Gemeente Amsterdam

9 december 2025

# Gemeentelijk Draaiboek Nafase na GRIP-crisis

Vastgesteld door het College van Burgemeester & Wethouders d.d.
Ter kennisgeving aangenomen door Burgemeester 30 oktober 2025
Vastgesteld door Stuurgroep Crisisbeheersing 16 april 2025

## Openbaarheid

Het draaiboek nafase is openbaar, met uitzondering van de daarin opgenomen persoonlijke gegevens van betrokkenen.

# Management samenvatting Draaiboek Nafase (2025)

## Doel Draaiboek Nafase

De gemeente Amsterdam is verantwoordelijk voor de organisatie en afwikkeling van de nafase na een GRIP-crisis binnen de gemeente Amsterdam. Hiervoor heeft de gemeente een Draaiboek Nafase. Hierin staat de bestuurlijke verantwoordelijkheid verwoord en de wijze waarop de ambtelijke organisatie is georganiseerd en werkt tijdens een nafase.

## Nafase na een GRIP-crisis

De Burgemeester en de Gemeentesecretaris zijn bestuurlijk en ambtelijk eindverantwoordelijk voor de nafase-operatie. Nafaseprojecten binnen de gemeente Amsterdam die voortkomen uit een GRIP-opschaling worden in de regel als volgt aangestuurd:

- GRIP 1 en 2: Nafase door het Stadsdeel onder leiding van de Stadsdeeldirecteur
- GRIP 3 en 4: Centraal gecoördineerde stedelijke nafase door PMB onder leiding van de Gemeentesecretaris of GMT-lid

Het College van B&W is in alle gevallen bestuurlijk verantwoordelijk voor de nafase.

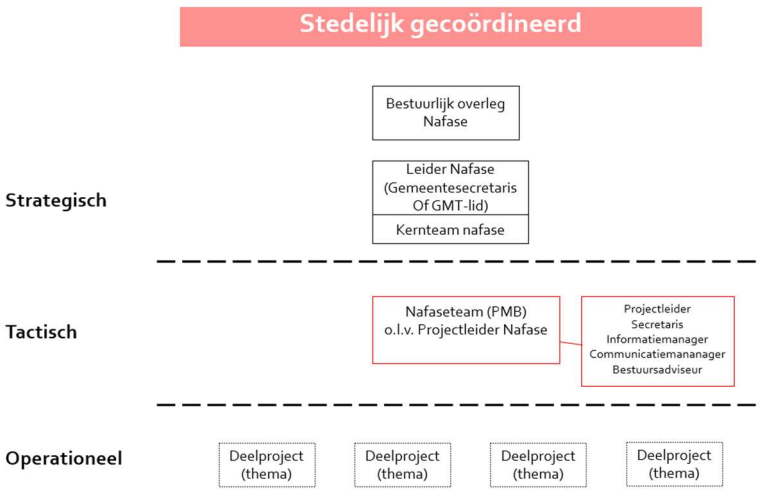
Echter, organisatorisch kan, indien de nafase daar om vraagt, altijd worden opgeschaald (of afgeschaald), bijvoorbeeld vanwege de complexiteit van de nafase of omdat de nafase een sterk bestuurlijk karakter heeft. Het besluit hierover wordt genomen in overleg tussen de Gemeentesecretaris, Strategisch Adviseur Bevolkingszorg, Stadsdeeldirecteur en Directeur PMB.

Naast de nafasen voor de eigen gemeente kunnen gemeenten uit de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland de gemeente Amsterdam verzoeken voor hen de nafase uit te voeren.

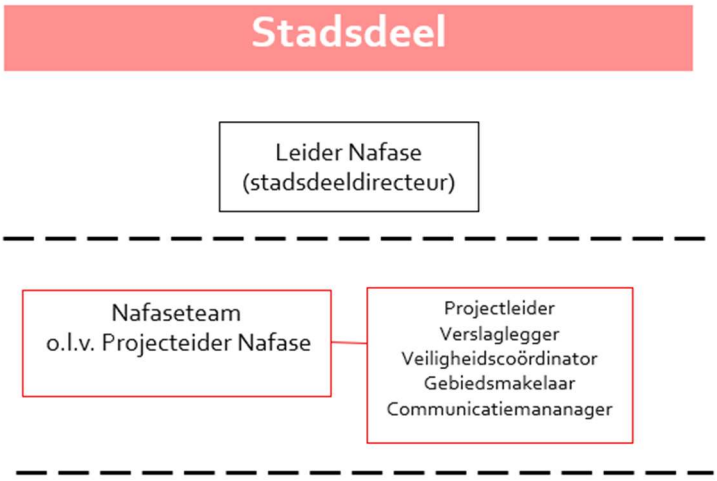
## Nafaseorganisatie

Bij de uitvoering van een nafaseproject wordt gewerkt aan de hand van het Draaiboek Nafase, waarin de taken en bevoegdheden van de betrokken partijen staan omschreven. Dit draaiboek is leidend voor alle betrokken partijen en zij zijn hiervan ook op de hoogte. Per nafaseproject wordt bepaald welke deelprocessen worden opgestart en welke partijen nodig zijn. Onderstaand organogram vormt de basis voor elk nafaseproject.

*Organogram Nafaseorganisatie stedelijk gecoördineerd*




*Organogram Nafaseorganisatie stadsdeel*




NB: bij een stedelijk gecoördineerde nafase neemt een communicatieadviseur van Crisiscommunicatie en bestuursadviseur van directie BMA deel aan het nafaseteam. Overige nafaseteam leden zijn afkomstig van PMB. Bij een nafaseteam gecoördineerd door een stadsdeel bestaat de kernbezetting uit collega's van het betreffende stadsdeel. Afhankelijk van de aard van de nafase kunnen leden van andere directies toegevoegd worden aan het kernteam.

## De rol van het College van B&W

De Burgemeester heeft het opperbevel in de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Binnen de definitie van rampenbestrijding valt ook het beperken van de gevolgen van een ramp. De Burgemeester vervult dus ook in de nafase een belangrijke rol. Naast de burgemeester komen ook de verantwoordelijkheden van de andere bestuurders (wethouders) meer prominent in beeld in de nafase.

Het dagelijks bestuur van het stadsdeel heeft in de nafase geen bevoegdheid voor het nemen van besluiten. De bestuurlijke aansturing van de nafase bij een stedelijke nafase verloopt via het Bestuurlijk Overleg Nafase (BON). De samenstelling van het BON kan per crisis verschillen, maar de vaste leden zijn: Burgemeester, wethouder(s), voorzitter dagelijks bestuur stadsdeel, Leider Nafase, Projectleider Nafase en Informatiemanager Nafase. Het BON wordt door het College van B&W ingesteld. Op onderdelen zal besluitvorming in het College van B&W noodzakelijk zijn. In de beginfase van de nafase wordt in het BON een Plan van Aanpak voor de Nafase vastgesteld, met daarin bestuurlijke kaders en uitgangspunten.

Bij een stadsdeel nafase kunnen onderdelen, indien de situatie daar om vraagt, worden voorgelegd voor besluitvorming in het College van B&W.

De nafaseorganisatie neemt geen reguliere taken over van individuele directies. Wanneer de nafase het toelaat wordt ook de overkoepelde aansturing teruggelegd in de reguliere organisatie. Wanneer de situatie het toelaat worden taken teruggebracht in de reguliere organisatie binnen de reguliere verantwoordelijkheids- en portefeuilleverdeling.

## De rol van de Gemeentesecretaris, GMT-lid en Stadsdeeldirecteuren (Leider Nafase)

In de nafase is de Leider Nafase verantwoordelijk voor de sturing van de nafaseorganisatie en vormt de schakel met het bestuur.

Bij een nafase door het stadsdeel is de Stadsdeeldirecteur de Leider Nafase. De Leider Nafase benoemt een projectleider nafase (gebiedsmanager stadsdeel) die verantwoordelijk is voor de dagelijkse coördinatie van de nafase in het stadsdeel.

Bij een stedelijke nafase is momenteel de Gemeentesecretaris de Leider Nafase. Als naar verwachting vanaf Q4 2025 de rol van Strategisch Adviseur is ingeregeld, heeft deze functionaris zo lang deze piket heeft de rol van Leider Nafase. Binnen twee dagen wordt een besluit genomen wie de definitieve Leider Nafase is. Dit kan de Gemeentesecretaris of een GMT-lid zijn. Hierbij wordt gekeken naar de aard van de nafase. Is deze multidisciplinair dan ligt het voor de hand dat de Gemeentesecretaris als Leider Nafase wordt benoemd. De Leider Nafase benoemt een projectleider nafase (PMB) die verantwoordelijk is voor de dagelijkse coördinatie van de stedelijke nafase.

Gemeente Amsterdam

Projectmanagementbureau en Stadsdelen 9 december 2025

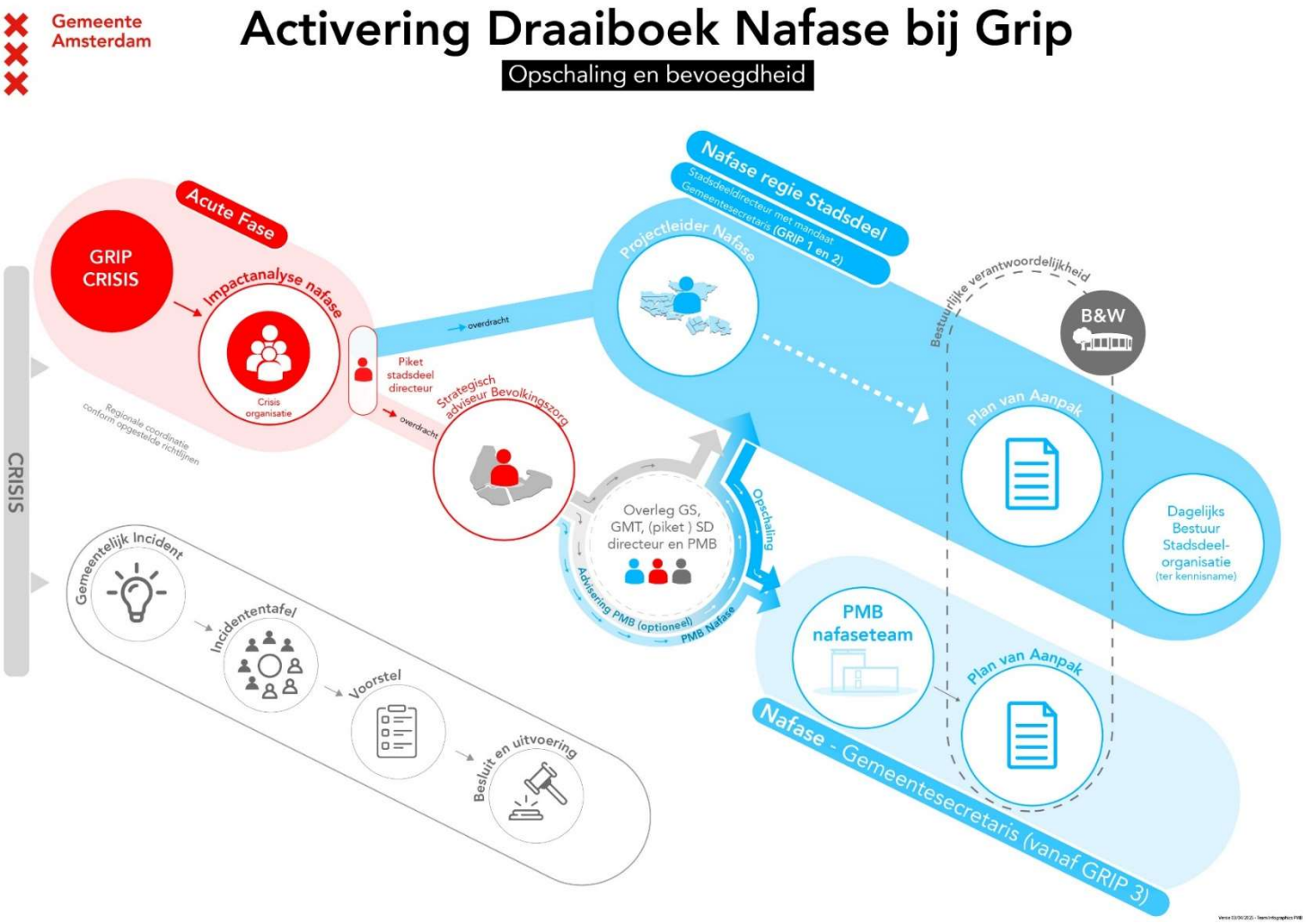
Draaiboek Nafase Gemeente Amsterdam na GRIP-crisis

## De rol van het Projectmanagementbureau bij Nafase

Het PMB coördineert de stedelijke nafase vanaf GRIP 3. Het PMB kan als de situatie daarom vraagt ook ingezet worden (stedelijk coördineren of adviseren) bij een GRIP 1 of 2-nafase. Het PMB voert de regie en coördinatie over alle directies en externe partijen die samenwerken tijdens het traject en organiseert en faciliteert de bestuurlijke besluitvorming.

## Rol van de Stadsdelen bij Nafase

De nafase door de stadsdeelorganisatie zal in de regel beperkter van omvang zijn en vooral vragen om een operationele afhandeling. De stadsdeeldirecteur is Leider nafase en wijst een gebiedsmanager aan als projectleider nafase. De kernbezetting van het nafaseteam bestaat tenminste uit de projectleider nafase (gebiedsmanager), een communicatieadviseur, een veiligheidscoördinator en een gebiedsmakelaar. Afhankelijk van de aard en omvang van de nafase kunnen meer afdelingen binnen een stadsdeel worden betrokken (zoals VTH, Meldpunt Zorg en Woonoverlast). Indien noodzakelijk kan er aan een nafaseteam van een stadsdeel ook leden van stedelijke directies worden toegevoegd. Dit is afhankelijk van de aard en omvang van de nafase.



**Gemeentelijke Incidententafel**

Naast het proces voor de nafase is er de 'Gemeentelijke Incidententafel'. De Incidententafel is bedoeld voor vraagstukken die niet (direct) te maken hebben met openbare orde en veiligheid, maar wel snelle integrale inzet van directies om de (dreigende) crisis te bestrijden vragen. Het gaat hierbij niet om GRIP-crisissituaties of de daaropvolgende nafase, maar hieruit kunnen wel gemeentelijke incidenten voortkomen. Bij signalering van een gemeentelijk incident kan, in opdracht van de Gemeentesecretaris of Stedelijk Directeur, snel een

Incidententafel bijeen worden geroepen. De verschillende directies in de Incidententafel duiden de opgave en geven advies over de aanpak waarmee het gemeentelijke incident het beste kan worden beheerst en welke inzet en aansturing daarvoor nodig is. Een van uitkomsten kan zijn dat het Draaiboek Nafase als werkwijze wordt gekozen om het gemeentelijk incident aan te pakken.

# Inhoud

**1 Inleiding ..... 11**
1.1 Nafase na een GRIP-crisis ..... 11
1.2 Gemeentelijke Incidententafel ..... 12
1.3 Doel en doelgroep ..... 13
**2 Activering en overdracht ..... 14**
2.1 Activering en opschaling ..... 14
2.1.1 Toelichting visual: nafase bij GRIP-crises ..... 14
2.1.2 Gemeentelijke incidenten ..... 17
2.2 Overdracht naar de Nafase ..... 17
**3 Nafaseorganisatie en aanpak ..... 19**
3.1 Nafaseorganisatie ..... 19
3.2 Fasen in de nafase ..... 21
3.3 Taken en verantwoordelijkheden nafase door Stadsdeel ..... 22
3.3.1 Bestuurlijke bevoegdheid ..... 22
3.3.2 Nafaseteam ..... 23
3.4 Taken en verantwoordelijkheden stedelijk gecoördineerde Nafase ..... 24
3.4.1 Bestuurlijk Overleg Nafase ..... 25
3.4.2 Kernteam Nafase ..... 25
3.4.3 Nafaseteam ..... 26
3.5 Capaciteit, aflossing en nafase personeel ..... 31
3.5.1 Capaciteit vanuit acute fase ..... 31
3.5.2 Capaciteit directies ..... 32
3.5.3 Nafase eigen personeel ..... 32
3.6 Rol externe partners ..... 33
**4 Plan van Aanpak en Thema's in de nafase ..... 35**
4.1 Opstellen Nafaseplan ..... 35

4.2 Bestuurlijke doelen en uitgangspunten ..... 38
4.3 Thema's in de nafase ..... 39
4.3.1 Communicatie ..... 40
4.3.2 Budget en budgetbewaking ..... 44
4.3.3 Verslaglegging en archivering ..... 45
4.3.4 Verantwoording afleggen ..... 46
4.3.5 Evaluatie ..... 48

**5 Trainen en oefenen ..... 50**

5.1 Stadsdeel ..... 50
5.2 Stedelijk ..... 51

**Bijlagen ..... 52**

Bijlage 1 - GRIP-niveaus Bron: Regionaal Crisisplan VRAA 2025-2028 ..... 53

**Bijlage 2 - Overdrachtsdocument crisisfase-nafase ..... 54**

**Bijlage 3 - Voorbeelden bestuurlijke doelen en uitgangspunten ..... 58**

**Bijlage 4 - Thema's in de nafase ..... 61**

Informatie en Adviescentrum (IAC) ..... 61
Monitoren maatschappelijke spanningen ..... 66
Herhuisvesting, herstel en wederopbouw ..... 67
Rouwverwerking en herdenken ..... 75
Psychosociale hulpverlening ..... 78
Gezondheidsonderzoek bij rampen ..... 82
Afzettingen ..... 85
Milieu/gevaarlijke stoffen ..... 87
Klachtenafhandeling ..... 91
Schaderegistratie en afwikkeling van financiële gevolgen ..... 93
Juridische afwikkeling ..... 98
Onderzoek ..... 100

**Bijlage 5 - Contactpersonenlijst ..... 103**

# 1 Inleiding

In dit Draaiboek Nafase wordt beschreven op welke wijze de gemeente Amsterdam zich heeft voorbereid op de nazorg na een GRIP-crisis: de nafase. Dit draaiboek beschrijft zowel de werkwijze van een nafase die coördinatie en aansturing op centraal stedelijk niveau vraagt, als de werkwijze wanneer de nafase door de stadsdelen waarin de crisis heeft plaatsgevonden zelf wordt georganiseerd.

Dit draaiboek beschrijft hoe de activering en alarmering van de nafase plaatsvindt en hoe dit werkt voor de Gemeentelijke Incidententafel (niet GRIP-crisis), de (bestuurlijke) taken en verantwoordelijkheden in de nafase, de organisatiestructuur tijdens de nafase en een invulling op hoofdlijnen van een groot aantal thema's die in de nafase aan de orde kunnen komen.

De laatste actualisatie van het Draaiboek Nafase dateert uit 2017. Sindsdien zijn er een aantal ontwikkelingen geweest die van invloed zijn op het draaiboek en een update noodzakelijk maken :

- Per 1 oktober 2019 zijn een deel van de taken van het Veiligheidsbureau (financiën, beleid, coördinatie en uitvoering) wat onder OOV viel, overgeheveld naar de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland (VRAA).
- In de gemeentelijke organisatie hebben diverse reorganisaties plaatsgevonden.
- Op 24 maart 2022 is Weesp gefuseerd met de gemeente Amsterdam. Weesp was onderdeel van de Veiligheidsregio Gooi- en Vechtstreek en is door deze fusie toegetreden tot de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland. Een eventuele nafase voor Weesp behoort daarmee nu tot de taken van de gemeente Amsterdam.
- De 'Gemeentelijke Incidententafel' (vastgesteld door GMT maart 2023) vervangt de werkwijze bij een beleidscrisis zoals beschreven in de vorige versie van het draaiboek (2017).
- Evaluatiepunten en aanbevelingen van de nafase Riekerhaven (2023). Hieruit kwam onder andere de wens naar voren om tot één gemeentelijk draaiboek te komen, dat toepasbaar is voor zowel een stadsdeel als stedelijk gecoördineerde nafase.
- Per 1 januari 2024 ligt de regie, beheer en coördinatie op Bevolkingszorg bij de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland

Alle bovenstaande wijzigingen en ontwikkelingen zijn verwerkt in dit nieuwe draaiboek. Daarnaast zijn met alle betrokken directies de taken en verantwoordelijkheden doorgenomen en herbevestigd en indien nodig geherformuleerd.

## 1.1 Nafase na een GRIP-crisis

Conform de Wet Veiligheidsregio's beschrijft het Regionaal Crisisplan van de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland (VrAA) de organisatie, verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden in het kader van rampenbestrijding en crisisbeheersing. Rampen en crises worden in de wet als volgt

gedefinieerd:1

- Ramp: "zwaar ongeval of 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: "een situatie waarin een vitaal belang van de samenleving is aangetast of dreigt te worden aangetast".

Dit onderscheid wordt steeds minder relevant en daarom beschrijft het Regionaal Crisisplan de gehele aanpak van alle mogelijke crisissituaties in de veiligheidsregio, de interregionale samenwerking en samenwerking met het landelijke niveau. In het Regionaal Crisisplan zijn de bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden vastgelegd en afspraken vastgelegd over randvoorwaardelijke processen als alarmering, opschaling, leiding, coördinatie, crisisdiagnose en informatievoorziening.

De nafase is een gemeentelijk proces na de acute fase van de crisissituatie, maar heeft relatie met de verschillende andere crisisbeheersingsprocessen uit de acute fase, zoals o,a, crisiscommunicatie, slachterofferregistratie, bevolkingszorg. Dit draaiboek faciliteert de organisatie van de nafase na een GRIP-crisis[2] van alle GRIP-niveaus (1 t/m 5) (zie bijlage 1).

## 1.2 Gemeentelijke Incidententafel

De werkwijze voor 'beleidscrisis' was voorheen onderdeel van het draaiboek nafase (2017). Het draaiboek nafase bleek echter niet altijd de meest passende werkwijze voor de aanpak van beleidscrises. Daarnaast bestond binnen het GMT en de directies behoefte om een duidelijke opschalingssystematiek in te stellen voor (politiek relevante) beleidscrises en acute bestuursopdrachten en vraagstukken. Dit heeft geresulteerd in een nieuw instrument namelijk de 'Incidententafel'. Hiervoor heeft het GMT op 16 maart 2023 het Proces Gemeentelijke Incidenten vastgesteld. Dit proces vervangt de werkwijze van 'beleidscrises' die in het draaiboek nafase (2017) is beschreven.

De 'Gemeentelijke Incidententafel' is bedoeld voor vraagstukken die niet (direct) te maken hebben met openbare orde en veiligheid, maar wel snelle inzet van directies om de (dreigende) crisis te bestrijden vragen. Het gaat hierbij niet om GRIP-crisissituaties of de daaropvolgende nafase, maar hieruit kunnen wel gemeentelijke incidenten voortkomen. Bij signalering van een gemeentelijk incident kan, in opdracht van de Gemeentesecretaris of Stedelijk Directeur, snel een

[1] Bron: Regionaal Crisisplan VrAA 2021-2024

[2] GRIP staat voor Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure en is de wijze waarmee hulpdiensten samenwerken. Bij grote of complexe incidenten moeten medewerkers van de hulpverleningsdiensten (brandweer, politie, geneeskundige zorg en bevolkingszorg) vanuit hun dagelijkse werkzaamheden snel kunnen omschakelen naar het samenwerken met elkaar en externe partners die bij het incident betrokken zijn. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de GRIP opschalingsprocedure. De GRIP systematiek kent vijf verschillende niveaus.

Incidententafel bijeen worden geroepen met verschillende directies die de opgave duidt en advies geeft met welke aanpak het gemeentelijke incident het beste kan worden beheerst en welke inzet daarvoor nodig is. Een van uitkomsten kan zijn dat voorliggend draaiboek nafase als werkwijze wordt gekozen om het gemeentelijk incident op te lossen.

## 1.3 Doel en doelgroep

Het doel van dit draaiboek is:

- handvatten bieden voor (de preparatie van) de organisatie van de nafase
- handvatten bieden voor de stadsdelen en directies die een rol hebben in de nafase bij hun voorbereiding op en tijdens de nafase
- een structuur bieden voor de nafaseorganisatie
- handvatten bieden voor een op te stellen plan van aanpak nafase kort na een crisis

Het draaiboek is bedoeld voor eenieder die binnen de gemeente Amsterdam een rol vervult tijdens de nafase van een crisis: de directies, instellingen, stadsdelen, crisisfunctionarissen die een rol hebben in de preparatie van de nafase en het bestuur.

# 2 Activering en overdracht

## 2.1 Activering en opschaling

In de visual (volgende pagina) staat het proces van activering en opschaling van de nafase bij GRIP verbeeld. Hieronder stapsgewijs de toelichting.

### 2.1.1 Toelichting visual: nafase bij GRIP-crises

*Impactanalyse Nafase*[3]

Bij een GRIP-crisis wordt al in de acute fase een impactanalyse gedaan voor de nafase.

Bij GRIP 1 en 2 ligt het maken van de impactanalyse bij het CoPI [4]en het ROT[5]. De primaire verantwoordelijkheid voor het maken van een overdrachtsdocument en het overhandigen aan de nafaseorganisatie ligt bij Bevolkingszorg en de overige multi-crisispartners, in samenwerking met de gemeentelijke crisisfunctionarissen.

Bij GRIP 3 en 4 ligt het maken van de impactanalyse bij de piket stadsdeel directeur en de Strategisch Adviseur Bevolkingszorg. De rol van Strategisch Adviseur Bevolkingszorg wordt ingevuld door het Gemeentelijk Management Team (GMT). De GMT-leden hebben piket voor de invulling van deze rol. Essentieel hierbij is dat hierbij een (eerste) inschatting wordt gedaan over of het beleggen van de verantwoordelijkheid voor de nafaseorganisatie volgens de basisafspraak voldoet.

*Basisafspraak verantwoordelijkheid Nafase*

Stadsdeelorganisatie: bij GRIP 1 of 2 is de betreffende stadsdeelorganisatie verantwoordelijk voor de nafase. De verantwoordelijkheid ligt in dat geval bij de stadsdeeldirecteur die hiervoor een Projectleider Nafase aanwijst (in de regel een van de gebiedsmanagers).

Stedelijke nafaseorganisatie *(uitvoering door het Projectmanagementbureau):* bij GRIP 3 of hoger wordt een stedelijke nafaseorganisatie opgezet. In dat geval is er ook een Bestuurlijk overleg onder verantwoordelijkheid van de burgemeester. De Strategisch Adviseur Bevolkingszorg geeft, in afstemming met de Gemeentesecretaris, de opdracht aan (de directeur van) het Projectmanagementbureau voor het opzetten van de stedelijke nafaseorganisatie. Bij afwezigheid

[3] Met een impactanalyse nafase wordt bedoeld dat er in de crisis wordt gekeken welke potentiële gevolgen en effecten dit heeft voor de nafase. Wat is de mogelijke omvang van de nafase.

[4] Commando Plaats Incident: operationele leiding op de plaats van een incident

5 Regionaal Operationeel Team: team wat bijeenkomt vanaf GRIP 2 en sturing en leiding geeft om de crisis te beheersen.

van de Gemeentesecretaris heeft de Strategisch Adviseur Bevolkingszorg zelf (zonder overleg) het mandaat om opdracht te geven voor de nafase.

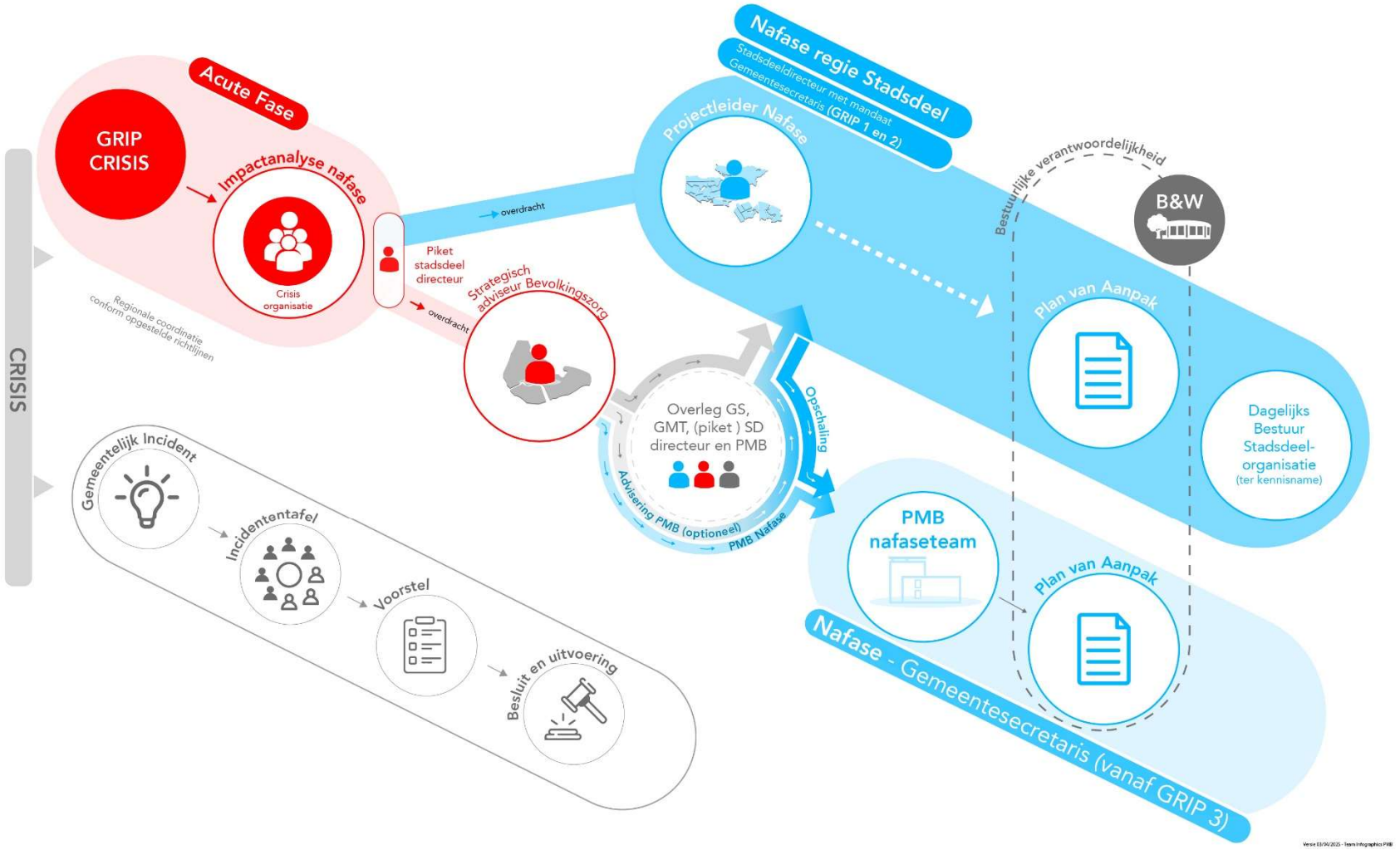
*Opschaling Nafaseorganisatie*
Het GRIP-niveau van de acute fase is niet altijd een juiste indicator voor de omvang en het bestuurlijk karakter van de nafase. Indien de nafase hier om vraagt is het daarom altijd mogelijk om op te schalen naar een stedelijke nafaseorganisatie. Een eerste inschatting hiervan wordt gemaakt bij de impactanalyse in de acute fase. Indien wenselijk kan hierna overleg plaatsvinden met het piket GMT-lid, de (piket) stadsdeeldirecteur, de Gemeentesecretaris en het Projectmanagementbureau. In gezamenlijkheid kan worden besloten:

1. de nafase alsnog (bij GRIP 1 en 2) onder verantwoordelijkheid van de stadsdeelorganisatie uit te voeren. Hierbij kan het projectmanagement indien gewenst aanvullend een adviserende rol vervullen;
2. een stedelijke nafaseorganisatie op te zetten, uitgevoerd door het Projectmanagementbureau.

