken hebben. Dit wordt ook wel "*compassion fatigue*" genoemd.<sup>8</sup>

De concepten tegenoverdracht en *compassion fatigue* laten zien dat het contactpersoon een effect heeft op de getroffene, maar ook dat de getroffene effect heeft op de contactpersoon en het contact voor hem/haar emotioneel ingrijpend kan zijn. Naarmate de contactpersoon zich meer kan identificeren met een bepaalde situatie (zoals bijvoorbeeld kinderen in dezelfde leeftijd; het kortgeleden verloren hebben van een dierbare) zal de impact groter zijn. Met name tijdens rustige uren, 's nachts of op onverwachte momenten kunnen verhalen van mensen zich opdringen en eigen emoties oproepen. Dat geldt ook voor gevoelens van onmacht of incompetentie als bepaalde zaken niet goed zijn verlopen, tegen "muren van onbegrip" wordt opgelopen of de getroffene uiteindelijk niet doet waar zo de moeite voor is gedaan.

Het benadrukt nog eens het belang van het onderhouden van een professionele empathische relatie met getroffenen. Blijf alert op de eigen gemoedstoestand en de persoonlijke impact van het contact. Praat met iemand die bereid is zonder waardeoordeel te luisteren naar de opgedane ervaringen en ondernomen acties. Dat helpt om zicht te krijgen op de eigen emoties en het eigen handelen, helpt te reflecteren op de eigen houding ten opzichte van de getroffene en stimuleert een gezonde verwerking van de ervaring. Er niet over praten c.q. niet naar gevraagd worden of proberen alles alleen te verwerken kan iemand moe en / of eenzaam maken. Als meerdere ervaringen zich opstapelen zonder daarover te spreken, is het niet denkbeeldig dat een contactpersoon het werk op een dag niet meer aan kan en er misschien zelfs helemaal mee stopt.



## Aandachtspunten:

- **Besef dat je persoonlijke gevoelens en ervaringen meeneemt in het werk** en dat deze het contact met de getroffene beïnvloeden.
- **Denk aan jezelf.** Let op eigen gevoelens, houd voldoende afstand, raak niet te betrokken of oververmoeid. Zorg voor ontspanning en blijf leuke dingen doen naast het werk. Bedenk goed tot hoever je kunt gaan en praat met iemand (familielid, collega, huisarts) als het allemaal teveel dreigt te worden.
- **Geef leidinggevenden een rol in het bewaken van de balans**, bijvoorbeeld door het contact met getroffenen ook terug te laten komen in (functionerings)gesprekken. Doorgaans heeft iemand die van een afstand de zaken volgt beter zicht op de impact en kan hij/zij de contactpersoon daarin begeleiden.

