



Bericht aan gemeenten in verband met nazorg MH17

In de nasleep van de vliegcrash MH17 tonen veel organisaties hun goede wil om de nabestaanden van de slachtoffers zo goed mogelijk te helpen bij de afwikkeling van allerlei zaken. Nabestaanden geven aan dat ze op dit moment vanuit verschillende hoeken worden benaderd en dat ze dit soms ervaren als teveel tegelijkertijd.

Het verzoek aan alle instanties, inclusief de gemeenten, is om de activiteiten:

- af te stemmen met de casemanagers van Slachtofferhulp Nederland, via verwantenoekraine@slachtofferhulp.nl
- zoveel mogelijk te bundelen (maximaal één contactpersoon vanuit de gemeente en het liefst via de casemanager van Slachtofferhulp Nederland),
- waar mogelijk uit te stellen, totdat nabestaanden zelf aangeven behoefte te hebben aan ondersteuning.

De verwachting is dat de nabestaanden over een langere periode ondersteuning nodig kunnen hebben. Bij eerdere rampen heeft een aantal gemeenten daartoe een projectteam samengesteld, dat ook langere tijd met de nasleep van de ramp bezig kan zijn. In dat projectteam kunnen - afhankelijk van de benodigde ondersteuning - onder meer vertegenwoordigd zijn burgerzaken, kabinet burgemeester, communicatie en andere gemeenteambtenaren. In een dergelijk projectteam kan één nazorg-coördinator worden aangewezen, die het contact met de familie en/of casemanager van Slachtofferhulp onderhoudt.

Op basis van ervaringen uit het verleden is een aantal aandachtspunten mee te geven aan dit team:

- **Het contact duurt lang.** Ook als de rest van de organisatie allang weer over is tot de orde van de dag, heeft de contactpersoon nog dagelijks de confrontatie met de ramp. Het is ongetwijfeld al gebeurd, maar dubbelcheck of er geen procedures of lastige vergunningsaanvragen lopen waar de overledenen in betrokken zijn.
- Werk waar mogelijk in **tweetallen**, omdat op enig moment er ook morele dilemma's op de contactpersonen af zullen komen. Bijvoorbeeld de simpele vraag 'hoe ver ga je met het bijstaan van de getroffen', 'waar trek je een grens', 'welke financiële ondersteuning bieden we' et cetera. In de praktijk komt van het een vaak het ander en groeit de zorg mondjesmaat. Als vervolgens iemand aan de rem trekt ('is dat nou nodig?') is het beter om daar in teamverband over te spreken. Realiseer dat met goede, heldere communicatie in elk geval begrip valt te krijgen voor de standpunten van de gemeente,
- Trek zoveel mogelijk **één consequente lijn** tussen alle nabestaanden (ook binnen gemeenten); realiseer dat getroffen onderling weer contact hebben. Een toezegging bij de één is ogenblikkelijk bekend bij anderen. **Overzie het totale netwerk rondom de getroffen;** weet ook wie wat doet. Welke toezeggingen heeft wie wanneer gedaan?
- **Kies geen partij, maar blijf neutraal**, ook al krijgt de gemeente onterechte verwijten. Dat laatste is niet geheel ondenkbaar. Mensen hebben nu eenmaal iets verschrikkelijks meegemaakt, willen dat afreageren en dan zijn overheidsfunctionarissen doorgaans een makkelijke pispaal. Of zoals een vader ooit zei: "nadat mijn dochter was omgekomen bij de

tsunami ben ik uitgevallen tegen de mevrouw van de ambassade. Dat was misschien niet netjes. Maar ik had de keuze om mijn stress af te reageren op mijn vrouw of op de overheid. Dan kies ik voor de overheid” (uit: de bundel Wereld van verschil, te downloaden: www.burgemeesters.nl/wereldvanverschil)

- Tot slot: zorg in deze **vakantieperiode** ook voor een goede borging van afspraken, toezeggingen en contacten binnen de gemeente.

Meer informatie voor gemeenten (bijvoorbeeld de handreiking Contact met getroffen) is te vinden op <http://www.impact-kenniscentrum.nl/nl>. Ook de Nederlandse Vereniging Voor Burgerzaken stelt een actuele handreiking ter beschikking over de administratieve procedures. Deze is te vinden op www.nvnb.nl.