Gemeente Amsterdam

# Activering Draaiboek Nafase bij Grip

## Opschaling en bevoegdheid



*Overdracht*
Voor een goede nafase is de overdracht vanuit de acute fase cruciaal. De overdracht naar de nafase is een proces en verantwoordelijkheid van Bevolkingszorg. De overdracht vanuit het CoPI/ROT/BT vindt plaats via de functionarissen van Bevolkingszorg naar de gemeentelijke crisisorganisatie. Bij GRIP 1 en 2 is de stadsdeeldirecteur van dienst (Hoofd-Gemeentelijk Actiecentrum (GAC) verantwoordelijk voor een goede en volledige overdracht naar de Projectleider Nafase van het stadsdeel of van het Nafaseteam van het projectmanagementbureau. Bij GRIP-3 of hoger is deze overdracht belegd bij de Strategisch Adviseur Bevolkingszorg belegd.

*Plan van aanpak*
Bij een stedelijke nafase wordt altijd een uitgebreid Plan van Aanpak opgesteld. Hierin staan onder andere de bestuurlijke uitgangspunten benoemd.

Bij een nafase door de stadsdeelorganisatie is er meer variatie in omvang van de nafase. Het Plan van Aanpak kan hierop worden afgestemd.

*Bestuurlijke verantwoordelijkheid*
De bestuurlijke verantwoordelijkheid van de nafase ligt altijd bij het College van B&W. In het geval van een stedelijke nafase wordt altijd het Plan van Aanpak ter vaststelling aangeboden aan het College van B&W. De burgemeester heeft het opperbevel in de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Dit omvat ook het beperken van de gevolgen van een ramp.

In het geval van een nafase uitgevoerd door de stadsdeelorganisatie zal de nafase in de regel een kleinere omvang hebben. De stadsdeeldirecteur en de projectleider Nafase maken hierbij de afweging of en hoe hierbij het College van B&W te informeren of ter besluitvorming aan te bieden. Het dagelijks bestuur van het stadsdeel wordt, waar nodig, geïnformeerd.

### 2.1.2 Gemeentelijke incidenten

In de visual staat ook het proces van de gemeentelijke incidententafel verbeeld. Dit proces kan worden opgestart als het geen GRIP-crisis betreft. In dit proces wordt de crisis beoordeeld en wordt een afweging gemaakt welke organisatievorm geschikt is voor het aanpakken van de crisis. Indien passend en gewenst kan hierbij worden besloten hiervoor de organisatievorm van een stedelijke nafase inclusief de daarbij behorende opschalingsprocedure en verantwoordelijkheden in te zetten.

## 2.2 Overdracht naar de Nafase

<u>Stap 1: Overdracht vanuit multidisciplinaire crisisorganisatie</u>
Tijdens het laatste overleg van het CoPI, ROT of BT wordt het onderwerp nafase geagendeerd. Alle betrokken kolommen leveren hun input ten behoeve van de nafase aan bij de kolom Bevolkingszorg. De Officier van Dienst Bevolkingszorg (OvD-Bz) en liaison gemeente, Algemeen Commandant (AC) of Strategisch Adviseur (SA) Bevolkingszorg (afhankelijk van het GRIP-niveau) noteren deze zaken in het overdrachtsformulier. Relevante informatie uit LCMS dient hierin ook

meegenomen te worden.

Stap 2: Afronden werkzaamheden gemeentelijke crisisorganisatie en Bevolkingszorg
Tot het moment dat er overgedragen wordt aan het nafaseteam (van het stadsdeel of PMB) worden de noodzakelijke werkzaamheden nog voortgezet door Bevolkingszorg en de crisisorganisatie. Hierbij kan gedacht worden aan de volgende zaken:

- Organiseren en begeleiden van bewonersbijeenkomsten
- Bewonerscommunicatie middels bijvoorbeeld een bewonersbrief
- Noodzakelijke constructies aanbrengen in, op of nabij objecten en/of openbare ruimte.
- Regelmatig contact onderhouden met derde partijen die een belangrijke rol hebben in de crisis, de afronding daarvan of in de nafase (woningcorporaties, Salvage, hulpdiensten, openbaarvervoerbedrijven, enzovoort)
- Besluiten tot en uitvoeren van bestuurlijke maatregelen indien noodzakelijk

Stap 3: Overdracht naar nafaseteam (stadsdeel of PMB)
De crisisorganisatie is ingericht op een crisis van ongeveer 48 uur. Uiterlijk de eerstvolgende werkdag dient de overdracht plaats te vinden aan de nafaseorganisatie. De crisisorganisatie heeft een overzicht van de overdracht van de nafase en overhandigt deze aan de eindverantwoordelijke van het nafaseteam; de stadsdeeldirecteur van het getroffen stadsdeel of aan PMB. Ten behoeve van een goede overdracht vindt er een overleg plaats tussen (een afvaardiging van) de crisisorganisatie het (een afvaardiging van) het nafaseteam.

# 3 Nafaseorganisatie en aanpak

In dit hoofdstuk worden, het organogram van de nafaseorganisatie, de fasen in de nafase en de taken en verantwoordelijkheden voor een nafase. De specifieke samenstelling van het nafaseteam binnen een stadsdeel staat beschreven in 3.3, een nafaseteam van een stedelijk gecoördineerde nafase (PMB) staat in 3.4 beschreven.

## 3.1 Nafaseorganisatie

*Leider Nafase*
Wanneer de nafase wordt geactiveerd, wordt er tijdelijk een nafaseorganisatie opgezet onder leiding van de Leider Nafase. De Leider Nafase is verantwoordelijk voor de volgende zaken:

- Geeft leiding aan de nafaseorganisatie
- Benoemt de Projectleider Nafase
- Bewaakt de voortgang van de activiteiten in de Nafase
- Houdt toezicht op de beschikbaarheid van personele capaciteit, middelen en expertise en heeft mandaat deze aan te wijzen. Als er capaciteit nodig is van een ander organisatieonderdeel verloopt dit altijd in afstemming met directeur van het betreffende organisatieonderdeel.
- Is eindverantwoordelijk voor de nafaseorganisatie
- Bovenstaande algemene taken gelden voor elke nafase; onafhankelijk van waar de dagelijkse coördinatie is belegd (bij een stadsdeel of bij PMB)

Nafase door stadsdeel: voor een nafase in het stadsdeel is de stadsdeeldirecteur de Leider Nafase. De stadsdeeldirecteur laat zich voor de dagelijkse coördinatie van de nafase bijstaan door een projectleider nafase die leiding geeft aan een nafaseteam. Bij de nafase in het stadsdeel heeft de Leider Nafase de volgende aanvullende taken:

- Heeft periodiek overleg met de Projectleider Nafase om zich te laten bijpraten en adviseren over de stand van zaken. In de eerste week na de acute fase van de crisis vindt dit overleg dagelijks plaats;
- Is de schakel met het stadsdeelbestuur en zorgt daarbij dat zij op hoofdlijnen geïnformeerd is.

Uitzondering hierop is een incident in het Westelijk Havengebied. Port of Amsterdam is dan verantwoordelijk voor de dagelijkse coördinatie van de nafase. Het havenbedrijf heeft hier hun eigen planvorming voor. Indien noodzakelijk kunnen zij op verzoek capaciteit vragen aan gemeente Amsterdam.

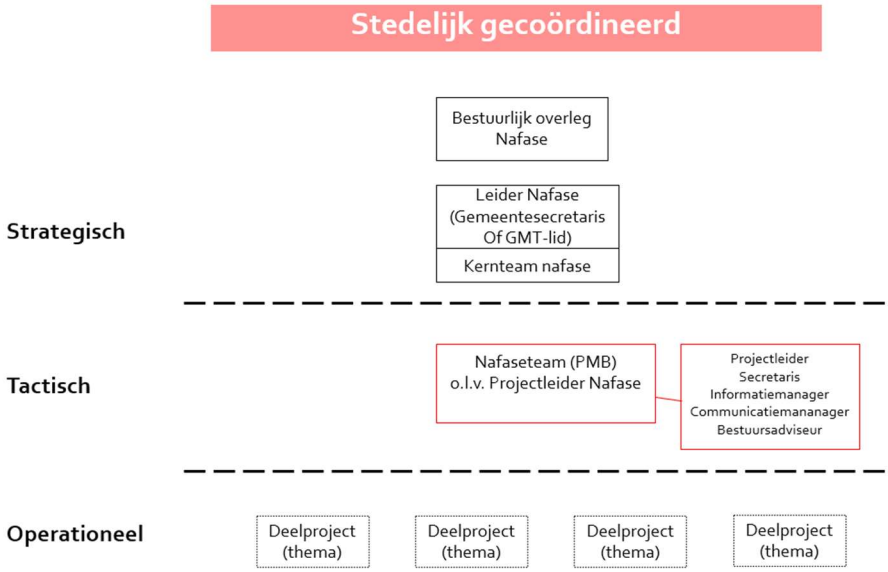
De bestuurlijke verantwoording verloopt direct aan de burgemeester van Amsterdam. Uitvoerende taken worden verantwoord aan de minister I&W.

Stedelijke nafase: bij een stedelijke nafase is heeft de Strategisch Adviseur Bevolkingszorg de rol van Leider Nafase zolang deze piket heeft. Binnen twee dagen wordt een besluit genomen wie de definitieve Leider Nafase is. Dit kan de Gemeentesecretaris of een GMT-lid zijn. Hierbij wordt gekeken naar de aard van de nafase. Is deze bijvoorbeeld multidisciplinair dan ligt het voor de hand dat de GS als Leider Nafase wordt benoemd. De Leider Nafase benoemt een projectleider nafase (PMB) die verantwoordelijk is voor de dagelijkse coördinatie.

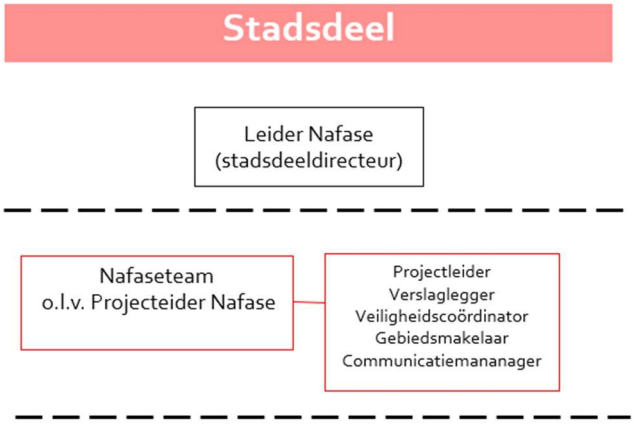
Bij de stedelijke nafase heeft de Leider Nafase aanvullende taken:

- Neemt zitting in het beleidsteam (BT) in de acute fase t.b.v. de nafase.
- Legt verantwoording af aan het Bestuurlijk Overleg Nafase
- Legt besluiten voor en agendeert knelpunten aan het Bestuurlijk Overleg Nafase
- Is voorzitter van het Kernteam Nafase als deze wordt ingesteld
- Opereert op basis van een (schriftelijk vastgelegd) mandaat van het bestuur. In dit mandaat wordt vastgelegd welk type besluiten de Leider Nafase mag nemen en voor welke besluiten expliciete bestuurlijke besluitvorming vereist is. Ook kan dit mandaat bevoegdheden bevatten die in de reguliere situatie zijn belegd bij anderen binnen de gemeentelijke organisatie. Het mandaat kan ook bepalingen bevatten over financiële aspecten.
- Is verantwoordelijk voor afstemming met departementen van de Rijksoverheid

*Organogram Nafaseorganisatie stedelijk gecoördineerd*

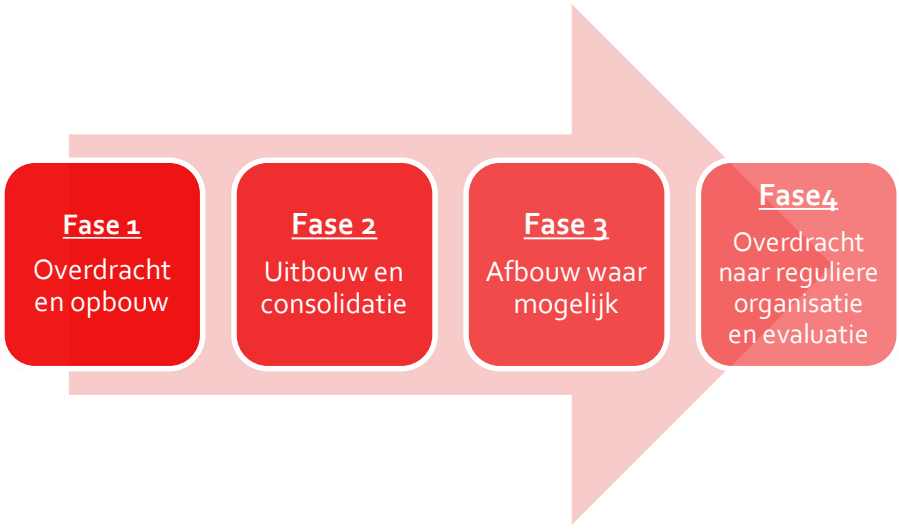


*Organogram Nafaseorganisatie stadsdeel*




## 3.2 Fasen in de nafase

*Fasering Nafase*




*Fase 1: Overdracht en opbouw*

Belangrijke onderwerpen en complexe vraagstukken worden geïnventariseerd. Kenmerken: er moet veel en snel geregeld worden, de informatiestroom is groot, er is nog veel onzekerheid over het verloop van de nafase. In deze fase moet de projectorganisatie worden opgestart, het nafaseplan worden geschreven en besluitvorming plaatsvinden over het niveau van voorzieningen. Deelprojecten worden gevormd. Er is zeer regelmatig (tweemaal per week) overleg en ook periodiek bestuurlijk overleg; omdat er veel besluiten moeten worden genomen, bijvoorbeeld ten aanzien van financiële regelingen voor slachtoffers.

*Fase 2: Uitbouw en consolidatie*

In de weken en maanden die volgen moeten de regelingen verder worden verfijnd, krijgen deelprojecten uitvoering en wordt de definitieve materiële en immateriële schade duidelijk. In deze fase komen er aanvullende regelingen of worden bestaande voorzieningen ingeperkt omdat deze minder nodig blijken. Interne coördinatie van informatie en communicatie en inzetten van benodigde middelen zijn van belang.

*Fase 3: Afbouw waar mogelijk*
Nu de belangrijkste thema's in deelprojecten zijn belegd en de hulp- en aanbodzijde scherp in beeld is gebracht, krijgen de nafaseactiviteiten meer en meer een regulier karakter. Het wordt vooral zaak om de coördinatie adequaat te organiseren tezamen met interne en externe informatie- en communicatiestromen. Waar mogelijk worden projecten en activiteiten in de reguliere organisaties belegd. De nafaseorganisatie gaat zich meer en meer richten op het monitoren en coördineren van vooral de raakvlakken tussen activiteiten. Het bestuurlijk overleg is minder frequent en een deel van de bestuurlijke besluitvorming verschuift naar reguliere collegevergaderingen.

*Fase 4: Overdacht naar reguliere organisatie en evaluatie*
Indien taken worden teruggebracht in de reguliere organisatie en het einde van de nafase wordt gemarkeerd, kan gestart worden met een evaluatie van de nafase. De Leider Nafase geeft opdracht voor het opstarten van een evaluatie van de nafase. De afweging wordt gemaakt voor een interne dan wel een externe evaluatie en het wel of niet betrekken van slachtoffers en omwonenden in de evaluatie. Afhankelijk van het incident en de scope van de evaluatie bepaalt de burgemeester in overleg met de Leider Nafase of de evaluatie van de nafase wordt geagendeerd in het College van B&W.

## 3.3 Taken en verantwoordelijkheden nafase door Stadsdeel

### 3.3.1 Bestuurlijke bevoegdheid
Wanneer de nafase door een van de stadsdeelorganisaties wordt uitgevoerd ligt de bestuurlijke bevoegdheid bij het College van B&W. Dit geldt ook voor een nafase door stadsgebied Weesp. In het geval van een nafase door het stadsdeel of stadsgebied Weesp wordt er geen Bestuurlijk Overleg Nafase ingericht. De nafase door de stadsdeelorganisatie zal in de regel beperkter van omvang zijn en vooral vragen om een operationele afhandeling. In het geval er wel sprake is van bestuurlijke thema's kan het College worden geïnformeerd. Indien nodig kunnen te nemen besluiten bij het College worden geagendeerd.

Het dagelijks bestuur van het stadsdeel heeft in de nafase geen bevoegdheid voor het nemen van besluiten. Wel is het wenselijk hen te informeren over de lopende nafase. Mogelijk willen verschillende bestuurders, van zowel het stadsdeel als de stedelijk wethouders, een ramplocatie of slachtoffers bezoekers. Het is raadzaam hierover af te stemmen .

### 3.3.2 Nafaseteam

De kernbezetting van het nafaseteam bestaat tenminste uit de projectleider nafase, een communicatieadviseur, een veiligheidscoördinator en een gebiedsmakelaar. Afhankelijk van de aard en omvang van de nafase kunnen meer afdelingen binnen een stadsdeel worden betrokken (zoals VTH, Meldpunt Zorg en Woonoverlast). Daarnaast wordt het nafaseteam altijd ondersteunt door een verslaglegger. De leden van het nafaseteam worden vrijgemaakt van hun reguliere taken. Taken ten behoeve van de nafase hebben voorrang op de reguliere taken. Dit geldt ook voor het evalueren van een incident of het evalueren van een nafase.

Naast reguliere afdelingen binnen een stadsdeel kan er tijdens een nafase ook een taak zijn voor een directie die stedelijk wordt aangestuurd. Het nafaseteam van het stadsdeel is ook verantwoordelijk en gemandateerd om capaciteit in te zetten van stedelijke directies indien dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de nafase. Verzoeken hiertoe verlopen via de stadsdeeldirecteur van het getroffen stadsdeel. Een compleet overzicht van mogelijk betrokken organisatieonderdelen, gesorteerd op thema, is te vinden in de bijlagen. Uitgangspunt is afbouw en overdracht naar de reguliere organisatie waar mogelijk. De ervaring leert dat zeker met een lange fase van nafase, het nodig is om te blijven sturen op de samenwerking. Na verloop van tijd focust iedereen zich weer op zijn eigen reguliere taken en raakt de samenhang bij betrokken partijen uit beeld.

*Projectleider Nafase*

De projectleider nafase is verantwoordelijk voor de dagelijkse coördinatie van de nafase. De projectleider nafase is één van de gebiedsmanagers van het getroffen stadsdeel, tenzij expliciet anders besloten.

*Taken projectleider nafase (gebiedsmanager)*

- Stelt een nafaseteam samen;
- Opstellen van een Plan van Aanpak (zie hoofdstuk 4);
- Regelt secretariële ondersteuning voor het projectteam;
- Geeft leiding aan het nafaseteam waar in ieder geval zitting hebben: een communicatieadviseur, een projectleider veiligheid en een gebiedsmakelaar (de laatste twee bij voorkeur werkzaam in het gebied waar het incident heeft plaatsgevonden);
- Heeft periodiek overleg met de Leider Nafase (stadsdeeldirecteur) om deze bij te praten over de stand van zaken. In de eerste week na de acute fase van de crisis vindt dit overleg dagelijks plaats;
- Legt verantwoording af aan de Leider Nafase (stadsdeeldirecteur);
- Bewaakt de voortgang van activiteiten in de nafase;
- Zet benodigde acties uit of delegeert deze;
- Houdt toezicht op beschikbaarheid van personeel, middelen en expertise; zowel binnen het stadsdeel als daarbuiten (indien er stedelijke directies betrokken zijn)
- Coördineert de nafase totdat de situatie is genormaliseerd.

*Communicatieadviseur nafase*

De communicatieadviseur nafase wordt aangestuurd door de manager nafase.

Taken communicatieadviseur:

- Maakt deel uit van de kernbezetting van het nafaseteam;
- Verzorgt en geeft opdracht voor de in- en externe communicatie;
- Geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het nafaseteam.
- Onderhoudt contacten met eventuele voorlichters van andere directies, stadsdelen en/ of particuliere organisaties;

*Veiligheidscoördinator (of Projectleider Veiligheid)*
De veiligheidscoördinator weet wat er speelt op het gebied van veiligheid in het betreffende gebied. De veiligheidscoördinator heeft contacten met verschillende burgers en instanties zoals de wijkagenten die in het gebied werkzaam zijn.

Taken veiligheidscoördinator:

- Maakt deel uit van de kernbezetting van het nafaseteam;
- Is bij voorkeur regulier werkzaam in het gebied waar het incident heeft plaatsgevonden;
- Geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het nafaseteam met name op het gebied van veiligheid;
- Is inzetbaar op veiligheidsaspecten van de nafase.

De veiligheidscoördinator of projectleider veiligheid die tijdens het incident ingezet is als piketfunctionaris neemt in het kader van werkbelasting niet de eerstvolgende werkdag na het incident deel aan het nafaseteam. Een collega veiligheidscoördinator of projectleider veiligheid neemt dan deel.

*Gebiedsmakelaar*
De gebiedsmakelaar kent het getroffen gebied goed. De gebiedsmakelaar heeft contacten met verschillende burgers, ondernemers en instanties en weet wat er in de buurt speelt.

Taken gebiedsmakelaar:

- Maakt deel uit van de kernbezetting van het nafaseteam;
- Is bij voorkeur regulier werkzaam in het gebied waar het incident heeft plaatsgevonden;
- Geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het nafaseteam;
- Monitort maatschappelijke spanning in de buurt;
- Is breed inzetbaar.

*Externen*
Daarnaast zijn er vaak ook externen betrokken in het nafaseteam, zoals de politie of woningcorporaties. Dit verschilt per nafase. Zie verder paragraaf 3.6

## 3.4 Taken en verantwoordelijkheden stedelijk gecoördineerde Nafase

Bij de stedelijk gecoördineerde nafase wordt een team van het Projectmanagementbureau ingezet.

### 3.4.1 Bestuurlijk Overleg Nafase

In het geval van een stedelijke nafase wordt een Bestuurlijk Overleg Nafase (BON) ingericht met de burgemeester (voorzitter) en de verantwoordelijke wethouders (op basis van hun portefeuille). In de acute fase (vanaf GRIP 3) heeft de burgemeester vanuit de rol van opperbevelhebber van de Veiligheidsregio en in de Driehoek ook al actief een rol. Dit geldt niet voor de wethouders die zitting hebben in het BON. Voor de Nafase worden de bestuurlijke verantwoordelijkheden tussen de betrokken bestuurders bij de start afgesproken. Voor sommige besluiten uit het BON is besluitvorming in het College van B&W noodzakelijk.

Het Bestuurlijk Overleg Nafase wordt ingericht om duidelijke leiding te verkrijgen over de nafase en hier de benodigde grote besluiten te kunnen laten nemen over de nafase. Hiervoor zijn korte lijnen naar de bestuurders noodzakelijk. Tegelijk wordt voorkomen dat de reguliere B&W overleggen worden overbelast.

Taken BON (onder andere):

- Het vaststellen van het bestuurlijke kader en bestuurlijke uitgangspunten;
- Het nemen van besluiten, dan wel voorleggen van besluiten aan bevoegd gezag (bijvoorbeeld College van B&W, dagelijks bestuur stadsdeel);
- Het vaststellen van mandaten;
- Het nemen van besluiten over bestedingen die de ambtelijke mandaten overschrijden;
- Het informeren van het college van B&W;
- Het informeren van stadsdeelbesturen.

Samenstelling BON (wordt periodiek herijkt, hierover besluitvorming in College van B&W):

- Burgemeester
- Wethouder(s)
- Voorzitter dagelijks bestuur stadsdeel
- Leider Nafase
- Projectleider Nafase (adviseur)
- Informatiemanager Nafase (secretaris)
- Ambtelijke ondersteuning naar behoefte

Vanuit verschillende directies is voor het BON ambtelijke ondersteuning en advisering nodig. Vaak zijn dit in ieder geval de directies Communicatie, Middelen en Control, Juridische Zaken, Openbare Orde en Veiligheid, Dienstverlening en Bestuursadvisering (BMA).

Wanneer de situatie het toelaat worden taken teruggebracht in de reguliere organisatie binnen de reguliere verantwoordelijkheids- en portefeuilleverdeling. Dit betekent dat projecten en uitvoeringstaken in de loop van de tijd bestuurlijk worden belegd bij de desbetreffende wethouder. Wanneer de situatie dit toelaat, wordt het BON opgeheven en vindt afstemming en besluitvorming plaats in het college van B&W.

### 3.4.2 Kernteam Nafase

De Leider Nafase wordt ondersteund door een Kernteam Nafase. Hierin hebben de directeuren van de directies zitting die verantwoordelijk zijn voor de dominante vraagstukken en thema's van

de nafase. Indien nodig kan besloten worden om ook de stedelijk directeur van het/de betrokken cluster(s) toe te voegen aan het kernteam. De leden van het Kernteam Nafase functioneren op directeurenniveau (dus met voldoende mandaat) en verzorgen de strategische coördinatie van de nafaseactiviteiten en bereiden bestuurlijke besluitvorming voor. De samenstelling van het Kernteam Nafase wordt in een vroeg stadium vastgesteld en periodiek – indien nodig – herijkt. De nadruk ligt op functionaliteit van deelname aan dit overleg.

Indien er onvoldoende belang is om de directeuren aangesloten te houden kan in overweging worden genomen om niet een apart Kernteam Nafase in te stellen, maar voor een andere variant te kiezen. Dit betekent dat de Leider Nafase dan verantwoordelijk wordt voor de taken van het Kernteam Nafase.

Samenstelling Kernteam Nafase (kan worden aangepast op verzoek van de leider nafase):
- Leider Nafase (voorzitter)
- Projectleider Nafase (adviseur)
- Directeur Middelen en Control
- Directeur Communicatie
- Directeur Juridische Zaken
- Directeur OOV
- Directeur BMA
- Directeur GGD
- Directeur vanuit cluster Digitalisering, Innovatie en Informatie
- Bestuursadviseur
- Informatiemanager (secretaris)
- Communicatiemanager (adviseur)

Optioneel:
- Directeur DV: bij inschakeling IAC
- Stedelijk directeur van het / de betrokken cluster(s)
- Directeur van betrokken directies
- Stadsdeeldirecteur
- Vertegenwoordiger van de operationele hulpverleningsdiensten

Taken Kernteam Nafase:
- Bewaakt de voortgang van de activiteiten in de Nafase
- Bereidt besluiten voor ten behoeve van het BON
- Benoemt knelpunten aan het BON
- Houdt toezicht op de beschikbaarheid van personele capaciteit, middelen en expertise en besluit over de inzet van case managers voor gedupeerden in overleg met de betrokken rve/ organisatie
- Herijkt periodiek de invulling en de organisatie van de Nafase.
- Herijkt periodiek de invulling en de organisatie van het IAC.

### 3.4.3 Nafaseteam

De Projectleider Nafase wordt ondersteund door een Nafaseteam dat de tactische en operationele coördinatie van de nafaseactiviteiten verzorgt. Benoemde Deelprojectleiders (zoals huisvesting,

IAC, informatie, communicatie, wederopbouw, en dergelijke) participeren in het Nafaseteam. De Projectleider Nafase zit het nafaseteam voor.