# de aandachtspunten op een rij

- **Besef dat getroffenen verschillende fases doorlopen in de verwerking van een ramp.** In de verschillende fases voeren verschillende emoties de boventoon. Deze emoties kunnen effect hebben op het contact en de verwachtingen die de getroffene heeft van de contactpersoon.
- **Besef dat mensen een ramp in verschillend tempo verwerken.** Iedere getroffene maakt zijn eigen verwerking en rouwproces door. De een is sneller op de been dan de ander. Waar de een de ramp al achter zich kan laten, staat de ander aan het begin van het verwerkingsproces. Deze asynchrone verwerking kan leiden tot onderlinge spanningen tussen getroffenen.
- **Besef dat externe factoren leiden tot verstoringen in de verwerking.** Sommige versturende factoren zijn voorspelbaar, zoals rechtszaken, de presentatie van onderzoeksrapportages en de jaaroverzichten aan het einde van het jaar. Andere factoren zijn onvoorspelbaar, zoals een achtergrondartikel in de krant of internetpublicaties die (lokaal) tot ophef leiden, of vergelijkbare gebeurtenissen elders. Dit kan leiden tot (hernieuwde) gevoelens van verdriet, woede, onrechtvaardigheid, herbeleving, etc. bij getroffenen die mogelijk afgereageerd worden op de contactpersoon.
- **Besef dat mensen pas na verloop van tijd oog krijgen voor het bredere perspectief.** In eerste instantie ligt hun focus vooral op het eigen herstel. Het merendeel van getroffenen is pas later in staat om te relativiseren.
- **Houd er rekening mee dat ook de typen vragen van getroffenen met de tijd veranderen.** In eerste instantie zullen praktische vragen de boventoon voeren over vermissing, identificatie, teruggaaf van spullen, etc. Later gaan zaken als schadevergoedingen, verzekeringen en wederopbouw een prominentere plaats innemen.
- **Besef dat getroffenen normale reacties op een abnormale gebeurtenis hebben.** Woede en een gevoel van gebrek aan erkenning zijn daar (veelvoorkomende) voorbeelden van. Ook kunnen getroffenen teleurgesteld zijn in de overheid die de ramp niet heeft kunnen voorkomen. Hoe onterecht dat soms ook is, deze gevoelens kunnen worden afgereageerd op contactpersonen. Wees geduldig en vat dit niet persoonlijk op.
- **Ga uit van het zelfherstellend vermogen en de veerkracht** van nabestaanden en slachtoffers. Sta klaar als het nodig is, ondersteun getroffen waar mogelijk om zelf de draad weer op te pakken, maar dring je niet op.
- **Neem mensen serieus in hun percepties.** Geef getroffenen de ruimte om hun verhaal te doen. Wees terughoudend in oordelen, maar durf van tijd tot tijd mensen ook een spiegel voor te houden. Kanaliseer emoties en temper verwachtingen op microniveau.
- **Schenk niet alleen aandacht aan slachtoffers**, maar ook aan nabestaanden, omstanders, hulpverleners en behulpzame burgers in de acute fase.
- **Ga – waar mogelijk – pragmatisch met regels om.** Beoordeel of regels gezien de

bijzondere omstandigheden na een ramp strikt moeten worden toegepast. Zaken die voor de samenleving als geheel goed zijn geregeld, kunnen op individueel niveau een onwenselijke doorwerking hebben. Denk hierbij aan boetes of het delen van privacy gevoelige informatie die de verwerking kan beïnvloeden. Betrek ook andere organisaties als zij een rol vervullen, zoals de Belastingdienst die normaliter belasting heft over de verzamelde gelden bij inzamelingsacties.