Samenstelling Nafaseteam (kan worden aangepast naar behoefte):

- Projectleider Nafase (voorzitter)
- Informatiemanager
- Secretaris
- Communicatiemanager
- Bestuursadviseur
- Deelprojectleiders
- Eventueel: afgevaardigde Stadsdeel

Taken nafaseteam:

- Verzorgt de tactische en operationele coördinatie in de nafase
- Zorgt voor integrale afstemming tussen alle betrokken actoren
- Adviseert het Kernteam Nafase

*Projectleider nafase*
De Leider Nafase laat zich voor de dagelijkse coördinatie van de nafaseorganisatie bijstaan door een te benoemen Projectleider Nafase. Ook het mandaat en de bijbehorende taken van de Projectleider Nafase worden geëxpliciteerd en schriftelijk vastgelegd. De Leider Nafase stelt dit vast namens het bestuur.

De Projectleider Nafase richt zich primair op de inhoudelijke aansturing binnen de verschillende deelprojecten en inhoudelijk thema's. Indien gewenst kan de Projectleider Nafase ook optreden als deelprojectleider van een of meerdere thema's. Dit moet wel worden geëxpliciteerd. De Projectleider Nafase neemt deel aan het BON als adviseur en aan het Kernteam Nafase als secretaris.

Taken projectleider nafase:

- Is voorzitter Nafaseteam;
- Stelt een Plan van Aanpak op;
- Stelt een begroting op en monitort de uitgaven (ondersteund door adviseur vanuit Financiën en Inkoop).
- Organiseert het secretariaat van het Nafaseteam;
- Neemt deel aan het Kernteam Nafase als adviseur;
- Neemt deel aan de vergaderingen van het BON als adviseur;
- Ziet toe op een adequate personele en capacitaire invulling van de Nafaseorganisatie;
- Verzorgt de dagelijkse coördinatie van de Nafaseorganisatie;
- Stuurt de informatiemanager aan;
- Informeert periodiek de Leider Nafase over de voortgang;
- Organiseert periodiek overleg met de Informatiemanager en Communicatiemanager over de stand van zaken;
- Signaleert mogelijke vraag- en knelpunten en agendeert deze in het Kernteam Nafase en / of bij de Leider Nafase;
- Verzorgt, indien noodzakelijk, bilaterale afstemming met de Deelprojectleiders;

- Indien het kernteam besluit tot het aanwijzen van case managers binnen één of meerdere van de betrokken organisaties geeft de projectleider de lijst met case managers door aan het IAC ten behoeve van inrichting registratiesysteem.

Het Projectmanagementbureau (PMB) levert de Projectleider Nafase tenzij de Leider Nafase anders beslist.

*Informatiemanager*
De Leider Nafase benoemt, na consultatie van de Projectleider Nafase, een Informatiemanager. De Informatiemanager neemt deel aan het overleg in het Nafaseteam. Indien nodig neemt hij of zij ook deel aan het overleg van het Kernteam Nafase als adviseur.

Een goede interne communicatie is van groot belang voor de voortgang van de nafase. Alle actoren en het IAC (indien operationeel) moeten adequaat worden geïnformeerd over de laatste stand van zaken. De Informatiemanager is verantwoordelijk voor de interne communicatie. Hij bewaakt de informatiestroom tussen alle betrokken actoren. Hij valideert de binnengekomen informatie bij de betreffende directies. Hiermee wordt voorkomen dat burgers verschillende verhalen horen. Hij is verantwoordelijk voor het verspreiden van situatierapporten, verslagen, actielijsten en besluitenlijsten van vergaderingen. De Informatiemanager werkt nauw samen met de Communicatiemanager.

Taken informatiemanager:

- Neemt deel aan het overleg in het Nafaseteam;
- Neemt deel aan het overleg in het Bestuurlijk Overleg Nafase als secretaris;
- Is het centrale aanspreekpunt voor de nafaseorganisatie;
- Brengt de betrokken actoren in kaart (actorenanalyse), zowel binnen als buiten de gemeentelijke organisatie;
- Brengt de informatie- en communicatiestromen tussen betrokken actoren in kaart;
- Geeft overzichten van voortgang door het verspreiden van een situatierapport. Hiertoe verzamelt hij actief informatie bij alle betrokkenen, brengt hij knelpunten in kaart en kan een overzicht geven van de voortgang van de nafase;
- Draagt de verantwoordelijkheid voor een adequate verslaglegging van vergaderingen en voor de verspreiding van de verslagen;
- Levert relevante informatie aan het IAC via de communicatiemanager;
- Krijgt van het IAC een terugkoppeling over onder andere de meest gestelde vragen en knelpunten via de projectleider IAC;
- Stelt een lijst van vragen en antwoorden (Q&A's) op ten behoeve van het IAC in samenwerking met de communicatiemanager (welke vervolgens door de centrale redactie van het IAC wordt bewerkt) ;
- Draagt zorg voor het opzetten van een digitale projectomgeving (sharepoint) specifiek voor het desbetreffende nafaseproject;
- Draagt zorg voor de archivering van alle informatie en stelt hiertoe een Archiefstructuur en Archiefinstructie op t.b.v. de betrokken directies.

Voor een goede uitvoering van zijn taak heeft de Informatiemanager medewerking nodig van alle betrokken actoren.

Het Projectmanagementbureau (PMB) levert de Informatiemanager, tenzij de Leider Nafase anders beslist. Hij werkt onder de dagelijkse leiding van de Projectleider Nafase.

Aandachtspunten
Houd er rekening mee dat breed gedeelde informatie intern (bijvoorbeeld informatie voor medewerkers) ook bij externen terecht kan komen.

*Secretaris*
De secretaris is primair voor de ondersteuning van het Nafaseteam. De secretaris werkt onder verantwoordelijkheid van de informatiemanager. De secretaris is de uitvoerende functionaris van het deelproces verslaglegging en archivering.

Taken secretaris:
- Is deelnemer van het Nafaseteam
- Organiseert het secretariaat van het Nafaseteam
- Fungeert als secretaris voor het Nafaseteam
- Neemt deel aan vergaderingen van het Kernteam Nafase als secretaris
- Verzorgt alle facilitaire werkzaamheden voor het Nafaseteam

Taken verslaglegging:
Uitgangspunt: een professioneel secretariaat maakt een professionele houding van alle betrokkenen mogelijk en zelfs afdwingbaar. Concreet gaat het om de volgende aspecten:
- Heldere agenda: indeling op deelproces, gevraagde beslissing indien het kan, eigenaar van het agendapunt, de bijlagen en de termijn agenda.
    - Zorgt voor een efficiënte vergadering met heldere besluiten
    - Dat zorgt weer voor goede en gemakkelijke verslaglegging
- Actie en besluitenlijst:
    - Korte en bondige actielijst
    - Besluitenlijst: de besluiten zijn ook na een aantal weken en zonder de context van de vergadering te begrijpen.
    - Ondertekening van de actie en besluitenlijst
- Presentielijst
- Archivering van deze stukken in het archief

Taken archivering:
- 'Uitvoerend Beheerder van het archief' binnen de kaders van Archiefstructuur en Archiefinstructie die door de Informatiemanager bepaald zijn.
- Samen met de Informatiemanager waken over uitvoering conform Archiefinstructie.

Het Projectmanagementbureau (PMB) levert de Secretaris tenzij de Leider Nafase anders beslist. Indien noodzakelijk kan de secretarisrol door twee functionarissen tegelijk worden uitgevoerd (taakverdeling naar eigen inzicht).

*Communicatiemanager*
De Leider Nafase benoemt in overleg met de directeur Communicatie een functionaris die de dagelijkse sturing van de communicatie verzorgt. De communicatiemanager moet worden vrijgemaakt van reguliere activiteiten en werkt binnen het projectteam onder de dagelijkse leiding van de projectleider Nafase. De verantwoordelijkheid voor de communicatie ligt bij de directeur Communicatie. De Communicatiemanager werkt nauw samen met de Informatiemanager. Samen verzorgen de externe en interne communicatie.

Externe communicatie
De directie communicatie is verantwoordelijk voor het verzorgen van voorlichtingsactiviteiten in de fase van herstel, wederopbouw en afronding van de nafase (Draaiboek communicatie). Het doel van externe communicatie in de nafase is het geven van eenduidige, begrijpelijke en betrouwbare informatie over de nafase en over mogelijke handelingsperspectieven. Hierbij staat de informatiebehoefte van betrokkenen centraal. Net als de behoefte aan betekenisgeving, het in perspectief plaatsen van wat er zich heeft voorgedaan. Er wordt informatie gegeven over de acties die worden ondernomen om de gevolgen van het incident zo veel mogelijk te beperken. De informatie helpt ook om het werk van betrokken (hulpverlenings)partners te vergemakkelijken.

Taken communicatiemanager:
- Neemt deel aan het overleg in het Nafaseteam;
- Neemt, indien noodzakelijk en gewenst, deel aan het overleg in het Kernteam Nafase;
- Opstellen van een communicatieplan voor de nafase, inclusief de rol van het IAC hierin, afgestemd met de directeur/ projectleider IAC;
- Verzorgt de dagelijkse sturing en afstemming van de externe communicatie, zorgt voor vertaling van de inhoud die vanuit de beleids/operationele directies wordt aangeleverd;
- Levert relevante informatie aan het IAC;
- Krijgt van het IAC een terugkoppeling over onder andere de meest gestelde vragen en knelpunten;
- Stelt samen met de informatiemanager een lijst van vragen en antwoorden (Q&A's) op ten behoeve van het IAC. De centrale redactie IAC controleert vervolgens de teksten op bruikbaarheid voor agent, baliemedewerker en burger;
- Opdracht geven aan de informatieanalisten het zorg dragen voor adequate informatievoorziening via het IAC (tijdig, volledig, juist, en duidelijk en) in afstemming met de Informatiemanager;
- Eventueel deelnemen aan een IAC;
- Onderhoudt contacten met eventuele voorlichters van andere directies, stadsdelen en/ of particuliere organisaties;
- Analyseren van de informatie uit de acute fase;
- Adviseren van de directeur Communicatie;
- Inbreng verzorgen in het Kernteam Nafase;
- Adviseren van en samenwerken met de Informatiemanager;
- Uitvoering geven aan de voorlichting aan alle betrokken doelgroepen. In geval van pers samen met de woordvoerders van de gemeente;
- Informeren van de voorlichters van de bij de nafase betrokken partners;
- Het deelnemen aan een eventuele werkgroep Voorlichting.

*Bestuursadviseur*

De leider nafase benoemt in overleg met de directeur BMA een bestuursadviseur.

Taken bestuursadviseur:
- Neemt deel aan het overleg Nafaseteam;
- Neemt deel aan het overleg Kernteam Nafase;
- Heeft de coördinerende regie- en redactierol in, zorgt voor samenhang en coherentie bij en brengt politiek bestuurlijke sensitiviteit in het schrijven van bestuurlijke stukken t.b.v. de verantwoording aan de gemeenteraad (opstellen raadsbrieven). De betrokken directies leveren hiervoor de inhoudelijke teksten;
- Brengt bestuurlijke expertise in;
- Adviseert op en organiseert het bestuurlijk proces.

*Deelprojectleiders*
De aard van de crisis bepaalt welke uitvoerende partijen een rol spelen in het nafaseproject. In veel gevallen zal een aanzienlijk deel van de gemeentelijke directies en instellingen betrokken zijn bij de nafase. Dit kan via de reguliere taken en/of als onderdeel van de nafaseorganisatie. Er worden deelprojectgroepen geformeerd voor de dominante en complexe thema's. De deelprojectgroepen worden voorgezeten door deelprojectleiders. De deelprojectleiders worden aangewezen door de directeur van de meest betrokken directie en geaccordeerd door de Leider Nafase. De deelprojectleiders hebben zitting in het Nafaseteam. De meest betrokken directeur heeft zitting in het kernteam nafase.

Taken deelprojectgroep:
- De werkgroep draagt zorg voor de operationele uitvoering van taken, die vervuld moeten worden in de nafase;
- Stelt regelingen en beleidsnotities op voor bespreking in het Nafaseteam;
- Verzamelt relevant feitenmateriaal;
- De werkgroep is verantwoordelijk voor het leveren van inhoudelijke teksten aan de bestuursadviseur t.b.v. verantwoording aan de gemeenteraad.

## 3.5 Capaciteit, aflossing en nafase personeel

De nafase vraagt veel capaciteit van de betrokken directies. Zowel de leden van het Kernteam als het Nafaseteam moeten in de eerste twee fasen van de nafase rekening houden met een hoge tijdsbelasting. Vanuit het Projectmanagementbureau worden functionarissen die werken in het Nafaseteam vrijgesteld van reguliere activiteiten. Periodiek wordt bezien welke capaciteit noodzakelijk is. De inzet van capaciteit vormt een integraal onderdeel van het nafaseplan en vraagt mogelijk om prioritering, dit wordt zodoende voorgelegd aan B&W.

### 3.5.1 Capaciteit vanuit acute fase

De mensen waar noodzakelijke feitenkennis vanuit de acute fase vandaan moet komen, zijn ook diegenen die na een ruime periode hard werken hun rust nodig hebben. Hierdoor zijn zij mogelijk

minder beschikbaar en/of bereikbaar. Let op overbelasting van mensen die in de acute fase betrokken waren, wanneer deze ook in de nafase worden ingezet.

### 3.5.2 Capaciteit directies

De ambtelijke ondersteuning en advisering door de directie Communicatie, Directie Juridische Zaken, Directie Middelen en Control, OOV en Bestuur- en Managementadvisering zullen veel capaciteit vragen.

De deelprojectleiders dienen zo snel mogelijk inzicht te verschaffen in de benodigde capaciteit voor het eigen deelproject. De Deelprojectleiders zorgen voor wat betreft de benodigde capaciteit voor het eigen deelproject voor voldoende capaciteit. De totaal benodigde en beschikbare capaciteit wordt gemonitord door de Projectleider Nafase

De Leider Nafase is verantwoordelijk voor het realiseren van de totale benodigde capaciteit, de beschikbaarheid van functionarissen voor langere termijn en de balans met de reguliere taken en organisatie. Uitgangspunt is afbouw en overdracht naar de reguliere organisatie waar mogelijk. De ervaring leert dat zeker met een lange fase van nafase, het nodig is om te blijven sturen op de samenwerking. Na verloop van tijd focust iedereen zich weer op zijn eigen reguliere taken en raakt de samenhang bij betrokken partijen uit beeld.

### 3.5.3 Nafase eigen personeel

Het is belangrijk is om ook oog te hebben voor de nafase aan eigen personeel. De aard en omvang van de ramp of crisis heeft zijn weerslag op eigen medewerkers. Medewerkers kunnen betrokken zijn bij een ramp doordat zij iemand kennen die slachtoffer of gedupeerde is, het helpen zuigt energie, contactpersonen raken (emotioneel) uitgeput en zien op tegen de werkzaamheden die met de ramp en de getroffenen te maken hebben. Dit wordt ook wel 'compassion fatigue' genoemd. Naarmate de contactpersoon zich meer kan identificeren met een bepaalde situatie zal de impact groter zijn. Met name tijdens de rustige uren 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 of tegen "muren van onbegrip" wordt opgelopen.

Het kan belangrijk zijn om momenten te organiseren, bijvoorbeeld napraatsessies, waar alle betrokken medewerkers de gelegenheid hebben om samen te komen en te reflecteren. Ook kan overwogen worden om een psycholoog in te zetten voor meer persoonlijke begeleiding. Leidinggevenden binnen de betrokken directies dienen alert te zijn op mogelijke signalen bij medewerkers dat zij het er (te) moeilijk mee hebben. Bij ieder nafasetraject geldt dat er ook aandacht moet zijn voor andere, niet betrokken medewerkers die ook extra werk verzetten om de betrokken collega's te ontlasten, vooral als de nafase langer dan een paar dagen aanhoudt.

Binnen de gemeente Amsterdam kunnen medewerkers zich wenden tot Collegiale Opvang & Nazorg (BOT) teams. Medewerkers kunnen hiernaar verwezen worden via hun leidinggevende of zelf een aanvraag indienen bij het Steunpunt Agressie en Geweld.

## 3.6 Rol externe partners

Waar de operationele hulpverleningsdiensten in veel gevallen een grote rol hebben in de acute fase (de respons) van een crisis, is deze rol in de nafase in veel gevallen beperkt. In de eerste dagen en weken na de crisis vervullen zij crisisgerelateerde taken, maar deze nemen in de regel in de daaropvolgende weken af.

*GHOR/GGD*

De rol van de GHOR in de nafase is beperkt. Na de eerste inzet zal immers al snel overdracht plaatsvinden naar reguliere instanties onder coördinatie van de GGD. De GGD speelt dan ook een grote rol in de nafase en is standaard lid van het Kernteam Nafase. De GGD levert de

Deelprojectleider(s) psychosociale nafase en bevolkingsonderzoek. Deze heeft zitting in het nafaseteam. Ook heeft de GGD een taak bij milieuproblemen/ gevaarlijke stoffen en is de Gezondheidsdeskundige Advisering Gevaarlijke Stoffen (GAGS) tevens verantwoordelijk voor de afvoer van besmette waren. Daarnaast levert de GGD ondersteuning aan het IAC ten behoeve van medewerkers.

*Brandweer*

De brandweer kan betrokken zijn in de nafase, bijvoorbeeld als het gaat om het verrichten van (vervolg)metingen wanneer mogelijk gevaarlijke stoffen zijn vrijgekomen. Daarnaast kan de brandweer vanuit hun reguliere taken adviseren over te nemen brandveiligheidsmaatregelen of andere risicobeheersings-vraagstukken.

*Politie*

De politie is betrokken indien er sprake is van ordehandhaving, opsporing en wanneer afzettingen zijn geplaatst of wanneer politiebegeleiding gewenst is bij terugkeer van bewoners naar hun huizen. Ook als er nog naar lichamen moet worden gezocht en/of er nog vermisten zijn neemt de politie een belangrijke plaats in binnen de nafase. Een eventueel strafrechtelijk onderzoek vergt de inzet van de politie (opsporingstaak). Hierbij is het Openbaar Ministerie (OM) het bevoegd gezag.

Afhankelijk van de ramp of crisis kunnen de brandweer en politie deelnemen aan het Kernteam Nafase (strategisch niveau). Als hier geen aanleiding toe is, is OOV of de veiligheidscoördinator van het stadsdeel verantwoordelijk voor het doorgeleiden van relevante informatie naar deze hulpdiensten indien van toepassing (eventueel via de informatiemanager). Op momenten kan ook de aanwezigheid van iemand namens de korpsleiding vereist zijn (eventueel agendalid). In het nafaseteam (tactisch niveau) kunnen indien gewenst functionarissen namens politie en/of brandweer deelnemen. Het betreft diegenen die een Deelprojectleidersrol (operationeel niveau) vervullen.

*Overige potentiële partners (publiek en privaat)*

Na een crisis wordt een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van burgers en de redzaamheid van betrokken organisaties. Vaak zullen deze partijen zich organiseren in bijvoorbeeld belangengroepen voor slachtoffers of getroffen ondernemers. Zeker wanneer er meerdere organisaties een rol spelen in de nafase is het van belang om het overleg met hen te coördineren. Hierbij kan gedacht worden aan woningcorporaties, ondernemersverenigingen, VvE's, religieuze instellingen, enzovoort.

*Regionale coördinatie nafase*
Het proces nafase is niet geregionaliseerd, maar is een verantwoordelijkheid van de VRAA gemeenten zelf. De gemeentesecretaris is belast met de taak van nafase. In het geval van een GRIP 4 is, vanwege de omvang van de crisis, de regionale coördinatie van nafase in handen van de Amsterdamse leider nafase. De coördinatie en uitvoering van een IAC en de schaderegistratie zijn als onderdelen van nafase wel geregionaliseerd. Dat betekent dat de Amstellandgemeenten, indien nodig, gebruik kunnen maken van het IAC onder leiding van de Directeur IAC en het proces schaderegistratie kunnen activeren onder leiding van de directeur VGA.

*Rol nationale overheid*
Nationale partners kunnen betrokken zijn. Dit kan gaan om additioneel benodigde middelen of ondersteuning. Ook financiële bijdragen vanuit het Rijk kunnen noodzakelijk zijn. Indien bepaalde schaarse middelen en goederen benodigd zijn, kan dit via het desbetreffende departement worden verkregen. Het ministerie van Justitie en Veiligheid zal tezamen met het direct betrokken vakdepartement de coördinatie van de inzet van nationale partners verzorgen. Ook zal bij grootschaliger gebeurtenissen op nationaal niveau verantwoording (kamervragen, voortgangsrapportages) moeten worden afgelegd, dit vindt plaats in nauwe afstemming met de gemeente Amsterdam. Binnen de gemeente Amsterdam is de Leider Nafase verantwoordelijk voor de afstemming met departementen.

# 4 Plan van Aanpak en Thema's in de nafase

## 4.1 Opstellen Nafaseplan

Het Nafaseplan is het plan van aanpak voor de nafase. De projectleider nafase is verantwoordelijk voor het schrijven van dit plan. De nafase uitgevoerd door het stadsdeel zal in de regel minder complex en omvangrijk zijn en in veel gevallen niet een volledig uitgewerkt Plan van Aanpak nodig hebben.

Het nafaseplan bestaat uit onderstaande onderdelen:

*Het nafaseproject:*

1. Aanleiding, doel en afbakening nafase:
   - Omschrijf aanleiding en context van de nafase;
   - Formuleer doelstellingen voor de nafase, bijvoorbeeld:
     - Algemeen: Zo snel als mogelijk terug naar normaal
     - Caring Government: Voor wie is de (na)zorg bedoeld?
   - Formuleer reflectiemomenten: wanneer kan je gaan afschalen, wat zijn de toekomstscenario's, moeten de doelen/ producten worden bijgesteld door actuele gebeurtenissen, strategische vragen moeten worden besproken. Neem hiervoor de tijd, ook als het druk is.

2. (Bestuurlijke) uitgangspunten: Omschrijf hier de (bestuurlijke) uitgangspunten van het project, waaronder:
   - De definitie van Caring Government
   - Taakverdeling nationaal/regionaal
   - Opsporing en rechtsorde
   - Communicatie
   - Fysiek/opvang
   - Schadeafhandeling

3. Fasering en afschaling:
   - Welke fasering kun je vooraf benoemen voor de nafase?
   - Wat zijn belangrijke (kantel)momenten en mijlpalen in de nafase, bijvoorbeeld uitkomsten onderzoek, terugkeer bewoners.
   - Wanneer en hoe zal de nafase worden afgebouwd en belegd binnen de organisatie?
   - Kijk bij grote rampen naar de wederopbouwfase. Markeer het moment waarop de nafase kan worden afgerond en bijvoorbeeld de wederopbouw als apart project voort kan gaan.

4. Kernactiviteiten:
   - Benoem op welke kernactiviteiten het nafaseteam zich richt (bijvoorbeeld: coördineren van de nafase, organiseren (bewoners)bijeenkomsten, bezoek aan getroffenen).

5. Beschrijving de belangrijkste thema's/deelprojecten van de nafase:
   - Probeer al in het nafaseplan thema's en deelprojecten te benoemen die dominant zullen zijn tijdens de nafase. Dit kunnen uitvoeringshandelingen zijn, maar bijvoorbeeld ook een

juridisch traject, media-aandacht of onderzoeken. Formuleer eindproducten, maak zo veel mogelijk activiteiten eindig;
- In het overzicht (hoofdstuk 4.2) staan mogelijke thema's benoemd. Voor een nafase zijn er een aantal vaste thema's. Deze staan uitgewerkt in paragraaf 4.3. Andere mogelijke thema's staan beschreven in bijlage 4.

6. Autorisatie:
   Omschrijf hoe de verantwoordelijkheden liggen in de nafaseorganisatie.

7. Risico's:
   - Benoem eventuele risico's en beheersmaatregelen

*De projectorganisatie:*

1. Organisatiestructuur nafase:
   - Overzicht betrokken actoren, intern en extern gemeentelijk
   - Organogram
   - Advies over samenstelling Bestuurlijk Overleg Nafase;
   - Samenstelling Kernteam Nafase en Nafaseteam;
   - Sleutelposities (Leider Nafase, Projectleider Nafase, Communicatiemanager, Informatiemanager, Directeur IAC);
   - Voorlopige vergaderfrequentie Kernteam Nafase en Nafaseteam;
   - Voorstel voor werkgroepen en Deelprojectleiders.

Zodra de organisatievorm bekend is, is het van belang dat deze breed binnen de gemeente wordt gedeeld, zodat men de rollen kent die medewerkers binnen de nafase hebben.

2. Besluitvormingscyclus:
   - Beschrijving hoe en met welke frequentie de besluitvorming wordt ingericht;
   - Beschrijving hoe er verantwoording wordt afgelegd aan de gemeenteraad. Wanneer eerste verantwoordingsmoment en met welke frequentie.

3. Benoeming sleutelfunctionarissen:
   - Namen van de leider nafase, diens plaatsvervanger, projectleider nafase, informatiemanager, communicatiemanager, directeur IAC, bestuursadviseur, deelprojectleiders (eventueel directeur IAC).

4. Taakverdeling en verantwoordelijkheden:
   - Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en mandaat betrokken rollen, teams en actoren.
   - Benoem benodigd mandaat Leider Nafase en Projectleider Nafase;

5. Capaciteit:
   - Eerste afspraken over capaciteit: verwachte benodigde capaciteit en beschikbaarheid voor langere termijn.
   - Betrek hierbij ook hoe en wanneer nafase kan worden afgebouwd en hoe taken in de reguliere organisatie belegd kunnen worden.

6. Budget (vast thema):
   - Financiële kaderstelling: eerste schatting voorlopig budget en dekkingsvoorstel.

7. Verslaglegging en archivering (vast thema):
   - Bepaal hoe verslag wordt gelegd en gearchiveerd en in welke digitale omgeving.
8. Verantwoording afleggen (vast thema):
   - Bepaal hoe en wanneer de gemeenteraad geïnformeerd wordt over de nafase en de nafaseorganisatie.
9. Evaluatie (vast thema):
   - De Leider Nafase bepaalt bij welke directie/extern bureau de taak van het evalueren van de nafase wordt belegd.

*Deelprojecten*
Het derde deel van het Plan van Aanpak omvat deelprojecten die voortkomen uit de relevante thema's voor de desbetreffende nafase. In het Plan van Aanpak worden doelstellingen en doelgroepen benoemd met daarbij de belangrijkste activiteiten van het deelplan. Benoem hierbij ook de looptijd/planning van de activiteit en welke capaciteit en middelen naar verwachting nodig zijn. Zo veel mogelijk van de activiteiten in de deelplannen worden in de lijn belegd. Wanneer dit niet direct mogelijk is wordt in het deelplan benoemd wanneer voor de desbetreffende activiteit wordt afgeschaald of wanneer deze alsnog in de lijn wordt belegd.

**Tijdige herijking nafaseorganisatie:**

Gedurende de hele nafase moet kritisch worden bezien of, en zo ja wanneer, taken en projecten bij de reguliere organisatie kunnen worden ondergebracht. Dat betekent dat periodiek strategisch nagedacht wordt over de organisatie en invulling van de nafase. Na eerste diagnose van de crisis is het zaak om tijdig te herijken. De situatie kan veranderen en dit kan gevolgen hebben voor wat nodig is in de aanpak, zowel wat betreft de uitgangspunten als de organisatiestructuur. Periodiek, bijvoorbeeld iedere twee – drie maanden, vindt een dergelijke herijking plaats.

In de beginfase van de nafase zullen ontwikkelingen elkaar in rap tempo blijven opvolgen. Om hier zoveel mogelijk regie op te houden, kan het nuttig om een strategische tijdlijn te maken. Hier is gebruik van gemaakt in het nafasetraject van de Amsterdamse Zedenzaak. Een strategische tijdlijn is een overzicht van belangrijke momenten uitgezet in de tijd. Door te werken met een actueel overzicht kan steeds vooruit worden gekeken naar een piekbelasting of naar het mogelijk samenvallen (of juist niet) van belangrijke momenten. Deze tijdlijn kan onderdeel uit maken van de stukken voor het nafaseteam, kernteam en het BON.

## 4.2 Bestuurlijke doelen en uitgangspunten

*Verantwoordelijke*
Het Kernteam Nafase draagt zorg voor het vertalen van bestuurlijke doelen en uitgangspunten in een uitvoeringskader. Het Kernteam Nafase wordt hierover geadviseerd door het Nafaseteam. Het BON stelt de bestuurlijke uitgangspunten bestuurlijk vast.

*Doel*
De doelen en bestuurlijke uitgangspunten moeten worden uitgewerkt zodat voor elk van de deelnemende instanties duidelijk is wat de bandbreedte is voor de uitvoering. Al in de acute (respons) fase worden deze doelen en uitgangspunten benoemd.

*Beschrijving*
De gemeente Amsterdam werkt in de nafase van een crisis als een *Caring government*[6]. De gemeente Amsterdam wenst een ruimhartig beleid te voeren ten aanzien van de slachtoffers van een crisis teneinde eerste nood te ledigen en adequate voorwaarden te realiseren voor mensen om hun normale leven zo spoedig mogelijk - voor zo ver dat kan - weer op te pakken. Dit gebeurt op basis van redelijkheid. De dienstverlening vindt plaats onder voorbehoud van aanscherpingen en aanpassingen. Dit zal noodzakelijk zijn naarmate duidelijk wordt wat de materiële en immateriële impact van de crisis is en wat de vraag en het aanbod is. Het voorzieningenniveau kan indien nodig worden verruimd dan wel worden ingeperkt. Dit moet vanaf het begin ook duidelijk worden gecommuniceerd om geen valse verwachtingen te wekken.

Per crisissituatie moet de invulling van het concept *Caring Government* worden uitgewerkt. Dit is de verantwoordelijkheid van het Kernteam Nafase. Hierbij moet rekening gehouden worden met wat in de crisisliteratuur het risico van de '*moral hazard'* wordt genoemd, waarin de overheid in de rol kan komen tot eenmaal geboden hulp moeilijk of niet kan worden afgebouwd. Het is balanceren tussen de veerkracht en behoeften van de slachtoffers en de wens tot het bieden van zorg vanuit de overheid.[7]

*Caring Government* heeft een positieve bijdrage op de acceptatie van en het begrip voor de genomen maatregelen. Facetten die hiervan onderdeel uitmaken zijn:
- publiekelijk nemen van verantwoordelijkheid;
- gestand doen van toezeggingen;
- openheid, transparantie;
- herkenbaar delegeren;
- integer handelen.

In bijlage 3 zijn voorbeelden van bestuurlijke doelen en uitgangspunten opgenomen die in de nafase van toepassing kunnen zijn. Deze zijn niet uitputtend en alleen als inspiratie bedoeld.

*Aandachtspunten*

[6] Begrip caring government is voor het eerst gebruikt bij de Lockerbie-ramp en was ook het kader waarbinnen is gewerkt na de Bijlmerramp (1992), de vuurwerkramp in Enschede (2000) en cafébrand te Volendam (2001).

[7] De Amsterdamse Zedenzaak: toelichting en reflectie op de aanpak (2012).

Tijdens de nafase komen de meest uiteenlopende vragen op de gemeente af. Hierbij is de vraag hoe ver de verantwoordelijkheid van de gemeente strekt en hoe moet worden om gegaan met alle verzoeken. De volgende aandachtspunten zijn hierbij van belang:

- Houd er rekening mee dat het bieden van zorg en aandacht soms als ongewenst effect kan hebben dat mensen zich hulpbehoevender gaan voelen en opstellen.
- Geef zo veel mogelijk informatie over hoe mensen zichzelf kunnen bedruipen. Probeer op die manier de zelfredzaamheid te faciliteren.
- Zoek zo snel mogelijk uit welke verantwoordelijkheden waar liggen en probeer te stimuleren dat betrokken instanties hun verantwoordelijkheid ook nemen. Verwijs waar nodig door naar de verantwoordelijke instantie. Neem dus in de definitie van *Caring Government* van het begin duidelijk de verantwoordelijkheden van externe partners mee, zoals bijvoorbeeld de verzekeraars. Als ondernemers of bewoners de schade kunnen verhalen bij een verzekeraar en als de overheid wil dat dit gebeurt dan moet dat dit in de uitgangspunten worden vastgelegd en ook als zodanig gecommuniceerd worden naar de betrokkenen.
- Met betrekking tot aansprakelijkheid is het handig om advies in te winnen bij VGA, onder andere over de communicatie richting slachtoffers over dit onderwerp.
- Maak onderscheid tussen waar zijn we verantwoordelijk voor en waar voelen we ons verantwoordelijk voor?

## 4.3 Thema's in de nafase

Elke nafase is uniek en heeft zijn eigen karakter. Bij het opstarten van de nafase kan al (gedeeltelijk) een inschatting worden gemaakt welke onderwerpen en thema's relevant zijn voor die specifieke nafase. In onderstaand overzicht staan voorbeelden van mogelijke thema's. Deze voorbeelden zijn niet uitputtend.

*Vaste thema's*
Bij een nafase zijn er een aantal vaste thema's die altijd aan de orde zijn. Dit zijn:

- Communicatie (4.3.1)
- Verslaglegging en Archivering (4.3.2)
- Budget en Budgetbewaking (4.3.3)
- Verantwoording afleggen (4.3.4)
- Evaluatie (4.3.5)

*Mogelijk andere thema's/deelprojecten in de nafase*
De uitwerking van de thema's staat beschreven in bijlage 4.

| *Nr.* | *Thema* | *Verantwoordelijke directie* |
|---|---|---|
| 1 | Informatie en Adviescentrum (IAC) | Dienstverlening |

| | | |
|---|---|---|
| 2 | Monitoren maatschappelijke spanningen | Openbare orde en Veiligheid |
| 3 | Herhuisvesting, herstel en wederopbouw | Omgevingsdienst NZKG, Stadswerken, Verkeer & Openbare Ruimte, Cluster Sociaal, Directie Wonen, ProjectManagementBureau |
| 4 | Rouwverwerking en herdenken | Externe betrekkingen<br>Directie Communicatie |
| 5 | Psychosociale hulpverlening | GGD |
| 6 | Gezondheidsonderzoek bij rampen | Directeur Publieke Gezondheid/GGD |
| 7 | Afzettingen | Nationale Politie (via OOV) |
| 8 | Milieu/gevaarlijke stoffen | Omgevingsdienst NZKG i.o.v. Gemeente Amsterdam |
| 9 | Klachtenafhandeling | Ieder cluster voor zich |
| 10 | Schaderegistratie en afwikkeling financiële gevolgen | VGA, Directie Juridische Zaken, Directie Belastingen, Werk participatie en Inkomen |
| 11 | Juridische afwikkeling | Directie Juridische Zaken |
| 12 | Onderzoek | Openbare Orde en Veiligheid |

### 4.3.1 Communicatie

Zie ook rolbeschrijving communicatiemanager vast lid nafaseteam; hoofdstuk 3.4.3.

*Uitgangspunten communicatie tijdens nafase*

De informatiebehoefte kan per doelgroep verschillen. De specifieke omstandigheden van de crisis en de specifieke ontwikkelingen in de nafase zijn direct van invloed op de informatiebehoefte. De complexiteit van de informatievoorziening maakt dat het verstandig is een plan van aanpak op te stellen waarin de verschillende aspecten van de informatievoorziening worden uitgewerkt. De benoemde Communicatiemanager heeft de regie bij het opstellen van een eventueel plan.

Besteed hierbij aandacht aan:

- Welke doelgroepen zijn te onderscheiden?
- Wat is de waarschijnlijke informatiebehoefte per doelgroep (groep als geheel of individueel, informatiefrequentie)?
- Welke ontwikkelingen zijn voorspelbaar waarover doelgroepen moeten worden geïnformeerd?
- Wie zijn betrokken bij het informeren van iedere doelgroep?
- Welke informatiekanalen en instrumenten zijn ingezet in de acute fase, bijv opengestelde informatienummers)? Wat wel/niet doorzetten in de nafase?
- Wat is het juiste middel om de doelgroep te informeren?
- Op welke wijze kan de informatievoorziening zoveel mogelijk worden gecoördineerd?
- Psychosociale hulpverlening: besteed in het plan van aanpak voor de informatievoorziening in de nafase expliciet aandacht aan de raakvlakken en overlap met de psychosociale hulpverlening. Benoem eventuele informatiebijeenkomsten.
- Zichtbaarheid bestuurder: wel/niet gewenst en waar en/of op welk moment?

In de nafase gelden dezelfde uitgangspunten als in de acute fase en zoals vastgelegd in het draaiboek Crisiscommunicatie:

- De behoefte aan informatie en betekenisgeving van betrokkenen staat centraal;
- Belangrijkste doel is het voorkomen van onnodige zorgen, extra druk en/of paniek bij slachtoffers;
- Informatie naar buiten is eenduidig, open en actief. De regie en verantwoordelijkheid voor communicatie en voorlichting ligt bij de Directie Communicatie:
- Eén spreekbuis naar de pers;
- Pers-, publieks- en interne voorlichting op elkaar afgestemd;
- Alle medewerkers voorlichting houden een logboek bij.

*Doelgroepen benoemen*

Na iedere crisis kunnen afzonderlijke doelgroepen worden benoemd die geïnformeerd moeten worden over algemene en meer specifieke aspecten van de crisis. De volgende partners moeten worden geïnformeerd door verschillende partijen:

- Individuele slachtoffers en hun verwanten;
- Getroffen bedrijven/instellingen;
- Bewoners en bedrijven/instellingen rond het rampgebied (ook als zij geen schade hebben geleden);
- Hulpverleners (inclusief vrijwilligers);
- Bedrijven/instellingen met een taak in de nafase;
- Onderzoekende/toezichthoudende instanties (nationaal en internationaal);
- College van Burgemeester en Wethouders en de gemeenteraad;

- Het algemeen publiek

Elk van de genoemde doelgroepen heeft op verschillende momenten behoefte aan algemene en specifieke informatie. Deze informatie kan passief of actief worden gedeeld. Het kan gaan om:

- Incidentele informatievoorziening in reactie op een gebeurtenis, ontwikkeling of vraag (een debat met de volksvertegenwoordiging, reactie op vragen van slachtoffers, informeren over uitkomsten onderzoek, etc.);
- periodieke informatie binnen een (al dan niet vastgestelde) tijdsperiode.

*Instrumenten*
In de nafase staan grotendeels dezelfde middelen ter beschikking als in de acute fase:

Publieksinformatie
Mede afhankelijk van of/hoe het IAC wordt ingericht, kunnen de volgende middelen voor het verstrekken van publieksinformatie worden ingezet.

- Telefoon (via call center).
- Fysieke loketten
- (Besloten) website en e-mail
- Sociale mediakanalen van de gemeente
- Informatiebrieven en bijeenkomsten voor slachtoffers en andere betrokkenen
- Televisie en Radio Noord-Holland (crisiszender)
- Teletekst (AT5, pagina 330)
- Persinformatie:
- Persconferenties
- Liveblog Amsterdam.nl
- Persbericht (eventueel vaste frequentie met persupdates)

*Betrokken partijen*
In de nafase kunnen verschillende betrokken partijen een belang hebben bij externe communicatie. Zij kunnen de voorlichting in afstemming met de Communicatiemanager zelf verzorgen of reageren op de communicatie van anderen:

- Betrokken overheden op de afzonderlijke bestuursniveaus
- Stadsde(e)l(en)
- Gemeentelijke directies en instellingen
- Belangenverenigingen van slachtoffers (individuen, bedrijven, etc.)
- Hulpverleningsdiensten en opsporingsdiensten (bijvoorbeeld oproep aan getuigen om zich te melden)
- Ziekenhuizen die (een deel van) de gewonden verzorgen (bijvoorbeeld over de toestand van de patiënten)
- Het Openbaar Ministerie (bijvoorbeeld over het verloop van het onderzoek)
- De rechterlijke macht (bijvoorbeeld over de uitspraak in een gerechtelijke procedure)
- Ambassades en consulaten in het geval van buitenlandse getroffenen. In de acute fase van een crisis verlopen de contacten met ambassades en consulaten volgens het regionale Ambassadeprotocol. De crisisorganisatie is verantwoordelijk voor een uitvoering hiervan.

- Overige onderzoekende instanties (bijvoorbeeld over de start, het verloop en de uitkomst van het onderzoek)

*Persinformatie*
Na een intensieve media-aandacht in de acute fase, zal de media-aandacht geleidelijk aan afnemen in de nafase. Wel bestaat ook na een crisis de noodzaak tot externe voorlichting. Rampen hebben en houden voor een belangrijk deel hun 'nieuwswaarde'. De nieuwswaarde blijft omdat er altijd vragen zullen blijven bestaan over aspecten van de crisis (oorzaak, slachtoffers, schade etc.) en er ook tal van activiteiten worden ontplooid in de nafase die een nieuwswaarde op zich hebben. De aandacht van de media zal ook worden benut door betrokken individuen of groepen (slachtoffers, advocaten, etc.) om het eigen standpunt over bepaalde zaken onder de aandacht te brengen van het publiek. Dit geldt ook voor de betrokken overheden die het grote publiek of een specifieke doelgroep willen bereiken en informeren. In de nafase van een crisis zal de mediaberichtgeving en voorlichting voor een belangrijk deel gekoppeld zijn aan relevante ontwikkelingen en momenten. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om de volgende zaken waarbij telkens de afweging wordt gemaakt welke (hulpverlenings-)partner hierover communiceert:

- Significante ontwikkelingen bij slachtoffers (ontslagen uit het hospitaal, hospitalisatie, overlijden, etc.);
- Het starten van een onderzoek en de (tussentijdse) resultaten van het onderzoek;
- Nieuwe feiten of onthullingen over de oorzaak of het verloop van de crisis;
- Sleutelmomenten in juridische procedures (starten van een proces, horen getuigen, gerechtelijke uitspraak, etc.);
- (Openbare) bestuurlijke verantwoordingsmomenten (bij de volksvertegenwoordiging);
- (Periodieke) herdenkingen;
- De 'verjaardag' van een crisis (de datum waarop de crisis heeft plaatsgevonden);
- Boeken die verschijnen over de crisis (bijvoorbeeld geschreven door hoofdrolspelers);
- Soortgelijke crises in eigen land of in het buitenland.

*Capaciteit*
Directeur communicatie: zorgen voor voldoende mensen en middelen :

- Beschikbaar maken van een:
    - Communicatiemanager en zorgen voor voldoende ondersteuning
    - Webredacteur
    - Social media analist
- Indien gewenst en nodig kan worden besloten het actiecentrum voor Crisiscommunicatie operationeel te houden
- In het geval van een crisis in een van de regiogemeenten kan de directeur Communicatie om versterking van de lokale woordvoerder verzoeken. Een woordvoerder van de betreffende gemeente kent de gemeente, haar inwoners en de lokale pers het beste. De directeur communicatie kan een beroep doen voor ondersteuning van de voorlichters van bedrijven en projectorganisaties;
- Tot slot kan ondersteuning worden verkregen vanuit het Nationaal Crisis Centrum (NCC)

### 4.3.2 Budget en budgetbewaking

*Verantwoordelijke*
Financiën en Inkoop (F&I)
Directie Middelen en Control (DMC)

*Doel*
Het opstellen van een begroting en monitoren van de uitgaven voor de nafase.
Het verkrijgen van middelen voor de nafase.

*Beschrijving*
Opstellen begroting en monitoren uitgaven:
Het opstellen van een begroting en het monitoren van de uitgaven is de verantwoordelijkheid van de Leider Nafase en hij wordt daarbij ondersteund door een financieel adviseur van Financiën en Inkoop. In het plan van aanpak nafase wordt een inschatting gemaakt van het benodigde budget voor de uitvoering van de nafase. Dit betreft de nafaseorganisatie (capaciteit) en de kosten voor uitvoering van de verschillende deelplannen.

Verkrijgen van middelen voor de nafase
Voor alle nafasen (stadsdeel en stedelijk) worden de kosten geboekt op een kostenplaats bij de Gemeentesecretaris (Bureau GS BMA). Voor een nafase met relatief lage kosten (verwachte kosten van minder dan €1 miljoen) wordt de dekking achteraf gezocht. Voor een grote nafase (verwachte kosten van meer dan €1 miljoen) dient voor de dekking een besluit door het College van B&W te worden genomen. Voor een stedelijke nafase gecoördineerd door PMB wordt de begroting samen met het plan van aanpak altijd ter besluitvorming aan het College van B&W voorgelegd, ook als de verwachte kosten minder dan €1 miljoen zijn.

*Taken financieel adviseur F&I:*
- Budgetbeheer: bijhouden integraal kosten-uitgavenoverzicht voor alle deelnemende directies (wijs een budgetbeheerder aan)
- Financiële penvoerder
- Meeschrijven aan voorstel voor vooraf vast te stellen Nafasebudget (hoewel in de praktijk lastig vooraf precieze kosten te bepalen)
- Vooraf duidelijk communiceren dat (en hoe) iedere directie separaat uren bijhoudt die horen bij de Nafase en bijhoudt welke financiële verplichtingen worden aangegaan.
- Meeschrijven verantwoording aan de raad over de gemaakte kosten voor de nafase.
- Mede voorbereiden rapportage aan de Raad over de gemaakte kosten

*Taken DMC:*
Onder verantwoordelijkheid van de Leider Nafase stelt F&I een conceptbegroting op. De begroting geeft een zo goed mogelijke inschatting van alle kosten die toerekenbaar zijn aan de crisis. In zoverre het gaat om -kortdurende- inzet van eigen personeel wordt deze om niet geleverd, met uitzondering van personeel dat regulier wordt bekostigd door tarieven. Het Kernteam Nafase stelt de begroting vast en DMC besluit over de vrijgave van budget (compensatie vooraf). Directies zijn daarmee volledig bevoegd tot het nemen van actie met

bijbehorende kosten. Bij een (dreigende) overschrijding wordt de begroting opnieuw ter besluitvorming voorgelegd. DMC en het nafaseteam zorgen voor bekrachtiging van de begroting door het College van B&W (behorend bij het plan van aanpak nafase). DMC doet uiterlijk bij de jaarrekening een voorstel voor dekking van de compensatie.

### 4.3.3 Verslaglegging en archivering

*Verantwoordelijke*
Leider Nafase en door de Leider Nafase te benoemen Informatiemanager.

*Doel*
Doel van Verslaglegging is te zorgen dat:

- nauwkeurige verslaglegging plaatsvindt;
- een evaluatie mogelijk is;
- verantwoording aan de gemeenteraad door de burgemeester mogelijk is.

Doel van archivering is te zorgen dat alle gegevens die betrekking hebben op de crisis de aanpak ervan, alsmede de nafase worden bewaard en gearchiveerd volgens artikel 30 Archiefwet.

*Archivering*

Procesverantwoordelijke: Leider Nafase

*Beschrijving*

Elke directie dient zorg te dragen voor verslaglegging in de vorm van het bijhouden van een logboek, telefoonnotities, situatierapportages en geautomatiseerde informatie over de crisis.

*Taken*

<u>Verslaglegging</u>

- De Informatiemanager bewaakt het proces Verslaglegging;
- De Informatiemanager zorgt voor een standaardagenda voor de vergaderingen van het Bestuurlijk Overleg Nafase, het Kernteam Nafase en het Nafaseteam;
- De Informatiemanager zorgt voor een format voor de verslaglegging van de vergaderingen;
- De Informatiemanager gebruikt de verslagen van de vergaderingen als input voor de situatierapporten, die hij opstelt. Een situatierapport bevat een overzicht van de stand van zaken, alle actuele (wijzigingen in) regelingen, besluiten en acties, de (verwachte) knelpunten en een analyse van de activiteiten die de komende periode zullen plaats vinden. In het situatierapport worden de actiehouders, de datum waarop de actie is uitgezet en de datum waarop de actie moet zijn voltooid aangewezen.
- De Deelprojectleiders van de werkgroepen leveren relevante informatie aan Informatiemanager.
- De verslagleggers leggen nauwkeurig verslag van de vergaderingen;

- De verslagleggers zorgen na elke vergadering voor een gedetailleerd overzicht van alle acties, besluiten en regelingen.

Archivering

- De informatiemanager draagt zorg voor het opzetten van een digitale projectomgeving (sharepoint) specifiek voor het desbetreffende nafaseproject. Hierbij zorgt de informatiemanager voor de archivering van alle informatie en stelt hiertoe een Archiefstructuur en Archiefinstructie op t.b.v. de betrokken directies.
- Na afloop van een crisis is het van belang dat de gemeente alle gegevens die betrekking hebben op het verloop van de crisis en de aanpak ervan bewaart en deze vervolgens de wettelijke bepalingen uit de Archiefwet (artikel 30) archiveert;
- Alle betrokken partijen (gemeentelijke directies, GHOR, brandweer, politie en overige betrokkenen) zijn verantwoordelijk voor het archiveren van alle informatiedragers van welke aard dan ook (documenten, verslagen, losse aantekeningen, bandopnamen, digitale bestanden et cetera), die informatie bevatten over de oorzaken, toedracht en bestrijding/beheersing van de crisis. Zij houden deze gegevens voor onderzoek door, of in opdracht van de overheid beschikbaar. Stukken die betrekking hebben op crises dienen minimaal 20 jaar te worden bewaard. Bovendien zijn de bewaartermijnen in de selectielijsten voor archiefbescheiden van toepassing. Een aantal bescheiden wordt na 20 jaar overgebracht naar een archiefbewaarplaats;
- De gemeentesecretaris is verantwoordelijk voor het lokaliseren van alle archiefbescheiden van alle betrokken organisaties en draagt er zorg voor dat de bewaring van de archiefbescheiden zeker wordt gesteld. De directies, organisaties, instanties en personen die betrokken zijn bij de voorbereiding en de uitvoering van de crisisbeheersing moeten hiervoor de bescheiden voor de archivering zeker stellen en overdragen aan de gemeentesecretaris.

*Aandachtspunten*

Verslaglegging

- Het proces Verslaglegging wordt vaak onderschat. Het proces kost aanzienlijke personele capaciteit. Zorg ervoor dat er voldoende, vrijgemaakt personeel beschikbaar is om de taak uit te voeren.
- Laat de verslaglegging zoveel mogelijk door dezelfde medewerkers verrichten zodat uniformiteit gewaarborgd blijft.

Archivering

- Wees alert op WOO-verzoeken. Dergelijke verzoeken kunnen een aanwijzing zijn dat de media extra aandacht zullen besteden aan de crisis. De WOO-verzoeken worden beoordeeld door DJZ. Per directie zijn er WOO-contactpersonen die kunnen ondersteunen indien er WOO-verzoeken worden ingediend. Indien een WOO-verzoek wordt ingediend wordt samen met de Leider Nafase besloten welke directie verantwoordelijk is voor de afhandeling daarvan.

### 4.3.4 Verantwoording afleggen

*Verantwoordelijke*

Voor het voeren van coördinatie en regie op het verantwoording afleggen aan de gemeenteraad (het opstellen van de raadsbrieven) is BMA verantwoordelijk. BMA zorgt voor samenhang en coherentie en brengt politiek bestuurlijke sensitiviteit in. BMA adviseert op en organiseert het bestuurlijk proces.

Het aanleveren van de inhoudelijke informatie en teksten t.b.v. de raadsbrieven over de nafase is een taak voor de inhoudelijk verantwoordelijke directies (deelprojecten). Deze informatie komt samen in het nafaseteam.

OOV is verantwoordelijk voor het proces verantwoording in de acute fase en haalt daarbij tevens informatie op bij de VRAA.

De stadsdelen gebruiken dezelfde raadsbrieven om het Dagelijks Bestuur te informeren.

*Doel*
Het adequaat informeren van de gemeenteraad over de nafase en de nafaseorganisatie.

*Beschrijving*
Tijdens en na de crisis komen de momenten waarop betrokken partners verantwoording moeten afleggen. Afhankelijk van de specifieke omstandigheden begint de verantwoording reeds in de acute fase. Zodra de acute bestrijding van de crisis voorbij is, zal de betrokken bestuurder de gemeenteraad informeren over de feitelijke gebeurtenissen. Tijdens reguliere, reeds geplande vergaderingen van de gemeenteraad zal de crisis onvermijdelijk onderwerp van gesprek zijn.

Los van deze meer formele verantwoording zal voor elk van de betrokken partners gelden dat zij in hun interne en externe communicatie verantwoording zullen willen afleggen. Het is belangrijk dat de partners vooraf met elkaar bespreken wie waarover communiceert. Dit doen zij door reeds in een vroeg stadium de gemaakte keuzes toe te lichten en in veel gevallen te verdedigen.

Het verantwoording afleggen kan verschillende functies hebben, zoals:

- Controle: Hierbij gaat het om de vraag of de partner in kwestie voldoet/heeft voldaan aan bestaande normen en aan datgene wat redelijkerwijs kon worden verwacht gegeven de omstandigheden;
- Legitimiteit: Verantwoordingsmomenten zijn ook momenten waarop om steun kan worden gevraagd (bijvoorbeeld voor te verlengen of nog te treffen maatregelen). Een bestuurder kan bijvoorbeeld het vertrouwen vragen van de gemeenteraad voor het aangaan van de uitdagingen in de nafase.

Het afleggen van verantwoording is geen eenmalige gebeurtenis. Het maakt onderdeel uit van tal van activiteiten die worden ondernomen door de betrokken partners. Er zit altijd een verantwoordingsaspect aan de getroffen maatregelen, de externe communicatie, de informatievoorziening aan slachtoffers, etc. Het afleggen van verantwoording is een proces dat in ieder geval een aantal voorspelbare verantwoordingsmomenten omvat.

Verantwoordingsmomenten zijn:

- Direct na de acute fase
- Eerste bijeenkomst van gemeenteraad na de crisis
- Naar aanleiding van nieuwe en aanvullende informatie (media, etc.)
- Naar aanleiding van het verschijnen van officiële onderzoeksrapporten
- Bij belangrijke besluiten in de nafase, bijvoorbeeld over de wederopbouw of de schadevergoedingen

*Activiteiten en aandachtspunten*

- In de acute fase kan een begin worden gemaakt met de verantwoording door het informeren van (delen van) de gemeenteraad over de stand van zaken en de genomen besluiten;
- Benoem de voorspelbare verantwoordingsmomenten (resultaten onderzoek, reguliere vergaderingen gemeenteraad, etc.);
- De burgemeester maakt afspraken met het college over de wijze van verantwoording richting de gemeenteraad. Dit kan plaatsvinden door leden van het Bestuurlijk Overleg Nafase of door de burgemeester alleen. Ook andere wethouders kunnen op onderdelen worden betrokken. Dit geldt in ieder geval voor die zaken die zich voor de ramp of crisis hebben voorgedaan;
- Het afleggen van verantwoording dwingt tot coördinatie tussen partners die relevante informatie moeten aanleveren over de afzonderlijke (deel)onderwerpen van de nafase. Periodieke verantwoording zorgt voor het vasthouden van de coördinatie en samenwerking;
- Overweeg het afleggen van verantwoording aan de raad te doen na een korte periode van rust, direct na de crisis. Tijdens deze periode kan de verantwoording worden voorbereid en bijvoorbeeld worden gewerkt aan een begroting, een feitenoverzicht, en dergelijke;
- Het is niet altijd mogelijk om in de verantwoording in te gaan op elk van de gestelde vragen. Er kan niet vooruit worden gelopen op uitkomsten van strafrechtelijk of ander officieel onderzoek.

### 4.3.5 Evaluatie

*Verantwoordelijke*
Leider Nafase

De Leider Nafase bepaalt aan de hand van de aard van de nafase door welke directie of externe organisatie de evaluatie wordt uitgevoerd.

*Doel*
Het evalueren van de nafase ter lering en verantwoording en het hiermee in staat stellen van de gemeenteraad de nafasetaken te beoordelen.

*Beschrijving*
Na iedere crisis en tijdens de nafase komen de momenten waarop betrokken partners verantwoording moeten afleggen. Wanneer de nafase is afgelopen dient een evaluatie van de

nafase plaats te vinden. Het gaat hierbij om het verstrekken van informatie over de feitelijke gebeurtenissen, de gemaakte keuzes en de effectiviteit van getroffen maatregelen in de nafase. Deze evaluatie vormt de basis voor de verantwoording naar de verschillende partners toe. Hierbij zal elk van de betrokken partners op de eigen wijze richting de eigen 'achterban' verantwoording af moeten leggen. Voor bestuurders betreft het de verantwoording richting de gemeenteraad.

Het evalueren kan verschillende functies hebben, zoals:

- Controle: Hierbij gaat het om de vraag of de partner in kwestie heeft voldaan aan bestaande normen en aan datgene wat redelijkerwijs kon worden verwacht gegeven de omstandigheden;
- Leren: Het evalueren en afleggen van verantwoording gaat gepaard met het beantwoorden van vragen en het gezamenlijk op zoek gaan naar lessen;
- Legitimiteit: Verantwoordingsmomenten zijn ook momenten waarop om steun kan worden gevraagd (bijvoorbeeld voor te verlengen of nog te treffen maatregelen). Een bestuurder kan bijvoorbeeld het vertrouwen vragen van de volksvertegenwoordiging voor het aangaan van de uitdagingen in de nafase;
- Afsluiting. Het evalueren en afleggen van verantwoording heeft ook een functie in termen van het afsluiten van een bepaalde periode of bijvoorbeeld het ontzenuwen van geruchten of corrigeren van onjuiste beeldvormen.

*Activiteiten en aandachtspunten*

- Het evalueren dwingt tot coördinatie tussen partners die relevante informatie moeten aanleveren over de afzonderlijke (deel)onderwerpen van de nafase. Periodieke verantwoording zorgt voor het vasthouden van de coördinatie en samenwerking;

# 5 Trainen en oefenen

Het is van belang dat de gemeentelijke organisatie (College van B&W, GMT, directeuren, functionarissen tijdens de nafase) bekend zijn met het Draaiboek Nafase zodat eenieder vanuit de juiste rol weet te handelen. PMB, de Stadsdelen, OOV en de VRAA zullen gezamenlijk het initiatief nemen deze trainingen organiseren.

In dit hoofdstuk wordt weergegeven welke functionarissen, directeuren en bestuurders worden getraind en welke directie verantwoordelijk is voor het trainen.

## 5.1 Stadsdeel

De Stadsdelen zijn verantwoordelijk voor het trainen van onderstaande functionarissen die werkzaam zijn in de nafaseorganisatie.

*Beleidsmedewerkers Gemeentelijk Actiecentrum (GAC)*
De piketpool van de beleidsmedewerkers GAC wordt gevuld door veiligheidscoördinatoren of projectleiders veiligheid. Functionarissen in deze pool volgen functiegerichte opleidingen voor hun rol in de acute crisisorganisatie. Daarnaast behoort het volgen van de basisopleiding nafase tot verplichte opleiding alvorens zij actief deel kunnen nemen aan piket.

*Communicatieadviseurs GAC*
De piketpool van de communicatieadviseurs GAC wordt gevuld door woordvoerders of communicatieadviseurs van de stadsdelen. Functionarissen in deze pool volgen functiegerichte opleidingen voor hun rol in de acute crisisorganisatie. Daarnaast behoort het volgen van de basisopleiding nafase tot verplichte opleiding alvorens zij actief deel kunnen nemen aan piket.