- ***C'est le ton qui fait la musique.*** In de praktijk gaat het vooral over de manier waarop de overheid het contact onderhoudt, de woorden die men spreekt en de emotie die er in doorklinkt. Put men daar troost uit, vindt men erkenning of komt de overheid – onbedoeld – zakelijk en kil over?
- **Activeer het onderliggende sociale netwerk.** Familie, vrienden en collega's zien getroffen en op dagelijkse basis en bieden de meest directe hulp door troost, een luisterend oor en steun. Ook lotgenotencontact kan helpen; als mensen in groepsverband zien dat zij niet de enigen zijn die iets ervaren, kan dat helend werken. Besef dat lotgenoten soms ook in andere gemeenten woonachtig zijn en niet automatisch zijn 'aangehaakt'.
- **Breng familierelaties in kaart.** Zijn er hechte of verwaterde familiebanden? Zijn er eerdere huwelijken, stiefkinderen, lopende scheidingen of andere familiale zaken die van invloed kunnen zijn op het contact? Dit is ook van belang voor eventuele correspondenties van medeleven van bijvoorbeeld de burgemeester, de commissaris van de Koningin, ministers etc.
- **Heb oog voor eventuele spanningen.** Is er sprake van spanningen of haat en nijd in families van getroffen en, tussen getroffen onderling, etc.? Ga ervan uit dat op enig moment getroffen niet op een lijn zullen zitten. Denk aan een deel van de getroffen die wellicht geen behoefte heeft aan een herdenkingsplaque, terwijl een ander deel er op staat. Besef dat met goede, heldere communicatie in elk geval begrip valt te krijgen voor de standpunten van de gemeente.
- **Kies geen partij.** Zeker wanneer er meningsverschillen ontstaan – bijvoorbeeld tussen getroffen onderling, tussen getroffen en de gemeente of andere overheden – kan de druk op de contactpersoon toenemen om keuzes te maken voor een bepaalde partij. Blijf neutraal. Schaal intern op waar nodig; betrek een wethouder of burgemeester bij morele dilemma's.
- **Heb oog voor verschillende posities van families.** Familie van de dader (verdachte) zal ook geschokt zijn over wat er is voorgevallen en behoefte hebben aan ondersteuning. Inventariseer behoeften en stem in overleg met families af hoe het beste in deze behoeften kan worden voorzien, bijvoorbeeld over aanwezigheid bij herdenkingsdiensten. Voorkom - voor zover mogelijk - dat contactpersonen het aanspreekpunt zijn van zowel getroffen als familie van de dader, om loyaliteitsproblemen te voorkomen.
- **Ken het sociale krachtenveld** (scholen, sportverenigingen, buurtverenigingen, religieuze organisaties, etc.) en weet wie de partners zijn om informatie mee te delen en contacten te onderhouden. Leg waar nodig contact met andere partijen die een rol hebben gespeeld tijdens of voorafgaand aan een crisis (bijvoorbeeld de organisatie van een evenement). Benut dit sociale krachtenveld. Ga niet opnieuw het wiel uitvinden en delegeer op logische momenten taken naar deze sociale partners.

- **Stem waar nodig af met getroffen en het sociale veld** (kerken, verenigingen, scholen etc.). Denk daarbij vooruit: welke processen gaan lopen, welke vragen gaan nog komen? Bedenk welke stappen ondernomen kunnen worden, maar loop daar niet op vooruit. Overleg eerst met getroffen over hun wensen en behoeften. Let er op dat direct getroffen zich in de verschillende initiatieven van derden (herdenkingen, bijeenkomsten etc.) kunnen blijven herkennen.
- **Voorkom dat de lokale samenleving met de individuele rouw op de loop gaat.** In een hechtere sociale context zal een ramp collectiever worden beleefd. Niet alleen getroffen of nabestaanden, maar ook de buurt of het dorp voelt de impact. Het is een wankel evenwicht tussen de individuele behoeften en de collectieve emoties. Bied maatwerk. Er hoeft niet per definitie een stille tocht te komen; overleg eerst met getroffen wat zij willen. Hun wens geeft in principe de doorslag.
- **Besef dat er behoefte kan bestaan aan rituelen.** Rouw kent in diverse culturen een sterk ritueel karakter. Beoordeel of ga na welke rituelen op welk moment passend zijn. Rituelen komen bijvoorbeeld terug in de rol van kerken en andere religieuze en levensbeschouwelijke organisaties na rampen, maar ook bij het uitreiken van een lintje aan veteranen of het sturen van een brief met condoleances door de burgemeester.
- **Houd rekening met etnische achtergronden.** Betrek waar nodig (externe) expertise om aansluiting te vinden bij culturen waar men onvoldoende kennis van heeft. Toewijzing van een contactpersoon op basis van etnische achtergrond kan belemmerend werken omdat de contactpersoon dan in een loyaliteitsconflict (als ambtenaar en als lid van een etnische groep) kan worden gebracht. Wees open en eerlijk over onbekendheid met culturele omgangsvormen. Maak kenbaar dat getroffen waar nodig kunnen aangeven wat in hun cultuur (on)gepast is.
- **De verschillende rollen en taken van betrokken overheidspartijen** zijn voor getroffen niet altijd zo helder. Waar overheidsfunctionarissen strikt onderscheid maken tussen gemeente, politie en OM zijn dat voor getroffen alledrie "vertegenwoordigers van de Nederlandse autoriteiten". Indien nodig, maak aan de getroffen helder wie welke rol vervult.
- **Ken het krachtenveld** en ken ieders rol en taak. Ga niet op de stoel van een andere partij zitten.
- **Houd contact met de andere partijen** die zich over getroffen ontfermen, zoals de case manager, de politie, het Openbaar Ministerie, etc. Houd elkaar waar mogelijk op de hoogte van ontwikkelingen in het dossier, zodat collega-instellingen niet voor verrassingen komen te staan.
- **Stem onderling taken af.** Als een partij een relatie met getroffen afbouwt is dat mogelijk van invloed op het takenpakket van andere betrokken partijen, bijvoorbeeld wanneer de familierechercheur zich terugtrekt. Maak dit bespreekbaar en inzichtelijk.
- **Stem bereikbaarheid onderling af.** In welke gevallen zijn collega-instanties bereikbaar en wat zijn de contactgegevens in noodgevallen?
- **Bespreek tussen partijen ervaringen met getroffen.** Welke ontwikkelingen zijn er? Zijn er bepaalde spanningen waargenomen door bijvoorbeeld de case manager of de familierechercheur? Hebben getroffen zich verenigd in belangengroepen? In