*Hoofden GAC (stadsdeeldirecteuren)*
De piketpool van de Hoofden GAC wordt gevuld door de stadsdeeldirecteuren. Functionarissen in deze pool volgen functiegerichte opleidingen voor hun rol in de acute crisisorganisatie. Daarnaast behoort het volgen van de basisopleiding nafase tot verplichte opleiding alvorens zij actief deel kunnen nemen aan piket. Optioneel kunnen deze functionarissen deelnemen aan de jaarlijkse gemeentelijke simulatieoefening nafase, welke wordt georganiseerd door PMB.

*Gebiedsmanagers*
Nieuwe gebiedsmanagers volgen de basisopleiding nafase. Verder volgen deze functionarissen minimaal 1 keer de jaarlijkse gemeentelijke simulatieoefening nafase, welke wordt georganiseerd door PMB.

*Dagelijks Bestuur van het stadsdeel (DB-leden)*
Bij aanvang van een nieuwe bestuursperiode ontvangen nieuwe DB-leden een bestuurlijke opleiding crisisbeheersing waarin ook de nafase zit verwerkt.

## 5.2 Stedelijk

Het PMB is verantwoordelijk voor het trainen van het College van B&W, de Gemeentesecretaris, het GMT en de PMB-nafasepool. Het trainen van het College van B&W, de Gemeentesecretaris en het GMT doet PMB in samenwerking met OOV en de VRAA. Directies die in de nafaseorganisatie een rol hebben, zijn zelf verantwoordelijk voor het trainen van hun functionarissen. De verantwoordelijkheid voor de coördinatie en het bewaken van overzicht of alle directies daadwerkelijk hun functionarissen hebben getraind ligt bij OOV, met input vanuit de verschillende directies.

*College van B&W*

De bestuurlijke verantwoordelijkheid van de nafase ligt altijd bij het College van B&W. In het geval van een stedelijke nafase wordt altijd het Plan van Aanpak ter vaststelling aangeboden aan het College van B&W. Het is daarom van belang dat het College van B&W kennis heeft van het Draaiboek Nafase en de daaruit voortvloeiende nafaseorganisatie.
Daarnaast zijn de Burgemeester en wethouders (wisselend per nafase) lid van het Bestuurlijk Overleg Nafase. Zij hebben dus een actieve rol binnen de nafaseorganisatie.

Het College van B&W zal eens in de twee jaar getraind worden. Dit zal worden gedaan in combinatie met een training crisisbeheersing. PMB, OOV en VRAA zijn hier samen voor verantwoordelijk.

*Gemeentesecretaris, GMT Strategisch Adviseur Bevolkingszorg*

De Gemeentesecretaris, GMT-leden kunnen worden aangewezen als Leider Nafase. De Strategisch Adviseur Bevolkingszorg heeft daarnaast tijdens de preparatie/overdracht van crisis naar de nafase een rol en sluiten aan bij het Bestuurlijk Team in de crisisorganisatie. Het is daarom van belang dat het GMT kennis heeft van het Draaiboek Nafase en de daaruit voortvloeiende nafaseorganisatie.

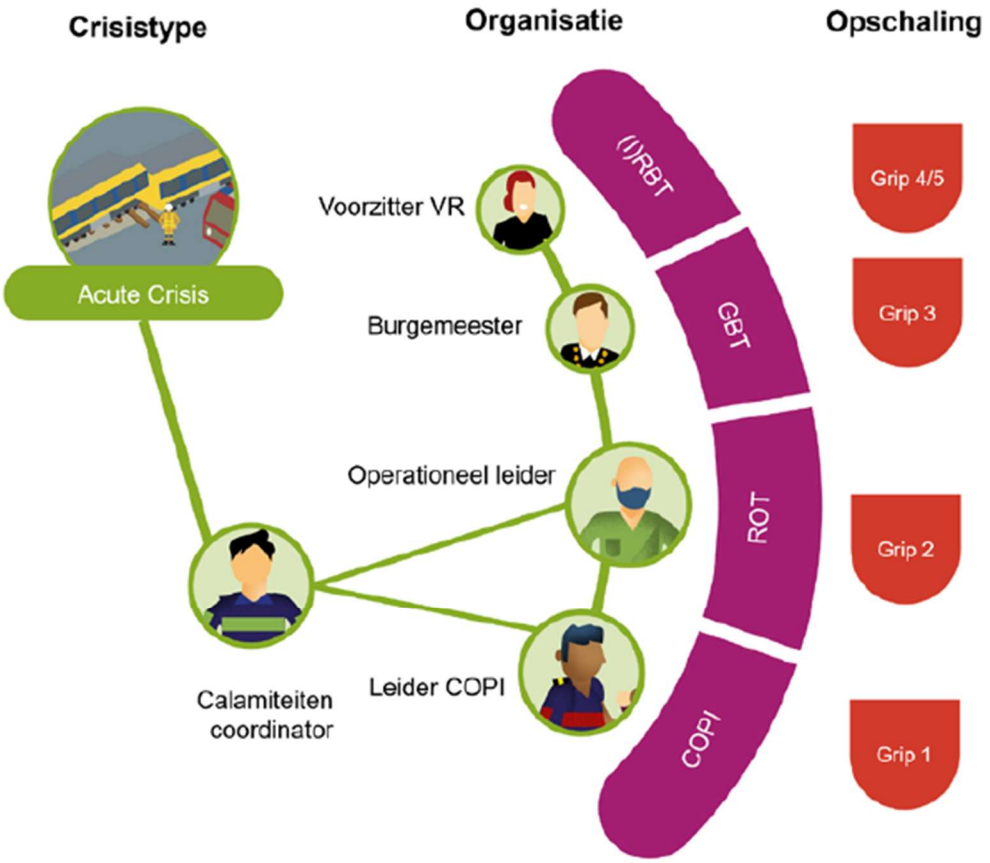
De Gemeentesecretaris en het GMT zullen jaarlijks getraind worden. Dit zal worden gedaan in combinatie met een training crisisbeheersing. PMB, OOV en VRAA zijn hier samen voor verantwoordelijk.

*PMB-nafasepool*

Het PMB heeft een nafasepool met circa 30 projectmanagers. Deze projectmanagers hebben de rol van Projectleider, Informatiemanager, Secretaris, Planningsadviseur of Bouwmanager. Jaarlijks organiseert PMB een simulatieoefening waarin de hele nafasepool wordt getraind. Bij deze simulatie worden ook de gebiedsmanagers van de stadsdelen en trekkers van deelprojecten (thema's) uit de verschillende directies uitgenodigd.

# Bijlagen

# Bijlage 1 - GRIP-niveaus




| Coördinatieniveau | Crisisteam | Alarmeringsniveau | Verantwoordelijkheid | Besluit opschaling |
|---|---|---|---|---|
| **Operationeel** | Gemeenschappelijke Meldkamer GMK) | GRIP0 | Multidisciplinaire coördinatie van alarmering en opschaling | |
| | Commando Plaats Incident (CoPI) | GRIP1 | Multidisciplinaire coördinatie op de plaats van het incident en daarmee bij plaatsgebonden crises | (H)OvD's, CaCo Leider CoPI, OL |
| **Tactisch** | Regionaal Operationeel Team (ROT) | GRIP2 | Multidisciplinaire coördinatie op tactisch niveau en bij niet-plaatsgebonden crises, bestuurlijke voorbereiding | CaCo, Leider CoPI, OL |
| **Strategisch** | Gemeentelijk Beleidsteam (GBT) | GRIP3 | Bestuurlijke coördinatie binnen één gemeente | Burgemeester |
| | (Inter-) Regionaal Beleidsteam (RBT of IRBT) | GRIP4/5 | Bestuurlijke coördinatie bij gemeente- of veiligheidsregio-grensoverschrijdende crises | Voorzitter(s) veiligheidsregio |

Bron: Regionaal Crisisplan VRAA 2025-2028

# Bijlage 2 - Overdrachtsdocument crisisfase-nafase

April 2025

# Overdrachtsdocument crisisfase-nafase

| | | |
|---|---|---|
| **Incidentbeschrijving** | | |
| **Locatie** | | |
| **Hoogste GRIP-niveau** | | |
| **Datum** | | |
| **Opsteller** | (Naam) | (functie) |

**Stap 1: afronding vanuit laatste CoPI/OT Overleg** Inventariseer per kolom de laatste afrondende acties nadat het laatste CoPI/OT heeft plaatsgevonden. Inventariseer wie per kolom aanspreekpunt is/blijft.

| Proceshouder /functionaris | Naam | Telefoonnummer | e-mailadres | Acties in betreffende incident | Voorbeelden onderwerpen |
|---|---|---|---|---|---|
| **Brandweer/** | | | | | ➢ *Ontsmetting*<br>➢ *Toegankelijkheid gebieden of locaties* |
| **Politie/** | | | | | ➢ *Bewaken/Beveiligen /OO*<br>➢ *(forensische) opsporing en* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *strafrechtelijk onderzoek* |
| **GHOR/** | | | | | ➢ *Medische milieukunde (MMK)*<br>➢ *Psychosociale Hulpverlening (PSH)*<br>➢ *Infectieziektebestrijding (IZB)*<br>➢ *Gezondheidsonderzoek na rampen (GOR)* |
| **Crisiscommunicatie/** | | | | | ➢ *Sociale media*<br>➢ *Handelingsperspectieven* |
| **Overig (woningbouw, Nutsvoorziening, Liaison Gemeente Amsterdam)** | | | | | ➢ *EOD*<br>➢ *CBRN* |

**Stap 2: stand van zaken acties gemeentelijke processen**

De OvD-Bz / AC-Bz inventariseren de stand van zaken van hun eigen acute processen die nog door blijven lopen na afschalen van het CoPI-OT

| Proces | Naam | Telefoonnummer | e-mailadres | actie |
|---|---|---|---|---|
| Opvang en verzorgen | | | | |
| Evacueren | | | | |
| Slachtofferregistratie<br>• <10/15 zelf geregistreerd door Opvang/Verzamelplaats<br>• Inzet zelfregistratietool<br>• Inzet SIS | | | | |
| Schademanagement | | | | |
| Voorlichting | | | | |
| Bouwbeheer/bouwinspecteur | | | | |
| Milieubeheer | | | | |
| Ruimtebeheer | | | | |

**Stap 3: acties en verantwoordelijkheden gemeentelijke nafase**

Als de werkzaamheden voor de OvD-BZ / AC-BZ afgerond zijn dienen deze overgedragen te worden aan de reguliere gemeentelijke organisatie.

NB: het verantwoordelijke aanspreekpunt dient totdat het proces is afgerond ook buiten kantooruren bereikbaar te zijn.

| | |
|---|---|
| **Manager nafase:** | |
| **Verantwoordelijke gemeente:** | |
| **Datum en tijd overdrachtsmoment:** | |

Zie volgende pagina!

| Categorie | Bevolkingszorg proces | Nazorg + communicatie | Contactperson oud (naam + contactgegevens) | Contactperson nieuw (naam + contactgegevens) |
|---|---|---|---|---|
| **Mensen & dieren** | (Langdurig) opgevangen getroffenen | Bewonersbijeenkomst/ buurtbus/ nieuwsbrief | | |
| | Gebeurtenissen in de buurt | | | |
| | Onverzekerden | | | |
| | Rouwverwerking en herdenking | | | |
| | Bevolkingsonderzoek / gezondheidsmonitor | | | |
| | Slachtofferhulp | | | |
| | Dierenwelzijn | | | |
| | Terugkeer bewoners | | | |
| **Plaats delict** | Afzettingen | | | |
| | Onderzoek recherche | | | |
| | Gevaarlijke stoffen | | | |
| **Bouwbeheer** | Juridische verantwoording | | | |
| | VVE/gebouwbeheer | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Financiële verantwoording | | | |
| **Openbare ruimte** | Schadeherstel OR | | | |
| | Schoonmaken/opruimen | | | |
| | Verkeersmaatregelen / afzettingen | | | |
| | Openbaar vervoer | | | |
| | Bewaking/vervolgdreiging | | | |
| | Nutsvoorzieningen | | | |
| **Communicatie** | Maatschappelijke onrust | | | |
| | Bewoners informeren | | | |
| | Pers | | | |
| **Bestuurlijke maatregelen** | Bestuurlijke rapportage | | | |
| **Overig (zelf invullen)** | Bedrijfsvoering | | | |
| | | | | |

Formulier invullen en opslaan in LCMS door Bevolkingszorg. Daarna doormailen naar Liaison gemeente.

# Bijlage 3 - Voorbeelden bestuurlijke doelen en uitgangspunten

**Voorbeelden doelen**
Deze doelen zijn als voorbeeld en inspiratie bedoeld en niet uitputtend.
Algemeen

- Zo veel en zo snel als mogelijk terug naar normaal;
- Het beperken van schadelijke effecten voor burgers, organisaties en de stad Amsterdam;
- De oorzaak crisis achterhalen en wegnemen en verdere schade voorkomen;
- Het bewaken en waar nodig herstellen van het vertrouwen van de burgers en het bedrijfsleven in de overheid /thema;
- De schadeloosstelling van de betrokkenen is afgerond;
- Het dagelijkse leven in het gebied is weer hervat.
- De organisatie wordt stapsgewijs afgebouwd.

Caring Government

- (Na)zorg bieden aan specifieke doelgroepen, zoals: slachtoffers en hun gezin, personeel van betrokken instellingen /overheden etc.
- Concrete nazorgactiviteiten uitvoeren, zoals: Het coördineren en organiseren van activiteiten t.b.v. het tonen van medeleven aan nabestaanden in Amsterdam.
- Het leveren van passende hulp.

Schadeafhandeling

- Er zijn eventueel noodzakelijke regelingen voor langere termijn geïnventariseerd/opgesteld, geaccordeerd en overgedragen aan de betreffende partij.
- Afhandeling juridische aansprakelijkheid.
- Keuzemenu bestuurlijke uitgangspunten

**Voorbeelden bestuurlijke uitgangspunten**
Deze bestuurlijke uitgangspunten zijn als voorbeeld en inspiratie bedoeld en niet uitputtend.
Algemeen

- Zorgvuldigheid gaat voor snelheid;
- Maatschappelijke onrust wordt zoveel als mogelijk voorkomen;
- De aanpak is realistisch;
- De nafaseorganisatie wordt benut en op maat ingevuld.

Taakverdeling nationaal / lokaal

- De nazorg is wel / niet regionaal. Waar gewenst wordt samenwerking gezocht met of hulp geboden binnen de veiligheidsregio;
- De nazorg in Amsterdam is wel / niet subsidiair faciliterend (aanvullend) aan de nazorg van het Rijk / NCC;
- Naast activiteiten op lokaal niveau, wordt actief gezocht naar mogelijkheden tot landelijke ondersteuning om de zwaar belaste lokale organisatie te ontlasten;

- In alle werkzaamheden wordt rekening gehouden met regelingen van het Rijk;
- Amsterdam monitort nationale en internationale context en stemt of met Rijk en andere overheden;
- Stadsdelen zijn actief betrokken en verzorgen activiteiten binnen de eigen verantwoordelijkheid en binnen de vastgestelde kaders.

Opsporing en rechtsorde

- In alle werkzaamheden wordt rekening gehouden met de justitiële en politiële component; voorkomen wordt, dat activiteiten in de zorg de andere componenten hinderen.

Caring Government

- De nazorg wordt ingevuld vanuit het principe "caring government". Dit motto betekent in de praktijk dat met zo min mogelijk bureaucratie, zoveel mogelijk tegemoet wordt gekomen aan de behoeften van de bewoners en ondernemers.
- De prioriteit ligt bij het verlenen van adequate zorg
- De BM vervult zijn / haar rol als burgervader/moeder, ruimhartig op basis van maatwerk / (zorg) behoefte;
- We respecteren de behoeften en wensen van de nabestaanden. De overheid helpt waar mogelijk de slachtoffers en nabestaanden om het leed te dragen daar waar zij dit niet kan wegnemen. Zij blijft om de betrokkenen 'heen staan'.
- Er wordt extra zorg besteed aan schrijnende gevallen. Er wordt waar mogelijk maatwerk geleverd, waarbij rekening wordt gehouden met de mogelijkheden van betrokken organisaties.
- De overheid handelt conform de vastgestelde uitgangspunten zoals geformuleerd in het vastgestelde Plan van Aanpak.
- De overheid zorgt ervoor dat — binnen de door hen vastgelegde grenzen van redelijkheid - betrokkenen en medewerkers van de betrokken instellingen / overheden worden geïnformeerd. Daarbij wordt hen relevante informatie verstrekt (basisinformatie voor iedereen en informatie op maat voor specifieke doelgroepen) en wordt verwezen naar eventueel benodigde hulpverlening. Voor specifieke doelgroepen draagt het bevoegd gezag zorg voor een actief hulpaanbod.
- De overheid ziet er op toe, dat andere partijen hun verantwoordelijkheid daadwerkelijk nemen.
- De overheid zorgt dat gedane toezeggingen een zorgvuldige opvolging krijgen.
- De overheid zorgt voor ervoor dat eventuele klachten en meldingen zorgvuldig worden afgehandeld.
- De GGD vervult namens de gemeente een coördinerende en hulpverlenende rol. Noodzakelijke individuele hulpverlening wordt belegd bij hierin gespecialiseerde instanties conform de reguliere procedures en werkwijze, waarbij de GGD volgt en knelpunten signaleert.

Communicatie

- Er wordt zo open mogelijk gecommuniceerd, gebaseerd op feiten.
- Privacy van nabestaanden en slachtoffers staat voorop.

Fysiek / opvang

- De gemeente heeft als doel de betrokkenen (ondernemers / bewoners) optimaal to faciliteren bij hun herhuisvesting, opdat zij zo spoedig mogelijk hun normale leven weer kunnen oppakken en zelfstandig inkomsten kunnen genereren.
- De gemeente heeft als doel het voorzieningenniveau voor de bewoners zo goed mogelijk op peil te houden.
- De gemeente streeft bij het ontwerp van de regelingen naar het voorkomen van misbruik van de regelingen.

Schadeafhandeling

- Amsterdam voorkomt zoveel mogelijk schade, overlast en hinder voor burgers en bedrijven;
- Er wordt zo veel als mogelijk gebruik gemaakt van bestaande schaderegelingen.

# Bijlage 4 - Thema's in de nafase

## Informatie en Adviescentrum (IAC)

*Zie voor een uitgebreidere beschrijving van het IAC het draaiboek IAC.*

**Verantwoordelijke**
Dienstverlening (DVL) is verantwoordelijk voor het IAC. In opdracht of op advies van de Leider Nafase kan een IAC worden opgestart. De Leider Nafase vraagt de directeur DVL om een IAC op te starten. De directeur DVL is in principe altijd de directeur IAC, tenzij anders wordt besloten.

**Doel**
Het organiseren van één loket voor gedupeerden en het gemeente breed coördineren van de informatievoorziening en hulpverlening aan gedupeerden in eerste aanzet. Dat wil zeggen dat de directies en organisatie zelf verantwoordelijk zijn voor de inhoudelijke hulpverlening. Het IAC draagt zorg voor een goede verwijzing.

Dit loket moet 24 uur na het besluit tot oprichting kunnen zijn ingericht met een basisbezetting van waaruit het IAC mogelijk verder uitgebreid kan worden. Binnen 24 uur dient een IAC operationeel te kunnen zijn in de vorm van een call center (telefonisch) en een ingericht registratiesysteem met behulp waarvan medewerkers van het IAC informatie- en hulpvragen door kunnen zetten naar de verantwoordelijke directies en organisaties. In eerste instantie wordt gewerkt met een basisbezetting die in de loop van de volgende 24 uur verder kan worden uitgebreid. Binnen telefonie kan maximaal worden opgeschaald tot 30 medewerkers. Het IAC kan ook uit fysieke loketten bestaan waar getroffenen terecht kunnen voor informatie. De fysieke loketten worden ondergebracht in de stadsloketten van de gemeente. In ieder stadsdeel is een stadsloket. Per stadsloket zijn maximaal 3 medewerkers getraind om ingezet te worden aan een fysiek IAC loket. Fysieke loketten worden alleen tijdens de openingsuren van de stadsloketten (werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur) gestart.

Bij langdurige inzet van een IAC dient periodieke herijking plaats te vinden of alle ingezette kanalen en inrichting nog nodig zijn. De directeur IAC geeft hierover advies aan het Kernteam Nafase. Het Kernteam Nafase geeft zwaarwegend advies aan het BON over eventuele afschaling.

Uitgangspunt voor het opstarten van een IAC is dat er in ieder geval sprake moet zijn van een multidisciplinaire hulpvraagproblematiek: meerdere organisaties/directies moeten betrokken zijn. Als slechts één organisatie betrokken is, draagt deze zelf de verantwoordelijkheid voor nafase zonder dat er een noodzaak bestaat tot een IAC.

**Basis acute fase**
De informatie- en adviesfunctie bouwt voort op de in de acute fase ingezette informatievoorziening. De slachtoffers en verwanten zijn in de acute fase vastgelegd bij het Nationaal Instituut voor Publieke Veiligheid (NIPV). Dit is de landelijke voorziening die wordt ingezet voor slachtofferregistratie. Voor de telefonische dienstverlening in de nafase zijn vier IAC nummers beschikbaar die ingezet worden voor het IAC. Oproepen naar een IAC nummer worden beantwoord door medewerkers die getraind zijn voor telefonie bij rampen en calamiteiten en voor

het gebruik van het nafaseregistratiesysteem. Daarnaast kan 14 020 gebruikt worden als algemeen informatienummer. De IAC telefoonnummers, het informatienummer 14 020 en de crisiswebsite vormen de basis van de informatievoorziening in de nafase.

Mensen die bellen op het algemeen informatienummer (14 020) en specifieke vragen hebben, zullen eveneens worden doorverbonden naar het IAC telefoonnummer. Aan het einde van de acute fase wordt de verantwoordelijkheid door het NIPV overgedragen naar DVL.

**Beschrijving**
Van belang is de notie dat iedere crisis anders is en dat de specifieke situationele context bepalend is voor de uiteindelijke inrichting en invulling van het Informatie- en Advies Centrum (IAC). De beoogde één-loket-functie staat centraal waar de informerende, adviserende, faciliterende en coördinerende functie kan worden uitgevoerd.

| Functie IAC | Omschrijving |
|---|---|
| Informatie- en adviesfunctie | Het informeren, adviseren en/of verwijzen van gedupeerden van de crisis, hulpverleners en autoriteiten. |
| Faciliterende functie | Het faciliteren van ondersteunende processen die bijdragen aan de verwerking van de crisis en het verzamelen, opslaan, ontsluiten en beheren van kwantitatieve en kwalitatieve crisisgerelateerde gegevens. |
| Coördinerende functie | Het adequaat verwijzen van de hulpvragers door middel van juiste registratie van de hulpvraag. |
| Monitorende functie | Het monitoren van de behoeften en knelpunten en op basis daarvan de verantwoordelijken attenderen op deze zaken. |

De IAC dienstverlening kan organisatorisch op verschillende wijze worden vormgegeven. Afhankelijk van de kenmerken van de ramp/ crisis moet bepaald worden welke vorm het meest passend is. Het gaat om het realiseren van de juiste mix van dienstverlening: telefonisch, virtueel, in bijeenkomsten, in fysieke loketten, of een combinatie daarvan.

Het instellen van een IAC na een crisis of zwaar ongeval moet geen automatisme zijn, maar een goed doordachte (bestuurlijke) keuze. De gemeente gaat immers verplichtingen aan en wekt verwachtingen bij directe en indirecte betrokkenen.

**Welke type dienstverlening zijn er binnen het IAC?**
De dienstverlening van het IAC kan worden verleend:

- Via de website en/of specifieke besloten sites (met informatie specifiek voor slachtoffers/ gedupeerden)
- Via de telefoon. Dit betreft het actief geven van informatie (outbound belrondes), het beantwoorden van vragen en/ of het doorverwijzen naar benodigde instanties (inbound), in veel gevallen via het registratiesysteem.
- Via een fysiek loket waar vragen kunnen worden gesteld/ advies kan worden ingewonnen en gedupeerden doorverwezen kunnen worden naar benodigde instanties, in veel gevallen via het registratiesysteem.

- Via persoonlijke begeleiding ('case management') waarin een slachtoffer/ gedupeerde wordt ondersteund in het maken van afspraken, het verkrijgen van informatie en het toegang krijgen tot hulpverlening. De case manager(s) worden door het kernteam nafase aangewezen in overleg met de betrokken directie en de projectleider nafase is verantwoordelijk voor het aanleveren van de lijst met case manager(s) aan de projectleider IAC in verband met invoer in het registratiesysteem.

Alle hulpvragen en dienstverlening worden geregistreerd in het nafasesysteem. Ten aanzien van het optreden van alle betrokken organisatie naar aanleiding van acties die voortkomen uit het IAC geldt dat alle organisaties zelf verantwoordelijk zijn voor de tijdigheid en kwaliteit daarvan. Dat betekent ook dat klachten hierover in principe worden afgehandeld door de klachtencoördinator van de betrokken organisatie. De klachten worden binnen het IAC via het registratiesysteem aangemaakt en opgepakt.

**Registratie**
In de acute fase worden slachtoffers en gedupeerden in het slachtoffer- en verwanteninformatiesysteem van het NIPV vastgelegd. Bij de overdracht van de acute naar de nafase wordt gezorgd dat al deze informatie is vastgelegd en het registratiesysteem volledig gevuld kan worden overgedragen aan de nafase.

Het IAC registreert persoonsgegevens, meldingen en acties in het registratiesysteem. Dit gebeurt zowel bij telefonie als in de fysieke loketten. De betrokken directies en organisaties die acties moeten oppakken, doen dit vanuit het registratiesysteem. Primaire processen van betrokken directies en organisaties worden vastgelegd in eigen systemen, waardoor het registratiesysteem zo min mogelijk gevoelige informatie bevat.

**Betrokken partners**
Dit is afhankelijk van specifieke kenmerken van de crisis. Basispartners zijn:

- Directie DVL: CCA (telefonische dienstverlening) en stadsloketten (fysieke loketten)
- Directie Communicatie (websites, specifieke besloten sites, mailings, bijeenkomsten)
- Nationale Politie eenheid Amsterdam-Amstelland.
- Directie GGD (registreert gegevens en pakt acties op die voortvloeien uit het nafaseregistratiesysteem binnenkomen en koppelt deze terug)
- Alle overige directies en organisaties met een rol in het IAC afhankelijk van de hulpvraag

**Aandachtspunten**

- De Leider Nafase bepaalt reeds in de acute fase op basis van de specifieke situatie en op basis van advies van het beleidsteam dan wel het Kernteam Nafase of het instellen van een IAC nodig is en zo ja vraagt aan de directeur IAC advies welke organisatievorm het meest geschikt is.
- Bij het beoordelen van de noodzaak van een IAC wordt op hoofdlijnen gekeken naar:
    - De verwachte externe behoefte aan informatie en advies (hulpvraag)
    - De functie die het IAC moet vervullen voor de gemeente (besluitvorming, informatiemanagement)
    - De organisatorische implicaties voor de verschillende IAC contactkanalen telefonie en fysieke loketten (kosten en duur van de dienstverlening). De inzet

van communicatiemiddelen binnen het IAC wordt afgestemd met de directeur Communicatie.

- Op basis van de volgende vragen kan ook de benodigde variant worden bepaald:
    - Wat is de maatschappelijke impact van de crisis?
    - Hoeveel en welke doelgroepen zijn er met eigen vragen en behoeften?
    - Is er sprake van een complexe hulpvraag? (Volstaan eenvoudige antwoorden?) Hoe groot is het aantal personen met een complexe hulpvraag?
    - Wat is de verwachte ontwikkeling van de hulpvraag? Is het de verwachting dat in de komende weken en maanden nieuwe/ gewijzigde vragen en behoeften opkomen omdat dan pas de daadwerkelijke implicaties duidelijk worden?
- De directeur DVL is altijd de directeur IAC (registratiesysteem, telefonie en fysieke loketten), tenzij anders wordt besloten. De directeur IAC wijst een projectleider IAC aan en, indien nodig, een hoofd informatie IAC en een hoofd centrale redactie IAC. De directeur IAC is lid van het Kernteam Nafase, de projectleider IAC is lid van het Nafaseteam. Het hoofd informatie IAC stemt af met de informatiemanager. Het hoofd central redactie IAC heeft nauw contact met de communicatiemanager met betrekking tot de inhoudelijke kennisbank en website met vragen en antwoorden (Q&A's).
- De directeur IAC stelt binnen 24 uur na besluit tot instelling van een IAC een eerste projectplan IAC op. In dit projectplan adresseert de directeur IAC in ieder geval de volgende kernvragen:
    - Wat wordt de organisatievorm?
    - Wat zijn de belangrijkste doelgroepen?
    - Wat wordt het dienstenaanbod en wat zijn de basisafspraken?
    - Wat is de meest geschikte locatie voor eventuele fysieke loketten?
    - Wat is de benodigde duur van de dienstverlening?
    - Welke organisaties en directies moeten in het IAC betrokken worden?
    - Wat wordt de opzet en wat zijn de basisafspraken voor de betrokken organisaties en directies?
    - Hoe wordt informatie actueel gehouden en geautoriseerd?
    - Hoe om te gaan met kosten en budget?
    - Hoe wordt het beheer georganiseerd?
    - Hoe ziet de organisatiestructuur eruit binnen het IAC?
- In het Kernteam Nafase worden strategische keuzes met betrekking tot het IAC besproken waarna het projectplan wordt aangepast. Het projectplan wordt na goedkeuring door de Leider Nafase vastgesteld in het BON of het college van B&W. Hierbij wordt tevens vastgelegd welke bestuurder bestuurlijk verantwoordelijk is voor het IAC. Dit kan de burgemeester zijn, maar dit kan ook specifiek worden belegd bij een wethouder.
- Na een vast te stellen proefperiode wordt het projectplan indien nodig bijgesteld;
- Herijk het projectplan op momenten. Mogelijk kan op enig moment worden afgeschaald en een kleinere variant in stand worden gehouden.
- Input voor het IAC wordt geleverd door de direct betrokken organisaties en rve´s via de informatiemanager. De communicatiemanager voert regie op de communicatie die naar buiten toe kan worden gebruikt;

- De vragen die aan het IAC worden gesteld, worden door het Hoofd Informatie IAC gemonitord, geanalyseerd en gecommuniceerd aan de Projectleider IAC om te komen tot een trendanalyse: waar is behoefte aan?
- In grote en langdurige variant kan gewerkt worden met case managers voor personen die met meervoudige complexe problematiek te maken hebben. Hiertoe wordt besloten in het Kernteam Nafase. Vanuit het IAC kan op basis van de inventarisatie van de klantvraag advies worden gegeven over de inzet van case managers. De projectleider Nafase levert de lijst met aangewezen case managers aan bij het IAC.
- Informeren van de nafaseorganisatie over de klant/ hulpvraag ten behoeve van verbetering van de nafase: wat speelt er? Wat zijn knelpunten?

## Monitoren maatschappelijke spanningen

**Verantwoordelijke**
OOV

**Doel**
Het vroegtijdig onderkennen van mogelijke maatschappelijke spanningen en het de-escaleren hiervan.

**Beschrijving**
Het Draaiboek Vrede is een werkwijze die er op gericht is om alle informatie die betrekking heeft op een specifieke situatie bijeen te brengen. De stadsdelen worden bevraagd om informatie op te halen bij hun lokale partners (bijv. jongerenwerk, straatcoaches, scholen, buurtvaders, buurtmoeders, gebedshuizen etc) en politie. Door het in kaart brengen van de signalen uit de stad ontstaat er een beeld van wat er speelt in de stad en welke eventuele spanningen er zijn. Op basis van het beeld kunnen gerichte acties ingezet worden, waarbij ook telkens wordt gekeken of (stadsdeel)bestuurders een rol kunnen spelen.

Het Draaiboek Vrede wordt ingezet als zich binnen de gemeente Amsterdam grootschalige ongeregeldheden voordoen of dreigen voor te doen (eerder zoals tijdens de invoering van de landelijk avondklok in januari en december 2021 of na 7 oktober 2023). De burgemeester activeert het draaiboek in nauwe afstemming met de driehoek.

Bij gebruik van het Draaiboek Vrede worden lokale netwerken via de stadsdelen ingezet om zicht te krijgen op sentimenten die er zijn in de samenleving. Indien nodig zijn er gerichte acties om maatschappelijke spanningen te dempen.

**Basis acute fase**
Mogelijk is in de acute fase het Draaiboek Vrede opgestart. Dit kan ook in de nafase noodzakelijk blijven of worden.

Indien nodig wordt de inzet conform het Draaiboek Vrede gehandhaafd. Dit kan noodzakelijk zijn zolang het risico van maatschappelijke spanningen bestaat. De projectleider Draaiboek Vrede kan deelnemen aan het nafaseteam.

## Herhuisvesting, herstel en wederopbouw

**Verantwoordelijke**
Herstel bebouwing:

- Noodherstel, Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (ODNZKG) (bij grootstedelijk gebied) en stadsdeel.
- Nieuwbouw/ definitief herstel, volgens de reguliere taken en verantwoordelijkheden (grootstedelijke gebieden ODNZKG, anders stadsdelen)

Herstel Infrastructuur

- Directie Verkeer en Openbare Ruimte (V&OR)
  Uitgevoerd door Stadswerken

Herstel Nutsvoorzieningen

- Private nutspartijen (elektra, gas, data drinkwatervoorziening en rioolvoorziening)

Huisvesting:

- Tijdelijk, Cluster Sociaal
- Definitief, Directie Wonen

Planontwikkeling Wederopbouw:

- Directie Projectmanagementbureau

**Doel**
Doel is het herstellen van de leefbaarheid in een getroffen gebied, waaronder in ieder geval verstaan wordt:

- het betreedbaar maken van het gebied;
- het herstel van de noodzakelijke infrastructuur;
- het herstel van de noodzakelijke nutsvoorzieningen;
- het herstel van beschadigde bebouwing;
- de definitieve herhuisvesting van getroffenen,
- het opstarten van de planontwikkeling voor de wederopbouw.

Herstel leefbaarheid is in veel gevallen een dominant onderwerp in de nafase. Mogelijk dat meerdere werkgroepen en Deelprojectleiders moeten worden benoemd om uitvoering te geven aan deze onderdelen. Het kan gaan om meerjarige trajecten die uiteindelijk binnen de staande, reguliere organisaties als projecten moeten worden ondergebracht.

Herstel beperkt zich niet tot huizen en bedrijfspanden, maar heeft betrekking op al datgene waaraan materiële schade is ontstaan:

- Herstel van woningen
- Herstel van bedrijfspanden en bedrijfsterreinen
- Herstel van overheidsgebouwen
- Herstel van waterstaatswerken
- Herstel van maatschappelijke voorzieningen: scholen, drinkwatervoorziening, etc
- Herstel van openbaar vervoer functie
- Herstel van riolering

- Herstel van straatverlichting
- Herstel van water en elektriciteit
- Herstel van infrastructuur: wegen, vaarwegen, sloten, parkeervoorziening, etc.

Herstel Leefbaarheid valt uiteen in vier deelthema's/deelprojecten:

- Herstel Infrastructuur en Nutsvoorzieningen;
- Herstel Bebouwing;
- (Her)huisvesting;
- Planontwikkeling.

**Basis acute fase**

- Proces Bevolkingszorg, procesverantwoordelijke Veiligheidsregio Amsterdam Amstelland
- Proces Omgevingszorg, procesverantwoordelijke ODNZKG;
- Proces Toegankelijk en begaanbaar maken, procesverantwoordelijke brandweer.

**Beschrijving**

*Herstel Bebouwing*

Verantwoordelijke Noodherstel:

- Grootstedelijke gebieden: ODNZKG advisering/toetsing tijdelijke maatregelen (bijv. Stutten) en toetsing "kun je veilig terug" (i.s.m. de brandweer).
- Niet grootstedelijke gebieden: stadsdelen

Verantwoordelijke: Definitief herstel/ nieuwbouw: vindt plaats volgens de reguliere taken en verantwoordelijkheden zoals die gelden voor de gemeente Amsterdam. Het betrokken stadsdeel en directie Ruimte en Duurzaamheid (R&D) vervullen hierin een rol.

Doel is het noodherstel van beschadigde bebouwing door een calamiteit of crisis in de breedste zin. Het betreft:

- werkzaamheden om de toegankelijkheid voor herstel mogelijk te maken;
- het laten uitvoeren van provisorische en/of lichte herstelwerkzaamheden.

Belangrijke stappen in het proces:

- Besluit tot wederopbouw
- Opstarten projectorganisatie
- In beeld brengen beschikbare financiële middelen
- Benoemen uitgangspunten wederopbouw inclusief bestemming
- Laten maken van voorontwerpen/uitnodigen architecten, projectontwikkelaars, etc.
- Betrekken van slachtoffers/verwanten bij de ontwerpkeuze
- Definitief ontwerp kiezen
- Start wederopbouw

Betrokken partners:

- Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied
- Cluster Sociaal:
  - Directie Werk
  - Directie Participatie

  - Directie Inkomen
  - Directie Onderwijs, Jeugd en Zorg (OJZ)
  - Directie Sport en Bos
- Cluster Ruimte en Economie:
  - Directie Wonen
  - Directie Economische Zaken (EZ)
  - Directie Projectmanagementbureau
- (Voormalig) bewoners
- Getroffen bedrijven
- Huiseigenaren
- Woningbouwcoöperaties
- Bewonersorganisaties
- Winkeliersverenigingen
- Makelaars
- Besturen van instellingen (scholen, etc.)
- Directies van bedrijven
- Kamer van Koophandel
- Beheerders
- Gemeente/provincie (bestemmingsplannen, vergunningverlening)
- Bouwondernemingen
- Slachtoffer belangenorganisaties
- Waterschappen
- Aannemers
- Nutsbedrijven
- Schoonmaakbedrijven
- Buurgemeenten
- Stichting Salvage

*Infrastructuur*
Verantwoordelijke: Directie Verkeer en Openbare Ruimte
Uitgevoerd door Stadswerken

Doel is het herstel van beschadigde infrastructuur door een calamiteit of crisis in de breedste zin:

- herstel functioneren openbare ruimte in het gebied;
- zorgdragen voor goede bereikbaarheid gebied;
- garanderen van een functionerend verkeersareaal in de (directe) omgeving van de rampplek;
- voorkomen van doorstromingsproblemen voor het verkeer elders in de stad en zijn directe omgeving;
- stadsbrede communicatie over de bereikbaarheid.

Uitzondering: spoorinfra (GVB/Vervoerregio/ProRail) en drinkwater (Waternet).

Betrokken partners:

- Rijkswaterstaat

- Stadsdelen
- Coördinatiestelsel

*Nutsvoorzieningen*
Verantwoordelijke: private nutspartijen van elektra, gas, data, drinkwatervoorziening en rioolvoorziening.

Doel is het herstel van beschadigde nutsvoorzieningen door een calamiteit of crisis in de breedste zin.

*Huisvesting*

Verantwoordelijke: Directie Wonen voor definitieve huisvesting, Cluster Sociaal voor tijdelijke huisvesting.

Doel is het voorzien in definitieve huisvesting van slachtoffers van een crisis. Dit is nauw gerelateerd aan het crisisproces Bevolkingszorg.

Indien bij de crisis getroffenen hun eigen sociale huurwoning of woning in het middensegment hebben verloren, zal de directie Wonen vervangende woonruimte verzorgen voor de getroffenen inwoners van Amsterdam. De woningtoewijzing zal plaatsvinden middels een directe eenmalige aanbieding van een passende woning op basis van gezinssamenstelling, inlopen en eventuele medische etagebinding. Getroffenen worden nadat de urgentie verstrekt is, op de wachtlijst calamiteiten geplaatst. De Corporaties kunnen hen dan uit de wachtlijst halen en een passende woning aanbieden.

Belangrijke stappen in het proces:
- Inventarisatie betrokken adressen middels raadpleging directie Basisinformatie, verhuurders getroffen gebied raadplegen en ondervraging getroffenen. Uitvoering door medewerkers Cluster Sociaal.
- Aanleggen dossiers (toets op huishoudensamenstelling en inkomen). Indien er sprake is van mobiliteitsklachten wordt er advies gevraagd aan de GGD voor etagebinding (laaggelegen woning of bereikbaar met lift)Uitvoering door medewerkers directie Wonen.
- Vangnet (onderdeel GGD) inlichten en het ophalen van informatie over kwetsbare doelgroepen (niet-verzekerden). Uitvoering directie Wonen.
- Woningcorporaties inlichten. Uitvoering door coördinator directie Wonen.
- Getroffenen krijgen een contactpersoon die hun dossier in behandeling heeft. Het proces wordt toegelicht en vragen worden beantwoord maar er is geen sprake van ondersteuning bij het zoeken naar een woning omdat dit via de wachtlijst calamiteiten verloopt. Uitvoering door medewerkers directie Wonen.
- Verhuizen/opslaan van inboedel. Uitvoering door directie Wonen (Boedelbeheer).
- Uitbetalen verhuis- en inrichtingskostenvergoeding. Uitvoering door de directie Werk en Inkomen.

Betrokken partners:
- Cluster Sociaal:
  - Directie Onderwijs, Jeugd en Zorg (OJZ);

  - Directie Werk
  - Directie Inkomen
- Directie Wonen
- Directie Basisinformatie;
- Vangnet (GGD)
- Woningcorporaties;
- makelaars;
- omliggende gemeenten;

*Planontwikkeling Wederopbouw*
Verantwoordelijke: Projectmanagementbureau

Het BON besluit of het gaat om nieuwbouw of wederopbouw. Bij wederopbouw is het doel het opstellen van een plan voor de wederopbouw van een getroffen gebied. Als in een groot gebied de bebouwing vernietigd of onherstelbaar beschadigd is, stelt de directeur PMB een Projectmanager Planontwikkeling aan. De projectmanager stelt een projectgroep samen met in ieder geval vertegenwoordigers van Grond en Ontwikkeling, Ruimte en Duurzaamheid en de betreffende stadsdelen. Indien er sprake is van een zeer grote ramp waarbij wederopbouw van een groot gebied nodig is, zal een apart Project Wederopbouw opgericht worden. In dit geval stelt de projectmanager hiervoor een plan en begroting op.

Belangrijke stappen in het proces:
- Formeren van een projectgroep Wederopbouw.
- Inventariseren (eigendoms)rechten.
- Inventariseren getroffen woningen, voorzieningen, bedrijven en kantoren.
- Zoeken van tijdelijke en definitieve alternatieve huisvesting voor getroffen voorzieningen, bedrijven en kantoren.
- Opstellen van een plan voor de wederopbouw.
- Opstellen van een begroting.

Betrokken partners:
- Projectmanagementbureau;
- Grond en Ontwikkeling;
- Ruimte en Duurzaamheid;
- V&OR;
- Stadsdelen;
- Omgevingsdienst NZKG.

**Activiteiten en aandachtspunten**[8]
- Het zal niet mogelijk zijn om alle betrokkenen even snel te helpen. Prioritering vindt plaats op basis van een besluit van het Bestuurlijk Overleg Nafase op advies van het Kernteam Nafase;

[8] Bron: Leidraad Nafase "Na de ramp….", COT september 2005, p. 24, 25.

- Formuleer duidelijke voorwaarden en criteria met betrekking tot wederopbouw en herhuisvesting (wie komt in aanmerking, onder welke voorwaarden, etc.) en communiceer deze actief;
- Formuleer heldere richtlijnen en voorwaarden voor een vergoeding van gemaakte extra kosten voor levensonderhoud, die de slachtoffers moeten maken door hun gedwongen (tijdelijk) verblijf elders. Te denken valt aan leefgeld, vergoedingen voor reiskosten en kosten voor opvang van huisdieren, wanneer deze niet in de tijdelijke huisvesting kunnen verblijven.
- Zorg tijdig voor een overzicht van kwetsbare doelgroepen via de directie WPI. Dit betreft mensen met bijvoorbeeld schulden of een bijstandsuitkering. De behandeling van deze doelgroepen vraagt speciale aandacht, omdat ze in sommige gevallen niet aan hun (extra) verplichtingen kunnen voldoen.
- Overweeg, indien bewoners tijdelijk ergens anders worden gehuisvest, een dagbestedingsprogramma aan te bieden.
- Overweeg een onafhankelijke commissie in te stellen, die individuele schadeclaims en verzoeken tot vergoeden van gemaakte kosten beoordeelt.
- Zorg voor een adequate klachtenregeling. Een dergelijke regeling vergroot de dienstverlening aan direct betrokkenen en biedt bovendien inzicht in mogelijke probleemgevallen of lacunes in beleid en/of aanbod van bijvoorbeeld voorzieningen;
- Herstel en wederopbouw blijken vaak lange en stroperige processen te zijn. In deze processen zullen de direct betrokkenen voldoende inspraak moeten hebben en een duidelijke eigen rol. Dit begint al bij het bepalen van de bestemming van het getroffen gebied en bijvoorbeeld het kiezen van het ontwerp voor de wederopbouw;
- Bij herstel en wederopbouw is vanzelfsprekend van groot belang wie er zorgt voor de financiering (en wanneer, hoe veel en hoe snel);
- Maak een risicoanalyse gericht op eventueel gevaar van (milieu)gevaarlijke stoffen, vervuiling, maar ook het gevaar van instorting;
- Op het aspect herhuisvesting en onderdak is de zelfredzaamheid van burgers vrij groot. Mensen kunnen in veel gevallen onderdak vinden bij familie, vrienden, buren, etc. Dat betekent vaak dat de gemeente in de richting van deze personen een stimulerende en faciliterende rol dient te spelen;
- Er is altijd een beperktere groep die weinig zelfredzaam is en relatief veel overheidstijd vraagt. Vaak zijn dat personen die voorafgaand aan de crisis al wat slechter functioneerden in de samenleving. Grote organisaties en/of bedrijven redden zich vaak goed zelf; veel lastiger hebben eenmansbedrijfjes, verenigingen en vrijwilligersclubjes het moeilijkst. De Deelprojectleider huisvesting draagt zorg voor het proactief inventariseren van mogelijke probleemgroepen;
- De Deelprojectleider huisvesting inventariseert de betrokken doelgroepen en de algemene en specifieke behoeften. Hierbij moet rekening worden gehouden met specifieke doelgroepen zoals bedrijven, marktlieden, ouderen, kinderen en minder validen, en ook (huis)dieren;
- De eigendomsverhoudingen moeten worden geïnventariseerd;
- Match de geïnventariseerde behoefte (kwantiteit en kwaliteit) met het beschikbare woningbestand. Eerst van de eigen gemeente en wanneer het eigen aanbod onvoldoende blijkt ook van buurgemeenten;

- Ook voor noodwoningen geldt dat deze moeten voldoen aan specifieke kwaliteitseisen. Het is daarom verstandig om in een vroeg stadium nauw af te stemmen met de betrokken controlerende/inspecterende overheidsdienst(en);
- Bij een onvoldoende direct beschikbare woningcapaciteit kan ook een beroep worden gedaan op andere noodoplossingen zoals hotels, kazernes, etc.;
- Zorg voor een adequate afscherming en bewaking van het getroffen terrein (zie uitwerking Afzettingen);
- Houd rekening met eventuele benodigde verkeersmaatregelen als gevolg van het afsluiten van het getroffen terrein. Dit geldt ook voor de eventuele aan- en afvoerwegen voor diegenen die moeten werken op het getroffen terrein;
- In de nafase kan de continuïteit van bedrijven in gevaar komen. Dit vergt mogelijk de betrokkenheid van kamers van koophandel en andere bedrijfsgerichte brancheverenigingen en dergelijke;
- Herstel en wederopbouw zijn gevoelige onderwerpen, onder meer vanwege de historie. Symbolische en niet puur rationele aspecten spelen logischerwijs ("niets mag herinneren aan de crisis"; "het bankje moet juist wel blijven staan") vaak een belangrijke en niet te verwaarlozen rol;
- Leg mensen uit waarom zij (nog) niet terug kunnen;
- Maak afspraken over de mogelijkheid voor bewoners/bedrijfsmedewerkers om te komen kijken naar (de resten) van huis of bedrijfspand. Dit kan vanwege emotionele redenen zijn, maar ook om meer praktische redenen zoals het ophalen van spullen, etc.;
- Overweeg het maken van video-opnamen van het getroffen terrein, de betrokken straten en panden zodat dit kan worden getoond aan de voormalige bewoners zonder dat zij het terrein zelf op hoeven;
- Na de crisis zullen vele instanties onderzoek doen op het terrein. De herstelwerkzaamheden en in het verlengde hiervan ook het terugkeren van bewoners en bedrijfsmedewerkers is mede afhankelijk van de duur en aard van het onderzoek. Hierover dient zorgvuldig maar actief te worden gecommuniceerd naar de betrokkenen;
- Ook de eventueel noodzakelijke reiniging van grond, bodem, straten, etc. kan van invloed zijn op het moment van terugkeer/herstel/wederopbouw;
- Organiseer een adequate opslag en registratie van goederen afkomstig van het getroffen gebied;
- Organiseer een adequate follow-up op eventuele opruimactiviteiten (transport puin, verontreinigde grond, etc.);
- Wees duidelijk in de communicatie over eventuele benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen voor diegenen die zich op het terrein begeven en met name voor diegenen die werkzaamheden verrichten op het terrein;
- Organiseer de begeleiding van bewoners en bedrijven wanneer zij terugkeren naar hun huis/bedrijfspand of wanneer zij hun intrek nemen in tijdelijke of permanente nieuwe woonruimtes;
- Denk aan de mogelijke verplaatsing van bedrijven naar andere plaatsen in of buiten de stad;
- Mogelijk moeten geldende bestemmingsplannen worden gewijzigd. Ook zullen er nieuwe vergunningen moeten worden afgegeven;

- De vormgeving en uitvoering van bovenstaande taken zal in de regel de beschikbare capaciteit in termen van mensen en middelen ver overschrijden. Organiseer adequate ondersteuning.

## Rouwverwerking en herdenken

**Verantwoordelijke**
Externe Betrekkingen, directie Communicatie

**Doel**
Faciliteren adequate en passende rouwverwerking.

**Beschrijving**
Na een crisis bestaat een natuurlijke behoefte tot herdenken; een vorm van afscheid nemen en rouwverwerking. Het herdenken van slachtoffers en het leed dat een gemeenschap is aangedaan. Veelal wordt een publieke herdenkingsbijeenkomst georganiseerd. Een dergelijke herdenking kan een religieus karakter hebben, maar dit hoeft niet.

Veelal wordt er zeer kort na een ramp een eerste herdenkingsbijeenkomst of rouwbijeenkomst georganiseerd, bijvoorbeeld op de plaats van de ramp, een andere rampgerelateerde locatie (zoals de brandweerkazerne wanneer ook brandweermensen zijn omgekomen) of op een locatie die past bij het karakter van de herdenking (bijvoorbeeld de Dam, als nationale plek van herdenken). De bijeenkomst wordt gevolgd door een 'officiële' herdenking, meestal in aanwezigheid van autoriteiten en hoogwaardigheidsbeklederes en media. De ervaring leert dat een dergelijke bijeenkomst ongeveer een week of tien dagen na een ramp plaatsvindt. De herdenkingsbijeenkomst vormt een natuurlijk einde van de acute fase.

Na een herdenkingsbijeenkomst wordt meestal ook de coördinatie afgeschaald. Belangrijk aandachtspunt is dat na een herdenking de bestuurlijke en maatschappelijke aandacht niet mag verslappen.

De organisatie van de herdenkingsdienst zal waarschijnlijk een taak zijn voor de gemeente. Externe Betrekkingen van Bestuur en Organisatie speelt een coördinerende rol. Afhankelijk van de omvang en uitstraling van de ramp moet de organisatie van een herdenkingsdienst worden opgepakt in samenwerking met verschillende betrokken partners.

**Betrokken partners**
- Externe Betrekkingen
- Communicatie
- IAC
- Cluster SociaalBetrokken stadsdelen
- Slachtoffers en hun verwanten
- Slachtoffer belangenorganisaties
- Betrokken bestuursniveau (gemeente(n), provincie(s), nationale overheid)
- Levensbeschouwelijke instanties
- Psychosociale hulpverleners
- OOV ( betrekt speciale eenheid politie, DKDB tot Marechaussee en politie)
- Bij de ramp betrokken hulpverleningsdiensten
- Verzekeraars
- Uitvaartcentrum/rouwcentrum

**Activiteiten en aandachtspunten**

- Begin zo snel mogelijk na een ramp met het opstellen van een plan van aanpak. Dit plan van aanpak bevat een antwoord op de volgende kernvragen:
  - Is het houden van een herdenkingsbijeenkomst wenselijk?
  - Bestaat de noodzaak tot een herdenking op de zeer korte termijn (bijvoorbeeld om maatschappelijke spanningen te kanaliseren)? Kijk hierbij ook naar wat er vanuit de (Amsterdamse) samenleving al wordt georganiseerd.
  - Wat is de benodigde omvang? Is de uitstraling lokaal, regionaal, nationaal of internationaal?
  - Wat is het benodigde karakter van de bijeenkomst? Publiek, gesloten, of een combinatie hiervan? Wordt er belang gehecht aan een levensbeschouwelijk component?
  - Wat is een geschikte locatie voor de bijeenkomst?
  - Op welke termijn kan een dergelijke bijeenkomst plaatsvinden?
  - Welke partners moeten in ieder geval worden betrokken op de korte termijn? (verwanten, levensbeschouwelijke en maatschappelijke partners, scholen, etc.);
- In het geval van een grootschalige herdenkingsdienst moet een projectgroep/werkgroep worden ingesteld om dit te organiseren;
- Een medewerker van Externe Betrekkingen en een medewerker Uitvaart van DWI nemen deel aan het nafaseteam in de periode voorafgaand aan de herdenkingsdienst;
- Na goedkeuring van het plan van aanpak in het Beleidsteam of Kernteam Nafase moet een draaiboek worden opgesteld. Dit draaiboek zal in de dagen die volgen steeds verder moeten worden uitgewerkt;
- Houd rekening met culturele gebruiken;
- In een vroeg stadium moet de bestuurlijk verantwoordelijke instemmen met de hoofdlijnen van de aanpak van de herdenkingsdienst. Dit betreft bijvoorbeeld:
  - de rol van het bestuur (wel of geen actieve rol);
  - de financiële aspecten (wat kan er financieel, welke aanvullende middelen zijn nodig?);
  - beveiliging;
  - lijst met uit te nodigen VIPs.
- Zorg voor een herdenkingsdienst die qua karakter past bij de doelgroep. In sommige gevallen zal de herdenkingsdienst in belangrijke mate een religieus karakter hebben, in andere gevallen ligt het accent op specifieke culturele aspecten, etc. De doelgroep is bijna nooit compleet homogeen. Verwerk in de herdenkingsdienst elementen die passen bij de verschillende betrokken doelgroepen;
- Slachtoffers en verwanten moeten vanaf het begin worden geïnformeerd over de herdenkingsdienst. Dit kan één-op-één, maar ook bijvoorbeeld door middel van een nieuwsbrief, de gemeentelijke website, gemeentelijke social media of tijdens (breder opgezette) informatiebijeenkomsten;
- Informatie over de herdenkingsdienst moet ook via het IAC worden gecommuniceerd;
- Het is belangrijk om in een vroeg stadium de slachtoffers, verwanten en nabestaanden te betrekken bij het opstellen van het programma. Hen dient in een vroeg stadium de vraag te worden voorgelegd of zij betrokken willen worden en op welke wijze. Naarmate het aantal slachtoffers groter is, wordt het moeilijker om hen actief te betrekken. Mogelijk is er een vereniging of andersoortig samenwerkingsverband opgericht dat de belangen van de slachtoffers en verwanten behartigt. Mogelijk kan een dergelijke belangengroep namens de slachtoffers worden betrokken bij de organisatie van de herdenkingsdienst.
- Mogelijke VIP genodigden zijn:
  - Leden Koninklijk huis;

  - Leden van de Regering;
  - Ambassadeurs van de landen van herkomst van de buitenlandse slachtoffers;
  - Commissaris van de Koningin;
  - Voorzitters bestuurscommissie;
  - Burgemeester(s) andere getroffen gemeente(n);
  - Wethouders;
  - Directeur(en) betrokken bedrij(f)(ven) /organisatie(s);
  - Vertegenwoordiging hulpverleners.
- Naarmate de uitstraling van de herdenkingsdienst 'massaler' is zullen verkeersmaatregelen moeten worden getroffen om verkeerschaos voorafgaande, tijdens en na de herdenking te voorkomen;
- Zowel slachtoffers als verwanten kunnen voorafgaande aan, tijdens of na de herdenkingsdienst behoefte hebben aan enige vorm van psychosociale ondersteuning of geneeskundige verzorging;
- Het is zaak om voldoende hulpverleningspersoneel aanwezig en stand-by te hebben. Zorg hierbij voor heldere afspraken over tijdstippen en inzet per betrokken partner;
- In de regel bestaat na een herdenkingsdienst de mogelijkheid om in een opvanglocatie bij te komen of na te praten;
- Het blijkt in de praktijk goed mogelijk om afspraken te maken met de media over het mediabeleid kort voor, tijdens en direct na de bijeenkomst. Hierbij gelden de volgende aandachtspunten:
  - beperk het aantal betrokken media;
  - betrek ook de regionale/lokale media;
  - maak afspraken over wat wel en wat niet mag worden gefilmd (bijvoorbeeld geen gezichten van slachtoffers of verwanten, of alleen van een afstand, etc.);
  - bezie of het mogelijk is om exclusief te werken met een fotograaf/cameraman die vervolgens opgenomen materiaal ter beschikking kan stellen aan overige media;
  - informeer slachtoffers en verwanten over de afspraken die zijn gemaakt met media;
  - handhaaf deze afspraken tijdens en (kort) na de herdenkingsdienst.
- Ook na verloop van tijd blijft vaak de behoefte bestaan aan enige vorm van herdenking. Dit kan een maal per jaar zijn (op de dag van de ramp). Ook hierbij gelden dezelfde vragen als eerder genoemd voor de eerste herdenkingsdienst. Speciale aandacht vergt ook de verscheidene jubilea, zoals vijf jaar na, tien jaar na, etc. Echter, de ervaring leert dat naarmate de tijd vordert, de rol van de overheidsinstanties afneemt en slachtoffers en verwanten zelf de organisatie verzorgen.

## Psychosociale hulpverlening

**Verantwoordelijke**
GGD

**Doel**
Het bieden van adequate psychosociale hulpverlening aan slachtoffers, hulpverleners en andere hulpbehoevenden.

**Basis acute fase**
Proces Publieke Gezondheidszorg GGD Integraal Crisisplan (ICP).
Verantwoordelijke acute fase en nafase: GGD/GHOR.

Wat betreft de psychosociale hulpverlening wordt veelal een onderscheid gemaakt in psychosociale hulpverlening in de acute fase, in de eerste nafaseperiode en in de tweede nafaseperiode. Deze indeling komt in grote lijnen overeen met de fasering: acute fase, overgangsfase en lange termijn fase. De taken als onderdeel van dit draaiboek betreffen de 2e fase.