hoeverre vertegenwoordigen deze de belangen van de gehele lotgenotengroep of slechts een deelbelang van een aantal getroffen?

- **Houd getroffen waar mogelijk uit de wind.** Diverse onderzoekers (gerechtelijk, wetenschappelijk, media) zullen met getroffen willen spreken om hun ervaringen te horen. Het kan voor getroffen zwaar of vermoeiend zijn om telkens opnieuw hun verhaal te moeten doen. Denk mee over de timing van onderzoeken en wie beter wel en wie beter niet kunnen worden benaderd. Kondig onderzoeken tijdig aan, zodat getroffen zich niet overvallen voelen.
- **Houd de regie over de media strak in eigen hand,** stem met de media voor zover mogelijk af wat wel of niet uitgezonden/geschreven kan worden. Bespreek met getroffen wat zij willen en informeer hen over wat ze kunnen verwachten van contact met de media. Betrek waar nodig de afdeling communicatie om getroffen te ondersteunen in hun mediacontacten.
- **Haal (externe) expertise in huis,** bijvoorbeeld voor het organiseren en begeleiden van herdenkingen (begravenisondernemer, sleutelfunctionarissen culturele minderheden, etc.). Of benut ervaringen van andere overheden (gemeenten, rijksoverheid) die eerder met herdenkingen te maken hebben gehad. Het proces is vaak te precair om fouten te maken. Maak hierbij expliciete afspraken over de taken van de externe en de eindverantwoordelijkheid. Koppel waar nodig de externe aan een interne medewerker om werkzaamheden te vergemakkelijken. Interne medewerkers weten immers al wie waarvoor en op welke manier benaderd kan worden.
- **Werk in tweetallen vanwege de morele dilemma's** die op contactpersonen af zullen komen; vragen als 'hoe ver gaan we met het bijstaan van de getroffen', 'waar trekken we een grens', 'welke financiële ondersteuning bieden we' etc. In de praktijk komt van het één vaak het ander en groeit de zorg gestaag. Als vervolgens iemand aan de rem trekt ('is dat nou nodig?') is het beter om daar in teamverband over te kunnen spreken.
- **Werk in tweetallen om te grote emotionele betrokkenheid te voorkomen.** De ervaring leert dat collega's elkaar er gemakkelijker voor kunnen behoeden om te veel mee te gaan in de emoties van getroffen. Het is moeilijk om alleen "nee" te moeten zeggen.
- **Werk in tweetallen om ook de bereikbaarheid te regelen.** De wensen van getroffen worden veelal ingegeven door emoties, die zich niet altijd aan kantooruren houden.
- **Baseer de keus voor contactpersoon** op inlevingsvermogen, communicatieve vaardigheden en type vragen van de getroffen. Let er zoveel mogelijk op dat er letterlijk voldoende afstand is tussen contactpersoon en getroffen. Dit voorkomt eventuele confrontaties in de toekomst.
- **Onderschat niet de benodigde ondersteuning vanuit de eigen gemeente.** Kan het eigen werk worden gecombineerd met de taak van contactpersoon? Vooral omdat het contact met getroffen langdurig zal zijn, moet er binnen de reguliere werkzaamheden tijd en ruimte worden gecreëerd om het contact op een goede manier te onderhouden.
- **Onderschat niet de waarde van erkenning voor de contactpersoon zelf.** Borg dat ook de contactpersoon ergens naartoe kan met de emoties die de taak met zich mee