Acute fase
De GGD/GHOR is mede verantwoordelijk voor de mentale ondersteuning. De GGD/GHOR is in principe inzetbaar voor een periode van maximaal 7x24 uur. Dit is de periode waarbinnen alle slachtoffers vanuit een eventueel opvangcentrum via de gemeente ergens anders moeten zijn ondergebracht: bij familie, in noodwoningen, bungalowparken of hotels. De activiteiten worden gecoördineerd door een multidisciplinair team onder leiding van de GGD (kernteam PSH) dat bestaat uit vertegenwoordigers van participerende psychosociale instanties. De daadwerkelijke psychosociale ondersteuning in de acute fase wordt verzorgd door zogenoemde interventieteams, eventueel aangevuld met specifieke experts.

1e fase
In de 1e nafaseperiode blijft de Directeur Publieke Gezondheid verantwoordelijk. Het in de acute fase opgerichte kernteam Psychosociale Hulpverlening (PSH) moet een nazorgplan opstellen en de monitoring starten en borgen. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering wordt in deze periode veelal overgedragen aan de reguliere zorginstellingen (GGZ, Maatschappelijk Werk, JGZ, Slachtoffer Hulp etc.). Ook kan een projectorganisatie worden opgezet voor de mentale ondersteuning bij de psychosociale hulpverlening.

2e fase
*Taken*
In het nazorgplan wordt voor elke specifieke doelgroep vastgelegd of en op welke wijze de betrokkenen worden benaderd. Doel is om langdurige psychiatrische klachten te voorkomen. Dit kan per ramp/incident verschillen; denk aan bijvoorbeeld voorlichtingsavonden op een school of instelling, het openen van een laagdrempelig spreekuur in de wijk, telefonisch contact, opsturen van vragenlijsten of outreachende huisbezoeken. De klachten waarop gescreend wordt zijn symptomen die ontstaan zijn als direct gevolg van de levensbedreigende gebeurtenis, zoals acute stressklachten, stemmingsklachten, eet en slaapproblemen, aandacht en concentratie klachten, toename gebruik van alcohol, drugs en medicijnen, enzovoort. Betrokkenen die klachten blijken te hebben ontwikkeld wordt dan een passend zorgaanbod gedaan. De eigen huisarts en zorgkader

worden altijd betrokken. Het doel is om klachten vroegtijdig te signaleren, te behandelen en zo te voorkomen dat de gezondheidsproblemen chronisch worden. Het nafaseplan wordt bij elke ramp/incident door het kernteam PSH opnieuw ontwikkeld. Het is van belang om betrokkenen goed te informeren over de wijze waar zij informatie kunnen vinden.
Via de website van de GGD kunnen betrokkenen worden geïnformeerd. Ook kunnen zij daar adviezen en contactadressen vinden. Het Informatie en Adviescentrum kan een rol hebben in het verstrekken van informatie.

**Psychosociale impact: fases en behoeften na de ramp**
De psychosociale opvang en verzorging betreft meerdere fasen.

| **Fase**[9] | **Beschrijving** |
|---|---|
| Impactfase | Tijdens de gebeurtenis (impactfase) overheerst schrik, ongeloof en verbijstering. De situatie wordt als onwerkelijk ervaren, alsof men droomt of naar een film kijkt. Onder invloed van stresshormonen (onder andere adrenaline) treden allerlei lichamelijke veranderingen op waardoor het lichaam wordt voorbereid op het leveren van een ultieme prestatie. Na een korte periode van verwarring handelt het merendeel van de slachtoffers (75 tot 80 procent) adequaat en tracht men de gevolgen van de gebeurtenis te beperken. Tijdens deze fase is men hyperalert. Een klein deel van de slachtoffers reageert zeer verward of verstard op de gebeurtenis. |
| Cry-outfase | Direct na de gebeurtenis (cry-outfase) komt een overvloed aan emoties los en hebben slachtoffers sterk de behoefte om erover te praten. Men heeft gevoelens van verdriet en verslagenheid, maar er is ook woede en agressie. Men ervaart allerlei lichamelijke verschijnselen zoals hoofdpijn, spierpijn en buikpijn, onbeheersbaar trillende handen of benen, misselijkheid, rusteloosheid of extreme vermoeidheid. Ook is men voortdurend op zoek naar informatie. |
| Posttraumatische fase | In de periode erna (posttraumatische fase) treden symptomen op die samenhangen met het psychologisch verwerkingsproces. Er kunnen zich intensieve en ongewilde herinneringen, flashbacks en nachtmerries voor doen. Beelden die tegelijkertijd sterke emoties oproepen (herbelevingen). Daarnaast worden herinneringen of associaties aan de gebeurtenis vermeden en worden pijnlijke gevoelens op afstand gehouden (vermijden). Deze vermijdings- en herbelevingreacties wisselen elkaar af en moeten gezien worden als een normale reactie op een ingrijpende gebeurtenis ('psychologisch herkauwen'). Met een zekere geleidelijkheid, bij de één sneller dan bij de ander, verminderen en verdwijnen deze reacties na verloop van tijd. Op bepaalde betekenisvolle momenten kunnen de indringende herinneringen en pijnlijke gevoelens echter tijdelijk weer terugkeren. |

[9] Leerstof GHOR 2008

| | |
|---|---|
| PTSS | Een deel van de slachtoffers (10 tot 30 procent) blijft ook op langere termijn in ernstige mate last houden van één of meerdere stressreacties. In dat geval kan er sprake zijn van een gestoorde of gestagneerde verwerking en wordt er gesproken over een post traumatische stress stoornis (PTSS). De betrokkene zal doorverwezen moeten worden naar de professionele hulpverlening. Volgens de officiële criteria kan er al na één maand worden vastgesteld of er sprake is van een dergelijke stoornis. In de praktijk wordt een periode van drie maanden gehanteerd. Naast PTSS komen ook andere stoornissen voor, zoals stemmingsstoornis (depressie) of angst- of paniekstoornis. |

| **Fasen** | **Psychosociale behoeften** |
|---|---|
| Overgangsfase/ eerste nafase periode | • Nieuwe en onopgeloste behoeften van de acute fase<br>• Informatie (update over gebeurtenissen en perspectieven, informatie over zoektocht naar vermisten, informatie over ongeïdentificeerde personen, informatie over ceremonies en groepsbijeenkomsten)<br>• Advies (administratief en juridische procedures, etc.)<br>• Toegang tot gezondheid en sociale dienstverlening<br>• Reageren op consequenties van meer permanent fysiek letsel (invaliditeit) en/of langdurige hospitalisatie (isolatie)<br>• Serieuze psychosociale problemen, psychologische stoornissen, psychosomatische ziekten<br>• Herpakken van dagelijkse routines<br>• Behoefte aan het contacteren van andere groepen betrokkenen, groepszin en rituelen<br>• Sociaaleconomische behoeften<br>• Specifieke kwetsbaarheden van specifieke doelgroepen (ouderen, kinderen, immigranten, anderstaligen, etc.) |
| Lange termijn fase/ tweede nafaseperiode | • Nieuwe en onopgeloste behoeften uit de overgangsfase<br>• Specifieke vragen<br>• Nieuwe informatie<br>• Informatie over ceremonies en reünies/groepsbijeenkomsten<br>• Administratieve procedures<br>• Omgaan met fysieke schade of noodzaak tot chronische medische zorg<br>• Psychologische stoornissen<br>• Re-integratie in de maatschappij<br>• Sociaaleconomische behoeften<br>• Juridische kwesties (aansprakelijkheid, compensatie, etc.)<br>• Specifieke doelgroepen (kinderen, ouderen, etc.) |

| **Fasen** | **Doelgroepen** |
|---|---|
| Overgangsfase/ eerste | • Gehospitaliseerde slachtoffers<br>• Ambulante gewonde betrokkenen |

| | |
|---|---|
| nafase periode | • Niet gewonde personen en omstanders/getuigen<br>• Partners, familie en vrienden van omgekomen, gewonde en niet-gewonden overlevende(n)<br>• Hulpverleners<br>• Bestuurders en andere betrokken functionarissen<br>• Dienstverleners<br>• Vrijwilligers<br>• Overigen (bijvoorbeeld mensen bij wie door de ramp onverwerkt leed naar boven komt) |
| Lange termijn fase/ tweede nafaseperiode | • Betrokkenen met chronische fysieke schade<br>• Niet gewonde betrokkenen met chronische mentale problemen<br>• Niet gewonden met relationele, sociale en economische problemen<br>• Betrokkenen zonder lange termijn medische of psychosociale problemen |

Ook hulpverleners kunnen behoefte hebben aan vormen van psychosociale begeleiding en zorg. Het gaat om zaken als begeleiding bij het verwerken van een schokkende gebeurtenis. In Nederland beschikken veel hulpdiensten, bedrijven en woon/zorginstellingen over hulpverlening Bedrijfs Opvang Teams in de vorm van collegiale ondersteuning. Dit komt erop neer dat speciaal hiervoor getrainde en opgeleide collega's hun eigen collega's helpen. Hetzij binnen de eigen organisatie hetzij tussen bijvoorbeeld brandweerkorpsen. Voor de hulpverleners van het PSH interventieteam is de moederorganisatie verantwoordelijk voor nazorg van het eigen personeel. Zowel brandweer, politie als bijvoorbeeld ambulancediensten hebben in de afgelopen jaren gewerkt aan het opzetten van een structuur van Bedrijf Opvang Teams.

**Activiteiten en aandachtspunten**

- Namens de Directeur Publieke Gezondheid participeert de eerste geneeskundige van Vangnet Maatschappelijke en Geestelijke Gezondheidszorg (MGGZ) in het Gemeentelijke Kernteam Nafase tijdens de eerste en tweede nafase
- De directeur van de Spoedeisende Psychiatrie Amsterdam participeert, indien nodig, in het Kernteam Nafase.
- Op een nader te bepalen moment neemt het Hoofd Vangnet MGGZ, indien nodig, zitting in het Kernteam Nafase.
- Via het IAC kunnen mensen algemene informatie ontvangen over signalen waarop zij kunnen letten die kunnen duiden op psychosociale problemen;
- Via het IAC kunnen signalen binnenkomen dat iemand behoefte heeft aan mentale hulpverlening. Dit wordt geregistreerd in het registratiesysteem door middel van een terugbelverzoek voor de GGD.

## Gezondheidsonderzoek bij rampen

**Verantwoordelijke**
Directeur Publieke Gezondheid/ GGD

**Doel**
Gezondheidsonderzoek bij een ramp: De taak betreffende gezondheidsonderzoek na rampen vloeit voort uit de Wet publieke gezondheid en vindt onder andere plaats in het kader van grootschalige hulpverlening en rampenbestrijding. Na een ramp, van welke aard dan ook, kan er aanleiding zijn tot het doen van een gezondheidsonderzoek, niet alleen om de effecten van een mogelijke blootstelling in kaart te brengen, maar ook om te monitoren of de gezondheidszorg voldoende inspeelt op de gezondheidstoestand en de zorgvraag van de algemene bevolking. Hiervoor is ook de landelijke Handreiking Gezondheidsonderzoek na Rampen van het RIVM beschikbaar.[10]

Het doel van gezondheidsonderzoek bij rampen kan zijn:
1. Optimalisatie van de individuele gezondheid, vaststelling blootstelling, zorg en behandeling.
2. Optimalisatie (publieke) gezondheid, te verwachten problemen in de bevolking teneinde te komen tot een goede afstemming van vraag en aanbod.

De bovenstaande twee punten zijn de meest urgente doelen voor gezondheidsonderzoek na rampen. Andere doelstellingen zijn:
3. Opdoen van (wetenschappelijke) kennis, het identificeren van risico's en beschermende factoren die bij latere rampen schade kunnen verminderen.
4. Maatschappelijk politiek doel, i.e. reactie op zorgen uit de bevolking.

Gezondheidsonderzoek overwegen:

- bij onrust over daadwerkelijke of vermeende blootstelling van personen aan biologische of chemische stoffen zonder dat er noodzakelijk sprake is van een calamiteit.
- indien er sprake is van (niet direct verklaarbare) gezondheidsklachten die verband hebben of toegeschreven kunnen worden aan een ramp/incident
- bij acute aspecifieke gezondheidsklachten zonder duidelijke aanleiding
- bij calamiteiten waarbij psychische, sociale en/of somatische gevolgen worden verwacht of onduidelijkheden over de gevolgen bestaan.
- als de zorgvraag de capaciteit van het lokale systeem overstijgt.
- als er langdurig evacuatie plaats heeft gevonden bij grote groepen mensen
- bij tegenstrijdige berichten in de media, bijvoorbeeld waar experts verschillen van mening of verontrustende uitspraken doen over (toekomstige) gevolgen

[10] Landelijke Handreiking Gezondheidsonderzoek na Rampen van het RIVM

Tot gezondheidsonderzoek kan worden besloten door het bevoegd gezag (burgemeester, minister) op advies van de Directeur Publieke Gezondheid.

**Beschrijving (proces besluitvorming)**
De vraag of er gezondheidsonderzoek noodzakelijk is bij een GRIP situatie wordt geagendeerd door de Directeur Publieke Gezondheid (PG) en bij het nemen van de beslissing of er al dan niet gezondheidsonderzoek noodzakelijk is wordt informatie ingewonnen bij de Procesleider Onderzoek (i.e. verantwoordelijke GGD, afdeling Gezond Leven, of vervanger) en bij de expertgroep RIVM (06 – 46 24 03 36, 24 uur beschikbaar). Het advies is om bij iedere opschaling de vraag van gezondheidsonderzoek op de agenda te plaatsen. In geval van een GRIP opschaling wordt de vraag standaard meegenomen tijdens de BT vergaderingen (Beleidsteam) indien het een incident gevaarlijke stoffen, grote brand etc. betreft. Het gezondheidsonderzoek vindt plaats in opdracht van de directie GGD/Burgemeester/Minister onder verantwoordelijkheid van de Directeur PG en wordt door de Directeur PG uitgezet naar een uitvoerder (dat zal veelal de GGD afdeling Gezond Leven zijn). Dus, de directie GGD/burgemeester/minister vertegenwoordigd door de Regionaal Geneeskundig Functionaris (RGF) is dan de opdrachtgever, GGD Gezond Leven de opdrachtnemer. Bij het besluit dient te worden aangegeven:

- Welk onderzoek wordt uitgevoerd
- Wie de hoofdaannemer is
- Waar de (voor) financiering vandaan moet/kan komen
- Hoe het gezondheidsonderzoek wordt ingebed in de verdere nafaseorganisatie.

**Basis acute fase**

- Proces Meten en waarnemen;
- Proces Publieke Gezondheidszorg;
- Procesverantwoordelijk in de nafase: GGD.

Een bevolkingsonderzoek kan klein- of grootschalig worden opgezet, afhankelijk van de specifieke omstandigheden van de ramp en de getroffen populatie. De eerste onderzoeken kunnen reeds in de acute fase worden opgestart.

Er kunnen 2 soorten gezondheidsonderzoek worden onderscheiden:
1. onderzoek dat onmiddellijk wenselijk is (paar dagen tot max 4 weken, expert groep RIVM adviseert binnen 24 uur, zgn 24 uurs advies).
2. onderzoek dat later uitgevoerd kan worden en gericht is op het bestuderen van de gevolgen van een situatie of ramp op de langere termijn (3 tot 6 maanden na de ramp, expert groep adviseert binnen enkele dagen, zgn 72 uurs advies).

Mogelijke doelgroepen:

- Slachtoffers (gehospitaliseerd, niet-gehospitaliseerd)
- Betrokken hulpverleners
- Verwanten
- Passanten
- Omwonenden
- Referentie-/controlegroepen
- Nationale en regionale overheden

**Registratie**

Naast het doen van het gezondheidsonderzoek moet de mogelijkheid van registratie van getroffenen en omschrijven van situaties, vaststelling van blootstelling en het veiligstellen van verzamelde gegevens ten aller tijde en vanaf het vroegste begin worden overwogen. Normaliter gebeurt registratie passief (dus na melding van de getroffene) bij het informatie en advies centrum na rampen (IAC). Vragen en klachten van de getroffenen worden geregistreerd in het SVIS, tevens worden NAW gegevens geregistreerd. Het SVIS is een slachtoffer volg-en-informatiesysteem ten behoeve van de nazorg van gedupeerden. Het systeem is operationeel over een langere duur en niet gericht op het verzamelen van onderzoeksgegevens. Andere mogelijke relevante registratiesystemen zijn die van de zorgverleners. Voor registratie van gegevens is altijd vooraf toestemming nodig.

**Activiteiten en aandachtspunten**

- Het kan verstandig zijn in een vroeg stadium een bevolkingsonderzoek (of beperkter onderzoek) te overwegen als er signalen zijn over blootstelling. Hiermee kan later vaak geruchtvorming voorkomen worden;
- Gegevens die verzameld kunnen worden betreffen: biomarkers, lichaamsmateriaal, fysieke en lichamelijke klachten, zorgbehoeften, stressfactoren, psycho-sociale gevolgen, adequate zorg;
- De opzet en uitvoering van een bevolkingsonderzoek vergt zeer waarschijnlijk aanvullende capaciteit op de binnen de overheid aanwezige capaciteit. Bovendien kan de inzet van onafhankelijke deskundigen ook belangrijk zijn om het vertrouwen te winnen en te behouden van de deelnemers aan het onderzoek;
- Inzet van het Centrum voor Gezondheid en Milieu (cGM). Het cGM fungeert als 'loket' voor de melding van een ramp (door GHOR of andere partners in de rampenbestrijding, niet door burgers) en kan de zogenoemde expertgroep, na consultatie van de voorzitter, alarmeren en opstarten.
- Bestuurders en rampenbestrijders kunnen het centrum Gezondheid en Milieu 24 uur per dag bereiken voor een verzoek om een advies van het Crisis Expert Team PSH en GOR,
    - Voor een verzoek om advies is het centrum Gezondheid en Milieu 24/7 bereikbaar via het nummer: 06 - 46 24 03 36.
    - Voor algemene vragen is het cGM(centrum Gezondheid en Milieu) bereikbaar per e-mail: cgm@rivm.nl
- Een tijdig besluit over het starten van een bevolkingsonderzoek maakt het mogelijk om zo snel mogelijk te beginnen met het verzamelen van de eerste onderzoeksgegevens;
- Betrokken partners moeten zich realiseren dat een bevolkingsonderzoek meerdere jaren kan duren. Eerste onderzoeken worden in de regel gekoppeld aan een monitor waarmee de effecten blijvend worden gemeten en gevolgd;
- Overweeg het vertalen van de vragenlijsten voor specifieke doelgroepen;
- Bij het uitvoeren van de onderzoeken kan de aanwezigheid van tolken nodig zijn;
- De wijze van bekend maken van het onderzoek kan van invloed zijn op de respons op het onderzoek. Overweeg de inzet van sociale media, televisie, radio.Zorg dat algemene informatie over het bevolkingszorg bekend is in het IAC. Zodoende kunnen algemene vragen over het bevolkingsonderzoek worden behandeld of is in ieder geval doorverwijzing mogelijk. Dit verloopt in principe via de communicatiemanager, tenzij anders is afgesproken;
- Culturele verschillen kunnen mede bepalend zijn voor de bereidheid om mee te werken aan een bevolkingsonderzoek;
- Maak afspraken met betrokken partners over de communicatie van de resultaten.

## Afzettingen

**Verantwoordelijke**
Nationale Politie, eenheid Amsterdam-Amstelland (via OOV)
Langere duur: stadswerken of particulier bedrijf in opdracht van gemeente

**Doel**
Realiseren van een adequate afzetting/ afscherming van terreinen en objecten ten einde risico's voor bezoekers te voorkomen dan wel bezittingen te beschermen.

**Basis acute fase**
Diverse politieprocessen

**Beschrijving**
Een rampgebied moet worden afgezet/ afgeschermd. Dit gebeurt in de acute fase, maar kan ook in de nafase worden voortgezet. Dit kan van korte duur zijn, maar het kan ook enkele jaren duren (wanneer er veel moet worden gebouwd bijvoorbeeld). In dat geval kan het gebied eventueel particulier beveiligd worden onder opdrachtgeverschap van de gemeente. In de acute fase is de politie verantwoordelijk voor het proces ordehandhaving. Afhankelijk van de aard van de ramp kan het af te zetten gebied groot zijn. De afzetting kan verschillende doelen dienen. Afhankelijk van het gevaar dat iemand loopt kan afzetten meer het karakter krijgen van toegangscontrole. Van belang hierbij is, dat het bezit van bewoners/bedrijven goed bewaakt wordt. Ook het beveiliging van een eventueel plaats delict (PD) is van belang, in het kader van het veiligstellen van sporen/ lichamen ect.

Afscherming gaat verder dan afzetting is het hermetisch afsluiten van een bepaald gebied met behulp van een daadwerkelijke afscherming of menskracht. Bij afscherming geldt dat een ieder die het gebied wil betreden (inclusief hulpverleners) geregistreerd moet worden en eventueel worden gefouilleerd.

**Activiteiten en aandachtspunten**
Belangrijk is het eventuele toegangsregime. Ook hierbij is het veiligheidsrisico een belangrijke factor. Vastgesteld moet worden:

- Welk gebied veilig is en welk gebied onveilig is
- Welk terrein moet worden afgezet of afgeschermd
- Of en zo ja, welke vorm van compartimentering kan worden toegepast
- Wie het terrein afzet en bewaakt
- Wat de taak is van de mensen ter plaatse
- Welke doelgroepen er zijn geredeneerd vanuit wie er waarom op het terrein moet zijn (onderzoekers, bouwmedewerkers, toezichthouder, hulpdiensten, gemeenteambtenaren, taxateurs, anderen) die toegang tot het terrein zouden moeten hebben
- Welk systeem van identificatie wordt gebruikt (bijvoorbeeld gekleurde pasjes met codering). Bijvoorbeeld: in warme fase op basis van ID en bij langere duur door middel van aparte pasjes.
- Of er geregistreerd moet worden

- Wie op basis van welke criteria toegang tot het terrein kan worden verkregen. Voorwaarden kunnen betrekking hebben op:
    - De duur van het verblijf
    - Het materieel dat mag worden meegenomen (bijvoorbeeld vanwege het gewicht)
    - De activiteiten die mogen worden verricht
    - De eventueel benodigde begeleiding
- Hoe om te gaan met 'uitzonderingen': waar kunnen verzoeken worden ingediend en wie besluit hierover?
- Er dient aandacht te zijn voor:
    - Het communiceren over genomen besluiten die van invloed zijn op het toegangsregime naar de medewerkers ter plaatse.
    - Er kunnen meerdere af te zetten terreinen zijn, waarvoor verschillende regimes gelden
- Er moet terdege rekening worden gehouden met de reden voor het afzetten of afschermen. Als er veiligheidsredenen zijn moet zo consequent mogelijk worden vastgehouden aan het toegangsregime en is een goede communicatie hierover belangrijk.
- Rekening houden met vragen van mensen over of hun spullen veilig zijn, hoe hun huis er aan toe is, etc.
- Activiteiten rond afzettingen kunnen een reden zijn om een vertegenwoordiger namens de politie op te nemen in Nafaseteam. OOV verzorgt de inbreng op dit onderdeel in het Kernteam Nafase. Bovenstaande hangt af van de duur en het regime of de politie dit blijft doen of wordt overgedragen aan particuliere beveiliging
- Aandachtspunt zijn bezoekende VIP's. Ook voor hen moet een toegangsregime gelden;
- Noodzakelijk zijn strakke communicatielijnen over toegangsverzoeken en duidelijkheid over wie besluit over uitzonderingsgevallen.

## Milieu/gevaarlijke stoffen

**Verantwoordelijke**
Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (OD NZKG)
(In opdracht van (o.a.) de gemeente Amsterdam

**Doel**
Het na afloop van een incident/ calamiteit zorgen voor de kwaliteit en handhaving van het milieu.

**Basis acute fase**
- Proces Omgevingszorg;
- Proces Bouw en Milieu
- Procesverantwoordelijk acute fase: Omgevingsdienst Noorzeekanaalgebied (OD NZKG);
- Procesverantwoordelijke nafase: Omgevingsdienst Noorzeekanaalgebied (OD NZKG).

**Beschrijving**
Er kunnen zich rampen voordoen die primair effecten hebben op het milieu: 'milieurampen'. Ook rampen die niet direct milieu gerelateerd zijn, kunnen wel direct of indirect schadelijke gevolgen hebben voor het milieu. De milieuschade kan het gevolg zijn van het vrijkomen van milieuschadelijke of gevaarlijke (afval)stoffen via bodem, water en/of lucht. De effecten voor het milieu zullen per ramp verschillen. Het beperken van de schade voor het milieu maakt een integraal onderdeel uit van de respons in de acute fase. De volgende factoren kunnen van invloed zijn op de nafase, voor wat betreft de milieuaspecten:

- De plaats van de ramp. De plaats van de ramp is voor een belangrijk deel bepalend voor de effecten in de nafase. Het maakt verschil of het gaat om bijvoorbeeld een bedrijfsterrein, een woonwijk of een dun bevolkt gebied. Dit is mede bepalend voor het aantal mensen dat last kan hebben van stankoverlast of van eventuele vrij gekomen gevaarlijke stoffen. Dit is ook bepalend voor het effect van de getroffen en nog te treffen maatregelen. Hoe dichter bevolkt het gebied is, hoe groter de impact van beperkende maatregelen zal zijn;
- Bij de ramp vrijgekomen stoffen. De bij de ramp (mogelijk) vrijgekomen stoffen kunnen zorgen voor een belasting of aantasting van het milieu. Op basis van de kenmerken van de ramp kan al in de acute fase worden vastgesteld welke stoffen mogelijk vrij kunnen zijn gekomen. Ook zullen in de acute fase reeds metingen zijn verricht en maatregelen zijn getroffen. De aard van de stoffen (hoe schadelijk, hoe lang zijn ze schadelijk, etc.) zal bepalend zijn voor de duur van de maatregelen.
- Mate van verspreiding van stoffen. De verspreiding van stoffen kan verlopen via bodem, water en/of lucht. De mate van verspreiding van stoffen is bepalend voor de intensiteit van de te nemen maatregelen en de omvang van het gebied waar deze van kracht moeten worden.
- Meteorologische omstandigheden. De meteorologische omstandigheden tijdens de ramp zijn van grote invloed op de mate van verspreiding. Regen, wind en zon zijn van invloed op het 'gedrag' van de vrijgekomen stof. Ook kunnen de meteorologische omstandigheden in de nafase nog van invloed zijn op de nog aanwezige schadelijke stoffen.

- Kenmerken van de omgeving. Relevante kenmerken van de omgeving zijn - naast de genoemde dichtheid van bevolking – bijvoorbeeld de aanwezigheid van graasgebieden, landbouwgronden of drinkwatervoorzieningen. Ook de aanwezigheid van bijvoorbeeld een natuurgebied, een dierentuin of een zware industrie is van invloed op de nafase. Dit is bijvoorbeeld mede bepalend voor de uitvoerbaarheid van de treffen maatregelen, maar ook op de kosten van het opruimen en de hoeveelheid en variëteit voor de betrokken partners.
- Relatie met gezondheid bewoners en hulpverleners. Eventuele gezondheidsklachten of het risico dat dergelijke klachten zich voor kunnen doen zijn van invloed op de te nemen maatregelen, zoals de berichtgeving in de media en eventuele onrustgevoelens bij bewoners in de directe omgeving.

De brandweer heeft een belangrijke taak als het gaat om het beperken van de effecten van vrijgekomen gevaarlijke stoffen. De Omgevingsdienst werkt als toezichthouder en vergunningverlener met de brandweer samen bij het beoordelen hoe het incident te bestrijden en om effecten elders te voorkomen. Gespecialiseerde instituten en nationale/federale partners kunnen belangrijke ondersteuning bieden. Niet zelden ontstaat schade aan de (drink)watervoorziening. Veelal raken daarom ook waterschappen bij een calamiteit betrokken.

Betrokken partners:
- OD NZKG
- Stadsdelen
- Gemeente, provincie (vergunningverlening, toezichthouders)
- Brandweer (metingen, monstername)
- GGD, afdeling Leefomgeving, Medische Milieukunde
- Havenbedrijf Amsterdam
- Waterkwaliteitbeheerders
- Gespecialiseerde instanties (adviesorganen, onderzoeksinstituten, ingenieurs)
- Directies van betrokken bedrijven
- Saneringsbedrijven
- Transportbedrijven
- (Milieu)onderzoeksbureaus (zoals bijvoorbeeld de Milieu Ongevallen Dienst)
- Gespecialiseerde instanties (adviesorganen, onderzoeksinstituten, ingenieurs, constructeur)
- RIVM: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
- NVWA: Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
- ISZW: Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- ANVS: Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming

*Taken OD NZKG*
In het verlengde van de taken in de acute fase zijn de taken van OD NZKG in de nafase:
- Een bijdrage leveren aan het analyseren van de relevante informatie uit de acute fase alsmede nieuwe informatie die in de nafase naar boven komt
- Het beschikbaar krijgen en inzetten van personeel en middelen;

- Indien nodig bestuurlijke maatregelen nemen in de vorm van bestuursdwang/Last onder Dwangsom.
- Verstrekken van informatie via eigen communicatiekanalen vanuit hun rol als toezichthouder

De Omgevingsdienst heeft met betrekking tot het onderdeel milieu de volgende (coördinerende) taken in de nafase. Deze komen grotendeels overeen met de taken in de acute fase. Deze zijn beschreven in het regionaal draaiboek omgevingszorg. Enkele taken zijn:

- Bepalen van monsterlocaties, te onderzoeken milieuparameters en de (eventueel) hiervoor in te schakelen extern deskundige(n).
- In de nafase iemand verantwoordelijk maken voor de registratie van meetgegevens.
- Op basis van het voorgaande een voorstel doen voor inzet van personeel en middelen en dit afstemmen met en laten vaststellen door bestuur gemeente Amsterdam (als opdrachtgever) en via het nafaseteam.
- Het in overleg met Brandweer en ingeschakelde meetdienst maken van afspraken over de voortgang van de metingen en interpretatie van de meetresultaten. Op basis van de meetresultaten worden milieuconsequenties in kaart gebracht.
- Het bepalen van de wijze van opruimen en afvoeren en het hiervoor inschakelen van gespecialiseerde bedrijven.
- Vaststellen of er op grond van milieuregelgeving sprake is van overtredingen en/of nalatigheid. Ingeval van overtredingen kunnen de kosten die gemaakt zijn door het bestuur voor opruimen worden verhaald op vergunninghouder. Bij voorkeur worden opdrachten hiertoe door de overtreder/veroorzaker verstrekt. De Omgevingsdienst kan hierbij bestuursdwang toepassen.
- Het aanleveren van milieu-informatie voor het geven van voorlichting aan betrokkenen en algemeen publiek.