brengt. Spreek waardering uit voor de soms zware, emotionele taak die men op zich neemt. Het is een (ARBO)taak van de organisatie om te borgen dat er regelmatig een nabespreking wordt georganiseerd.

- **Check in de eigen organisatie** op welke andere terreinen er contacten lopen of gaan lopen met getroffen en kijk in hoeverre deze van invloed zijn op de lopende contacten met de contactpersoon. Dubbelcheck of er geen procedures of lastige vergunningsaanvragen e.d. zijn waar getroffen een rol in spelen. Vink getroffen in het systeem aan, zodat collega's alert zijn om de contactpersoon erbij te betrekken wanneer zij op een andere manier contact hebben met de getroffen.
- **Zorg voor duidelijke aanspreekpunten binnen de gemeentelijke organisatie.** Zorg dat het leiderschap en de rolverdeling intern voor alle betrokkenen helder is en overleg onderling met regelmaat over de voortgang in het contact met getroffen.
- **Zorg voor korte lijnen met de burgemeester** of wethouder; werk met hen samen. Als de afstand tot het college te groot wordt, bestaat de kans dat elke hogere laag een stuk 'emotie' uitfiltert. Daardoor kunnen leidinggevend een vertekend beeld krijgen van de wensen/behoefte van getroffen. Omdat verzoeken vaak worden ingegeven door emoties, is het belangrijk dat wensen en behoeften niet alleen op rationele gronden worden beoordeeld, maar besluitvormers ook gevoel hebben bij de emotionele gronden van het verzoek.
- **Informeel en prepareer burgemeester** en wethouder(s) als zij op bijeenkomsten met getroffen komen, zodat zij zijn voorbereid op mogelijke gesprekken die worden aangeknoopt.
- **Houd in de gaten in hoeverre een tussentijdse wisseling** van een wethouder of burgemeester van invloed is op toezeggingen en het tonen van betrokkenheid en erkenning richting getroffen. Houd een dossier bij en zorg voor interne overdracht bij eventuele opvolgingen.
- **Maak (intern) helder** wanneer en waarom de gemeente vindt dat contact met getroffen afgebouwd moet worden. Dat moment hoeft niet direct te worden vastgelegd, maar stel het op enig moment vast. Bijv. het moment van een jaar na de ramp (eerste herdenking).
- **Wees open, eerlijk en transparant** in de communicatie. Benoem de verwachtingen van de getroffen en bespreek wat gedaan kan worden om de verwachtingen waar te maken of bij te stellen. Maak duidelijk dat de contactpersoon niet alles overziet en ook niet alles kan regelen. Stimuleer eigen verantwoordelijkheid.
- **Vraag aan getroffen:** wat kan ik voor u doen, wat heeft u nodig, wat moet er gedaan worden? En doe vervolgens wat gevraagd wordt. Let er daar bij op dat er geen toezeggingen worden gedaan die niet uitgevoerd kunnen worden
- **Stel een duidelijk doel voor gesprekken** met getroffen. Het is goed getroffen eens hun verhaal te laten doen, maar wees voorzichtig met het er steeds weer over laten vertellen. Geef aan wat het doel van vandaag is en waarom dat belangrijk is. Bepaal vooraf hoelang een gesprek mag duren. Dit geeft houvast voor zowel de contactpersoon als de getroffen.
- **Bied getroffen de mogelijkheid om op onderdelen mee te praten** en inspraak te hebben. Geef hen beargumenteerde keuzemogelijkheden. Wees consequent naar alle



getroffenen toe; besef dat zij onderling contact hebben. De toezegging aan de een is in principe ogenblikkelijk bekend bij de anderen.

- **Informeel zo tijdig mogelijk.** Stem ook af hoe getroffen en geïnformeerd willen worden. Moeten zij over alles gebeld of gemaild worden, willen zij alle nieuwsberichten ontvangen, alleen de persberichten van de gemeente of vinden zij hun eigen weg?
- **Licht de juridische context toe.** Als in rechtzaken de verantwoordelijkheid en mogelijke aansprakelijkheid van de overheid een rol speelt, kan de toonzetting kil en zakelijk zijn. Leg uit dat het niet betekent dat de overheid geen betrokkenheid voelt, maar dat het een onderdeel is van de juridische afwikkeling.
- **Verplaats je doorlopend in de getroffene.** Denk bij het schrijven van een brief na hoe die wordt ontvangen als die bij de getroffene op de deurmat valt. Dubbelcheck gevoelige punten. Klopt de genoemde datum van de ramp? Zijn de namen goed gespeld? Vraag ook of het uitkomt wanneer het nodig is om iets te bespreken. Wellicht is de getroffene met andere dingen bezig.
- **Bespreek de bereikbaarheid met getroffenen.** Bijvoorbeeld dat in dringende situaties altijd gebeld kan worden, maar reguliere vragen tijdens kantooruren thuisshoren. Gebruik niet een eigen (privé) 06-nummer. In het begin lijkt dat wellicht handig, als verhoudingen later veranderen kan het lastig worden. Zorg voor een goede borging van afspraken, toezeggingen en contacten. Bevestig telefonische afspraken in e-mail of in brieven.
- **Besef dat je persoonlijke gevoelens en ervaringen meeneemt in het werk** en dat deze het contact met de getroffene beïnvloeden.
- **Denk aan jezelf.** Let op eigen gevoelens, houd voldoende afstand, raak niet te betrokken of oververmoeid. Zorg voor ontspanning en blijf leuke dingen doen naast het werk. Bedenk goed tot hoever je kunt gaan en praat met iemand (familie lid, collega, huisarts) als het allemaal teveel dreigt te worden.
- **Geef leidinggevenden een rol in het bewaken van de balans,** bijvoorbeeld door het contact met getroffen en ook terug te laten komen in (functionerings)gesprekken. Doorgaans heeft iemand die van een afstand de zaken volgt beter zicht op de impact en kan hij/zij de contactpersoon daarin begeleiden.

# met dank aan

**Dhr. H. Bleijerveld,**  
teamleider bijzondere uitvaarten Monuta

**Mw. A.C. Boele-van Kalkerem,**  
Beleidsmedewerker Psychosociale Hulpverlening GGD Kennemerland, bureau GHOR

**Drs. H. Bogers,**  
hoofd afdeling Strategie, Communicatie en Kabinet, gemeente Apeldoorn

**Prof.dr. B.P.R. Gersons,**  
emeritus hoogleraar psychiatrie AMC Universiteit van Amsterdam

**Mevr. T. Groeneweg,**  
unitleider Burgerzaken, team nazorg, gemeente Alphen aan den Rijn

**Mevr. J. Huisman,**  
p&o-adviseur, gemeente Tynaarlo

**Mevr. J. Riem,**  
unitleider Wmo-loket, team nazorg, gemeente Alphen aan den Rijn

**Dr. A. Scholtens,**  
hoofd onderzoeker Crisislab

**Drs. S. de Smet,**  
concernadviseur communicatie, gemeente Etten-Leur

**Dhr. J. de Vries,**  
docent/onderzoeker Politieacademie

**Drs. W. Waelen,**  
bestuurlijk communicatieadviseur, gemeente Apeldoorn

**Drs. H. Wagemans,**  
strategisch adviseur veiligheid, gemeente Noordoostpolder

**Drs. A. Withaar,**  
directeur trainingscentrum "de Essenburgh"

# referenties

- 1 **Appelo, M.T.** (2005). *Positieve Uitkomsten Lijst (PUL)*. Nijmegen: Cure & Care Publishers.
- 2 **Bleich, A., Gelkopf, M. & Solomon, Z.** (2003). *Exposure to Terrorism, Stress-Related Mental Health Symptoms, and Coping Behaviors Among a Nationally Representative Sample in Israel*. Journal of the American Medical Association, Vol. 290, No. 5, pp. 612-620.
- 3 **Bonanno, G. A.** (2004). *Loss, Trauma and Human Resilience: have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events?* American Psychologist, Vol. 59, pp 20-28.
- 4 **Bonanno, G.A.; Galea, S.; Bucchiarelli, A. & Vlahov, D.** (2007). *What predicts psychosocial resilience after disaster? The role of demographics, resources and life stress*. Journal of Consulting and Clinical Psychology, Vol. 75, No.5, pp.671-682.
- 5 **Brake, J.H.M. te, Dückers, M.L.A., Vries, M. de, Duin, D. de, Rooze, M.W. & Spreeuwenburg, C.** (2009). *Early psychosocial interventions after disasters, terrorism, and other shocking events: Guideline development*. Nursing and Health Sciences, Vol. 11, pp.336-343.
- 6 **Breslau, J.** (2000). *Globalizing Disaster Trauma: Psychiatry, Science and Culture after the Kobe earthquake*. Ethos, Vol. 28, No. 2, pp. 174-197.
- 7 **Cutchin, M.P.; Remmes Martin, K., Owen, S.V. & Goodwin, J.S.** (2008). *Concern About Petrochemical Health Risk Before and After a Refinery Explosion*. Risk Analysis, Vol. 28, No. 3, pp. 589-601.
- 8 **Figley, C.R.** (1995). *Compassion Fatigue as Secondary Traumatic Stress Disorder: An Overview*. Hoofdstuk 1 in: *Compassion Fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized*, Figley, C.R. (eds). New York: Routledge
- 9 **Gersons, B.P.R., Carlier, I. & Ijzermans** (2000). *In de spiegel der emoties: onvoorziene langetermijn gevolgen van de Bijlmer-vliegramp*. Maandblad Geestelijke volksgezondheid, Vol. 55, pp.876-888.
- 10 **Gersons** (2001). *Acute Psychiatrie (derde druk)*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu van Loghum.
- 11 **Gersons, B.P.R., Huijsman-Rubingh, R.R.R. & Olf, M.** (2004). *De psychosociale zorg na de Vuurwerkram্প in Enschede: lessen van de Bijlmer-vliegramp*. Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde, Vol. 148, No. 29, pp. 1426-1430.
- 12 **Havenaar, J.M. & Bromet, E.J.** (2003). *De psychiatrische gevolgen van rampen: een overzicht van de epidemiologische literatuur*. Tijdschrift voor Psychiatrie, Vol. 45, pp.367 -376.
- 13 **Heldring, M.** (2004). *Talking to the public about terrorism: promoting health and resilience*. Families, Systems and Health, Vol. 22, pp. 67-71.
- 14 **Helsloot, I. Oomes, E. & Weewer, W** (2009). *Eindrapport Evaluatie van de brand in De Punt op 9 mei 2008*. Amsterdam, pag 226.
- 15 **Hobfoll, S.E., Watson, P., Bell, C.C., Bryant, R.A., Brymer, M.J, Friedman, M.J., Friedman, M., Gersons, B.P.R., de Jong, J.T.V.M., Layne, C.M., Maguen, S., Neria, Y., Norwood, A.E., Pynoos, R.S., Reissman, D., Ruzek, J.I., Shalev, A. Y., Solomon, Z., Steinberg, A.M. & Ursano, R.J.** (2007). *Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence*. Psychiatry, Vol. 70, No. 4, pp. 283-315.
- 16 **Hoijtink, L.M., Brake, J.H.M. te & Dückers, M.L.A.** (2010). *Grip op psychosociale veerkracht*. Hoofdstuk 4 in: *Zelfredzaamheid: concepten, thema's en voorbeelden nader beschouwd*. Helsloot, I. & Van 't Padje, B. (eds). Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- 17 **Impact/Trimbos** (2007). *Richtlijn voor vroegtijdige interventies na rampen, terrorisme en andere schokkende gebeurtenissen*. Amsterdam: Impact/Trimbos
- 18 **Impact** (2008). *Wereld van Verschil*. Amsterdam: Impact (uitgave met het Nederlands Genootschap van Burgemeesters)
- 19 **Jacobs, G.A. & Kulkarni, N.** (1999). *Mental Health Responses to Terrorism*. *Psychiatric Annals*, Vol. 29, No.6, pp. 376-380.
- 20 **Joseph, S., Williams, R. & Yule, W.** (1999). *Understanding Post-Traumatic Stress: a Psychosocial Perspective on PTSD and Treatment (derde druk)*. West Sussex: John Wiley & Sons.
- 21 **Math, S.B., Girimaji, S.C., Benegal, V. Uday Kumar, G.S., Hamza, A. & Nagaraja, D.** (2006). *Tsunami: Psychosocial aspects of Andaman and Nicobar islands. Assessments and intervention in the early phase*. International Review of Psychiatry, Vol 18, No. 3, pp. 233-239.
- 22 **Mönnink, H. de** (2003). *Verlieskunde: handreiking voor de beroepspraktijk (vierde druk)*. Maarsse: Elsevier.
- 23 **Parslow, R.A., Jorm, A.F. & Christensen, H.** (2006). *Associations of pre-trauma attributes and trauma exposure with screening positive for PTSD: analysis of a community-based study of 2085 young adults*. Psychological Medicine, Vol. 36, pp. 387-395.
- 24 **Reismann, D.B.** (2004). *New Roles for Mental and Behavioral Health Experts to Enhance Emergency Preparedness and Response Readiness*. Psychiatry, Vol 67, No.2, pp. 118-122.
- 25 **Rogers, M.B.; Amlôt, R.; Rubin, G.J.; Wessely, S. & Krieger, K.** (2007). *Mediating the social and psychological impacts of terrorist attacks: The role of risk perception and risk communication*. International Review of Psychiatry, Vol 19, No. 3, pp. 279-288.
- 26 **Schneider, S.K.** (1992). *Governmental Response to Disasters: The Conflict between Bureaucratic Procedures and Emergent Norms*. Public Administration Review, Vol. 52, No. 2, pp. 135-145
- 27 **Slachtofferhulp Nederland** (2010). *Casemanagement voor nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten [online], [geciteerd op 11-04-2011]*. Beschikbaar op het World Wide Web op <www.slachtofferhulp.nl >.
- 28 **Velden, P. van der, Loon, van P., Ijzermans, J., Kleber, R.** (2006). *Psychosociale zorg direct na een ramp*. De Psycholoog, december 2006, pp. 658-663.
- 29 **Winkel, F.W.** (2007). *Post Traumatische Stress Stoornis beter te behandelen als woedestoornis*. Tilburg: Universiteit van Tilburg.