Indien de situatie dit vereist kan het actiecentrum Omgevingszorg vanuit voor langere tijd operationeel blijven.

**Activiteiten en aandachtspunten**

- Het verrichten van metingen en het analyseren van deze gegevens is het werk van gespecialiseerde instanties. De vertaling naar adequate maatregelen vergt nauw overleg tussen betrokken overheden en technische experts. De afdeling Medische Milieukunde/ Gezondheidskundig Adviseur Gevaarlijke Stoffen van de GGD kan hierbij adviseren;
- Voor veel gebieden zal gelden dat er geen of slechts beperkt referentiemateriaal is van voor de ramp. De eventuele vervuiling zal dan ook veelal aan de hand van algemene normen moeten worden vastgesteld;
- Milieuaspecten kunnen nauw gerelateerd zijn aan volksgezondheidsaspecten. Dit kan van invloed zijn op de mate van onrust bij de bevolking. Al dan niet terecht, is er vaak vrees over de lange termijn consequenties van de blootstelling aan milieugevaarlijke stoffen. Dit vergt zorgvuldige voorlichting en communicatie. Hierbij heeft de Omgevingsdienst kennis over de fabriek (plant) en de GGD over gezondheidszorg;
- Nauwe afstemming met de Communicatiemanager is van belang. Communiceer over de eventueel getroffen of te treffen maatregelen. Leg uit waarom bepaalde maatregelen zijn

getroffen en wat de doelgroep van de maatregelen is. Leg ook uit waarom andere (bijvoorbeeld in de media gesuggereerde) maatregelen (nog) niet nodig zijn;
- Speciale aandacht vergt het omgaan met de vervuilde bodem, grond, etc. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het afgraven, transporteren en opslaan van de vervuilde materie;
- Een dreiging van milieuschade geeft aanleiding voor vroegtijdige signalering en monitoring.

# Klachtenafhandeling

**Verantwoordelijke**
Klachtenafhandeling tijdens nafase verloopt in principe conform de Klachtenregeling Amsterdam. Dit wil zeggen dat in principe elk cluster zelf verantwoordelijk is voor afhandeling van klachten aangaande het cluster. Indien centrale coördinatie wenselijk is, is de gemeentesecretaris (leider nafase) eindverantwoordelijk. De gemeentelijke ombudsman is de beroepsinstantie.

*Wettelijke grondslag*
Ingevolge artikel 170, eerste lid onder e van de Gemeentewet is het de burgemeester die verantwoordelijk is voor "een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur". Klachten worden behandeld volgens Hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht en de Klachtenregeling gemeente Amsterdam. De directeuren van diensttakken zijn echter gemachtigd via het algemene mandaatbesluit om klachten af te handelen.

**Doel**
Indien een burger zich onbehoorlijk behandeld voelt kan deze een klacht indienen bij het desbetreffende bestuursorgaan. Dit geldt ook voor algemene klachten. Als burgers het niet eens zijn met een besluit van een gemeentelijk bestuursorgaan dan kan gebruik worden gemaakt van de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen (zie hiervoor thema 19 Juridische afwikkeling).

Om de afhandeling (proces) en de eenduidigheid (inhoud) van afhandeling van klachten aangaande regelingen in de nafase te borgen, kan centrale coördinatie noodzakelijk zijn, ten dienste van de burger. Klachtenafhandeling is daarom een standaard onderdeel van het nafaseplan.

**Beschrijving**
Het is van belang dat soortgelijke klachten met eenzelfde inhoud worden beantwoord. Coördinatie van klachtenafhandeling dient de zorgvuldigheid in afhandelen te vergroten. Klachtenafhandeling is onderdeel van het nafaseplan.

*Aandachtspunten en activiteiten*
- Het aantal klachten is mede afhankelijk van de mate waarin de gemeente er in slaagt de nafaseactiviteiten te beheersen. (Bij een groot aantal nafaseactiviteiten, uitgevoerd door diverse clusters is de kans op klachten groter dan bij een klein aantal activiteiten uitgevoerd door één cluster).
- Klachten kunnen binnenkomen bij het IAC, maar ook bij het algemene informatienummer 14020, het loket Amsterdam, de gemeentelijke ombudsman, afzonderlijke gemeentelijke clusters of bij het kabinet van de burgemeester. Hierdoor is afstemming met alle mogelijke ontvangstpunten noodzakelijk (centrale registratie van klachten en terugkoppeling via één loket). In principe heeft elk cluster een klachtencoördinator Voor afstemming en regie kan contact worden gelegd met de Concern Coördinator Klachtenafhandeling.
- De klachtencoördinatoren van de betrokken clusters dragen zorg voor het informeren van het IAC over klachten en de afhandeling hiervan. Het IAC zorgt ervoor dat de

klachtencoördinatoren toegang krijgen tot het registratiesysteem voor de afhandeling van klachten.

- Als besloten wordt tot centrale regie van de klachtenafhandeling dan is dit een verantwoordelijkheid van de Concerncoördinator Klachtenafhandeling. Bij het inrichten van het proces centrale coördinatie klachtenafhandeling wordt de Concerncoördinator altijd betrokken. De ontvangen klachten kunnen iets zeggen over het functioneren van de gemeentelijke organisatie, de klacht kan een bijdrage leveren aan geleerde lessen naar aanleiding van het incident. Gegevens dienen ter beschikking kunnen worden gesteld ten behoeve van evaluaties.
- De gemeentelijke Ombudsman is een beroepsinstantie voor klachten over instanties en personen waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. Regulier kan een klacht gaan over de verstrekking van een vergunning, de behandeling van een bezwaarschrift of onduidelijke regelgeving. De ombudsman is niet bevoegd bij klachten die gaan over consumentenzaken, woningcorporaties of bijvoorbeeld de politie. Ook kan de ombudsman geen onderzoek doen als een rechter uitspraak heeft gedaan in een zaak. De gemeentelijke ombudsman is benoemd door de gemeenteraad en werkt voor meerdere gemeenten. Hij voert zijn werk onafhankelijk en onpartijdig uit en is aan niemand ondergeschikt. De gemeentelijke ombudsman werkt conform een klachtenprocedure (en beschikt over een standaard klachtenformulier). Zie voor verdere informatie https://www.ombudsmanmetropool.nl/.

## Schaderegistratie en afwikkeling van financiële gevolgen

**Verantwoordelijke**
VGA, DJZ, directie Belastingen, WPI

**Doel**
Tijdens de nafase hebben verschillende gemeentelijke organisaties en stadsdelen te maken met de schaderegistratie en de financiële afwikkeling van de crisis.

**Basis acute fase**
- Proces Bevolkingszorg;
- Procesverantwoordelijk acute fase: Cluster Sociaal. Het is van belang om VGA al in de acute fase in te schakelen in verband met uitspraken en toezeggingen aan bewoners, contact met verzekeraars, Stichting Salvage en de civiel-juridische en verzekeringsrechtelijke expertise op dit gebied.
- Directe betrokkenheid ligt met name bij Cluster Sociaal(regelingen) en VGA (verzekerbaarheid en verhaalbaarheid kosten gemeente);
- Procesverantwoordelijke nafase: VGA samen met DJZ. VGA voor verzekerde claims die bij gemeente worden ingediend en DJZ voor niet verzekerde claims en claims namens de gemeente.

**Beschrijving**
Calamiteiten brengen verwoestingen en dus schade met zich mee. In principe kan deze schade zich op uiteenlopende wijze manifesteren. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van gewonde of overleden personen, van schade of verlies van zaken of het uitvallen van voorzieningen, alsmede vermogensschade. Overlevenden van een calamiteit kunnen voorts naast allerlei materiële zaken ook hun eigen waarde, zin in het leven en hun baan verliezen. Tot de nafase behoort zonodig ook de registratie, afhandeling en toewijzing van schadefondsen voor slachtoffers.

**Schaderegistratie**
Schaderegistratie heeft tot doel het verkrijgen van een totaalbeeld van de schade van een ramp, waaronder het in kaart brengen van de schade aan gemeentelijke eigendommen, en het registreren van schade van gedupeerden, respectievelijk het afstemmen van registratie- en inventarisatiewerkzaamheden van derden. Dit gebeurt onder verantwoordelijkheid van VGA in het regionaal actiecentrum schaderegistratie als onderdeel van het proces Nafase. VGA legt hierbij verantwoording af aan het college van B&W van de getroffen gemeente. De schade wordt geregistreerd door digitaal een schadeaangifteformulier ter beschikking te stellen het zogenaamde CRAS formulier (Centraal Registratiebureau Afhandeling Schade). Indien nodig kan schade ook geregistreerd worden in de opvanglocatie. Voor de precieze invulling van de schaderegistratie wordt verwezen naar het regionale draaiboek schaderegistratie.

Om enige rubricering aan te brengen in dit brede scala aan schadevormen, kunnen enkele groepen worden onderscheiden.

Het kan onder meer gaan om de volgende doelgroepen die schade hebben geleden:
- De direct betrokkene(n) bij de calamiteit (individuen en organisaties)
- Bekende(n) (familie, vrienden e.d.) van deze direct betrokkenen
- Ooggetuigen
- (Vrijwillige) hulpverleners
- De verantwoordelijken (betrokken bedrijf, organisatie)
- De overheid (overheden)

De schade kan betrekking hebben op zaakschade, letselschade (immateriële) of vermogensschade.

Vele soorten schade zijn uiteindelijk te herleiden tot financieel-economische schade, die kan worden uitgedrukt in geld. Ook bijvoorbeeld het verlies van familieleden of naasten en van aan emotionele waarde gebonden voorwerpen; dit wordt immateriële schade of ook wel emotionele schade genoemd. Ook dit is in geld uit te drukken; Smartengeld wordt aan de hand van "objectieve" maatstaven en met gebruikmaking van de Smartengeldgids vastgesteld.

De praktijk heeft geleerd dat er oneindig veel variaties in soorten van schade zijn te onderkennen en dat een deel van de schades generiek is voor vele rampen, zoals schade aan huizen. Ook zijn er schadesoorten die specifiek zijn voor een bepaald type crisis (zoals langdurige radioactiviteit in inrichtingen en dergelijke na een ramp als Tsjernobyl) of voor een naar tijd en plaats te herleiden gebeurtenis.

Het kan gaan om de volgende vormen van schade:
- Letselschade: Gemaakte medische kosten en daarvan afgeleide kosten, kosten voor (huishoudelijke) hulp en aanpassingen, verlies aan verdiencapaciteit, verlies aan zelfredzaamheid, immateriële schade;
- Shockschade: iemand die een ongeval waarneemt waarbij een persoon komt te overlijden of ernstig letsel oploopt of die direct na het ongeval ter plaatse is en geconfronteerd is met de ernstige gevolgen kan een emotionele shock krijgen waardoor ernstig geestelijk letsel ontstaat;
- Overlijdenschade: Uitvaartkosten en gederfd levensonderhoud nabestaanden.
- Particuliere zaakschade: gemaakte kosten i.v.m. noodmaatregelen, frictiekosten, geleden verlies (opstallen, inboedel, vervoermiddelen);
- Zaakschade ondernemingen: gemaakte kosten i.v.m. noodmaatregelen, frictiekosten, geleden verlies (opstallen, inboedel en vervoermiddelen), gederfde winst.

In Nederland zijn verscheidene regelingen, vormen en deeluitwerkingen op het gebied van schadevergoedingen, tegemoetkomingen en andersoortige vergoedingen. Ook zijn er verzekeringen, sociale voorzieningen en rampenfondsen te onderscheiden. Hiernaast bestaat er ook een Nationale Rampenfonds, dit is een particulier fonds dat geld ontvangt uit donaties en kan fungeren als een (beperkte) vorm van vangnet. Voor specifieke situaties zijn afzonderlijke regelingen ontwikkeld (bijvoorbeeld voor wateroverlast Limburg).

De afwikkeling en afhandeling van schades in één of andere vorm van financiële voorziening (vergoeding) is afhankelijk van zaken als:
- de verzekerbaarheid én het feit of schades verzekerd zijn;
- de aanwezigheid van een aansprakelijke partij (met daarachter een verzekeraar);
- de aanwezigheid van financiële regelingen;
- de politieke en economische situatie op het moment van de calamiteit;
- aard, ernst en omvang van de calamiteit.

Hierbij geldt dat er bij schades verschillende soorten van mogelijkheden zijn ten aanzien van vergoeding/compensatie:
- de betrokkenen draaien zelf geheel of gedeeltelijk op voor hun schade;
- de veroorzaker draait geheel of gedeeltelijk op voor de door hem veroorzaakte schade (aansprakelijkheid);
- de schade is gedekt door een verzekering (eigen verzekering) die tot uitkering overgaat;
- de schade is gedekt door een verzekering van een ander die tot uitkering overgaat;
- de overheid draait geheel of ten dele voor de geleden schade op (al dan niet op basis van een wet of specifieke regeling);
- gedupeerden ontvangen een vergoeding uit een (privaat) rampenfonds.

Bij het opstellen van eventuele regelingen moet rekening worden gehouden met:
- Duur
- Omschrijving doelgroep
- Omschrijving doel
- Wijze van toetsen aanvragen
- Besluitvorming over toewijzing
- Omvang
- Oorsprong middelen
- Haalbaarheid
- Coulance aspecten
- Uitzonderingen
- Fiscale aspecten
- Ongewenste effecten voor de langere termijn
- Directie OOV
- Directie Middelen en Control
- Directie Belastingen
- Directie Juridische Zaken
- Cluster Sociaal

**Overig**
- Stichting BCE Calamiteiten en Projecten
- Nationale overheden
- Stichtingen
- Nationaal Rampenfonds
- Fiscale diensten
- Werkgevers (van slachtoffers)
- Vakbonden

- VVE's
- Betrokken bedrijven
- Verzekeringsmaatschappijen
- Taxateurs/schade-experts
- Branche verenigingen (zoals Verbond van verzekeraars en Stichting Salvage)
- Slachtofferbelangenorganisaties
- Overweeg het instellen van het Regionale Actiecentrum Schaderegistratie (procesverantwoordelijke VGA).
- Leg alle schade vast, ook om voor jezelf een beeld te vormen.
- Bepaal in hoeverre schaderegistratie op de opvanglocatie nodig is.
- Benoem bestuurlijke uitgangspunten voor het ontwikkelen van een financieel regime.
- Adviseer het bestuur over een voorlopige begroting of financieel regime op basis waarvan uitvoering kan worden gegeven aan de financiële afwikkeling.
- Zoek contact met het directie Middelen en Control over de afwikkeling, omvang en/ of dekking van schade in de centrale begroting en berekening.
- Zoek in een vroeg stadium contact met de directie Belastingen voor raadpleging fiscale aspecten financiële regelingen.
- Zorg tijdig voor een overzicht van kwetsbare doelgroepen via WPI. Dit betreft mensen met bijvoorbeeld schulden of een bijstandsuitkering. De behandeling van deze doelgroepen vraagt speciale aandacht, omdat ze in sommige gevallen niet aan hun (extra) verplichtingen kunnen voldoen.
- Voorkom onrust en onnodig extra spanning en leed door actief de doelgroepen in kaart te brengen en ook actief op zoek te gaan naar betrokkenen die tussen wal-en-schip dreigen te vallen.
- Maak naar buiten toe duidelijk dat regelingen periodiek herijkt kunnen worden en dat het voorzieningen niveau geleidelijk aan omlaag zal worden gebracht.
- Maak voorschotten mogelijk. Dit zal niet in alle gevallen mogelijk zijn ook al is de wil ertoe wel aanwezig bij de betrokken partners.
- Ten behoeve van een goede schadeafwikkeling zijn heldere criteria absoluut noodzakelijk (wie is getroffene, wat is het rampgebied, etc.).
- Stel vast tot en met wanneer de financiële regelingen geldig zijn en voor wie en communiceer deze criteria en licht ze toe. Overweeg het ontwikkelen van specifiek schriftelijk materiaal waarin deze toelichting is opgenomen. Benut het IAC voor het verspreiden van deze informatie.
- Overweeg het instellen van een onafhankelijke werkgroep/commissie die het bestuur adviseert over de schaderegeling en de financiële voorzieningen. Neem hierin zo mogelijk ook een vertegenwoordiging namens de slachtoffers op.
- Bij crises van enige omvang zal een nationale betrokkenheid noodzakelijk zijn. Initieer een dergelijk overleg met het betrokken ministerie in een vroeg stadium.
- Houd rekening met en overweeg het stimuleren van particuliere initiatieven.
- Ook de kosten van de crisisbeheersing zijn een vorm van schade. Dit verdient speciale aandacht.
- Eventuele internationale aspecten verdienen de aandacht. Met name de situatie van slachtoffers die terugkeren naar eigen land. Het is zaak ook zicht te houden op deze

slachtoffers en hun situatie, en contact te zoeken en houden met officiële vertegenwoordigers van het land van herkomst.
- Evalueer ten slotte om te leren van opgedane kennis en eventuele fouten.

## Juridische afwikkeling

**Verantwoordelijke**
Directie Juridische Zaken (DJZ)

**Doel**
Een adequate afwikkeling die recht doet aan het belang van slachtoffers, overige betrokkenen en de gemeente.

**Beschrijving**
In veel gevallen volgt er een (langdurig) juridisch traject in de nasleep van een crisis. Zowel op het gebied van bestuursrecht, als het privaatrecht en het strafrecht kunnen geschillen ontstaan of procedures worden gestart. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om procedures ten aanzien van de vergunningverlening, de toepassing van het noodrecht, de aansprakelijkheid, een verzoek om schadevergoeding of het onderzoek naar strafbare feiten.

**Activiteiten**
Net als de Directie Communicatie vervult DJZ taken in de gehele nafaseorganisatie. Het is van belang om al tijdens de acute fase of zo snel mogelijk daarna een analyse te maken van de te verwachten juridische gevolgen van de crisis. DJZ vervult hierin een belangrijke rol. Deze analyse is van belang omdat uitkomst ervan gevolgen kan hebben voor de wijze waarop de gemeente de nafase invult. Besluiten of handelingen tijdens de nafase kunnen consequenties hebben voor de positie van de gemeente, voor het verhaal van schade en voor de uitkomst van juridische procedures. Bijvoorbeeld het doen van toezeggingen aan getroffenen. Voordat een toezegging wordt gedaan dient DJZ hierover geadviseerd te hebben, al dan niet in samenwerking met VGA. Andersom kan de juridische positie van de gemeente van invloed zijn op de wijze waarop het handelen tijdens de nafase wordt vormgegeven. Naar aanleiding van de analyse wordt bepaald aan welke algemene of specifieke juridische deskundigheid behoefte is en in welke werkgroepen DJZ zal plaats nemen als adviseur. DJZ neemt deel aan het Kernteam Nafase en aan het Nafaseteam.

DJZ ontwikkelt een strategie die erop is gericht de positie van de gemeente in juridisch opzicht maximaal te waarborgen en de juridische risico's te beheersen en zo laag mogelijk te houden. In het begin van de nafase is dit ook het uitgangspunt, alleen dient wel rekening te worden gehouden met de belangen die in zo'n acute fase spelen. Er wordt verwacht dat er snel gehandeld kan worden, waarbij de juridische risico's worden afgewogen.

DJZ vervult de volgende taken:
- Analyseert de juridische gevolgen van de crisis;
- Adviseert bestuur en nafaseorganisatie;
- Maakt indien nodig besluiten, bijvoorbeeld in het kader van noodrecht en beoordeelt besluiten met een juridische component
- Stelt contracten en regelingen op c.q. toetst opgestelde contracten en regelingen;
- Stelt een juridische strategie op;
- Communiceert de juridische strategie naar het bestuur en de overige betrokken actoren;
- Participeert in Kernteam Nafase en Nafaseteam;
- Heeft (indien nodig) zitting in werkgroepen;

- Stelt processtukken op en vertegenwoordigt de gemeente in rechte.

**Aandachtspunten:**
- Zowel DJZ als de andere betrokkenen dienen zich ervan bewust te zijn dat de rol van DJZ een andere is, dan die van de overige betrokkenen. Hierdoor kan er spanning ontstaan. DJZ houdt zich in de eerste plaats bezig met het ontwikkelen van een juridische strategie die recht doet aan de slachtoffers, maar die tegelijkertijd gericht is op het waarborgen van de positie van de gemeente in juridisch opzicht en het beheersen van de juridische risico's.
- Voor DJZ is het van groot belang dat de archieven en dossiers op orde zijn voor het geval een juridisch onderzoek wordt gestart.
- Het is van belang om DJZ tijdig te betrekken wanneer besluiten of handelingen worden voorbereid die gevolgen kunnen hebben voor de juridische afwikkeling.

## Onderzoek

**Verantwoordelijke**
OOV en een door de Burgemeester aan te wijzen coördinator Onderzoek.

**Doel**
Het leren van lessen door middel van onderzoek van de acute fase.

**Basis acute fase**
Basis ligt onder meer in de verslaglegging van alle fasen van de crisis/calamiteit.

**Beschrijving**
De gemeente wil van rampen en crises leren teneinde de crisisbeheersing waar mogelijk te kunnen versterken. Onderzoek vormt een belangrijke voorwaarde om tot lessen te komen, maar biedt geen garantie. Anderzijds kunnen sommige lessen zo duidelijk zijn na een crisis, dat uitgebreid onderzoek helemaal niet nodig is om die specifieke lessen te leren. Het kan gaan om onderzoeken naar specifieke vraagstukken of om een integraal onderzoek naar 'de' crisisbeheersing en alles wat daar bij hoort.

De gemeente zal waar nodig eigen onderzoek initiëren dan wel extern onderzoek laten verrichten. De gemeente voldoet daarmee aan de wettelijke plicht tot het (laten) verrichten van een onderzoek na een crisis.

In veel gevallen zal een onderzoek door een onafhankelijke partij worden gedaan.

Naast de gemeente kunnen ook de volgende partners een onderzoek initiëren:
- Andere (direct) betrokken instanties (publiek en of privaat)
- Het openbaar ministerie (aanzetten tot strafrechtelijk onderzoek)
- Betrokken inspectie(s) of vergelijkbare toezichthouder/controle-instantie
- De Onderzoeksraad voor Veiligheid
- Een speciaal voor de betreffende calamiteit ingestelde onderzoekscommissie
- Internationale instanties (bijvoorbeeld in de luchtvaart of scheepvaart)

Onderzoeken kunnen zich richten op verschillende type vragen (met verschillende functies):
- hoe heeft deze crisis zich zo kunnen voordoen? (oorzakenonderzoek)
- hoe hebben de hulpdiensten het er vanaf gebracht? (hulpverleningsonderzoek)
- wat zijn de belangrijkste lessen die uit deze crisis naar voren komen? (leeronderzoek)
- Wie kan/kunnen gezien worden als de verantwoordelijk(en) en hoe is hun (zijn/haar) rol te beoordelen? (verantwoordingsonderzoek)
- Wie is schuldig en is er een schuldige aan te wijzen (strafrechtelijk onderzoek)?

De Burgemeester wijst een coördinator aan binnen de gemeente Amsterdam die verantwoordelijk is voor de contacten met externe onderzoekers en als begeleider optreedt van onderzoek dat door de gemeente zelf wordt geïnitieerd, zowel intern als extern. Teneinde adequaat te kunnen omgaan met externe onderzoeken moet de coördinator adequate maatregelen realiseren, deze kunnen zijn:

- maatregelen in het kader van de archivering, verslaglegging en de verzameling van alle potentieel relevante informatie (ook tv-beelden e.d.);
- speciale aandacht schenken aan zaken rond openbaarheid (Wet open overheid (Woo)). Het Stedelijk Team Openbaarheid is het begin- en eindpunt voor Woo-verzoeken;
- het juridisch laten ondersteunen;
- organiseren van de begeleiding van de gesprekken;
- anticiperen op te verwachte uitkomsten en conclusies;
- organiseren van leesclubs om conceptrapporten te lezen en te becommentariëren;
- eventueel ondersteunen van degenen die gehoord zullen worden (training, proefgesprekken en dergelijke)

**Activiteiten en aandachtspunten**

- Na een ramp of crisis identificeert elke betrokken partner lessen met betrekking tot het eigen optreden. Ook geeft elke partner aan op welke wijze de lessen worden geïmplementeerd. De partners rapporteren hierover op een nader te bepalen moment aan de Burgemeester.
- Een expliciete overweging is om een eigen onderzoek te starten. Dit kan belangrijke lessen opleveren en het bevordert de informatiepositie. Het vormt in feite een voorbereiding op de onderzoeksresultaten van overige onderzoekende instanties. Een dergelijk onderzoek (bijvoorbeeld een feitenreconstructie) volgt op een besluit van het Bestuurlijk Overleg. De Burgemeester is verantwoordelijk voor de uitvoering van dit besluit. De dagelijkse betrokkenheid en coördinatie met andere onderzoeken ligt bij de door de Burgemeester te benoemen coördinator onderzoek;
- De gemeente Amsterdam verzoekt overige onderzoekende instanties om zo veel mogelijk onderling af te stemmen om overlap te voorkomen. Deze overlap kan betrekking hebben op onder meer de te verzamelen informatie en te interviewen functionarissen.
- De gemeente Amsterdam stelt zich terughoudend op als het gaat om het vooruitlopen op onderzoeksresultaten of het in het openbaar reageren op uitspraken van onderzoekers en dergelijke;
- De coördinator onderzoek moet de direct betrokken gemeentelijke partners informeren over relevante procedures en processen wanneer zij betrokken worden bij een onderzoek. Dit betreft de te doorlopen stappen in het onderzoek, de mogelijke rol van de betrokken functionaris (interviews, verhoren) en de gehanteerde planning;
- Het openbaar maken van resultaten van crisisgerelateerde onderzoeken gaat in de regel gepaard met veel aandacht vanuit de media. De coördinator onderzoek stemt tijdig af met de Communicatiemanager over eventuele externe communicatie.
- Het openbaar maken van de onderzoeksresultaten is vanzelfsprekend een belangrijke gebeurtenis voor de slachtoffers van de crisis. Het is verstandig ook (vertegenwoordigers van) de slachtoffers te informeren over het moment van openbaarmaking en hen een duidelijke rol te geven. De coördinator onderzoek stemt af met de Informatiemanager;
- De psychosociale partners moeten in de periode rond het verschijnen van onderzoeksresultaten extra alert zijn op behoefte aan ondersteuning bij de slachtoffers. De coördinator onderzoek stemt af met de GGD;
- Onderzoeken maken deel uit van het proces van verantwoording. Zij geven inzicht in feiten en bevatten analyses, beoordelingen en aanbevelingen. Betrokken bestuurders

doen er verstandig aan dergelijke onderzoeken een duidelijke plaats te geven in de eigen verantwoording richting de volksvertegenwoordiging en het publiek.

# Bijlage 5 - Contactpersonenlijst

| *Nr.* | *Vaste Thema's* | *Directie/organisatie* | *Contactpersoon* |
|---|---|---|---|
| | Communicatie<br>Woordvoering | Directie Communicatie | Saskia van Rumt<br>Rinske Wieman |
| | Verslaglegging en Archivering | Projectmanagementbureau | Nafaseteam |
| | Budget en budgetbewaking | Directie Middelen en Control | Jan Bart Dekker |
| | Verantwoording afleggen | Bestuurs- en Managementadvisering | Bregtje Hooimeijer |
| | Evaluatie | Wisselend | Leider Nafase |
| | Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland | | Imke Reininga |

| *Nr.* | *Thema's* | *Directie/organisatie* | *Contactpersoon* |
|---|---|---|---|
| 1 | IAC | Dienstverlening | René van Sprang |
| 2 | Monitoren maatschappelijke spanningen | OOV | Fleur Alink<br>Bart Kaasbergen |
| 3 | Herhuisvesting, herstel en wederopbouw | OD NZKG, Stadswerken, V&OR, Cluster Sociaal, Directie Wonen, PMB | OD NZKG: Hans Winnubst<br>V&OR: Jean-Paul Rocour |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | Stadswerken: Onno Hoogerhuis, Daniël Gerritse<br>G&O: Mildi Rouw<br>Directie Wonen:<br>Henriëtte Rombouts (directeur)<br>Sheila Zandwijken<br>PMB:<br>Ayan Pherai (directeur) |
| 4 | Rouwverwerking en herdenken | Externe betrekkingen<br>Directie Communicatie | Externe Betrekkingen: Annuska van Schie Fadoua Zaghdoud<br>Communicatie: Saskia van Rumt |
| 5 | Psychosociale hulpverlening | GGD / GHOR | GGD: Masja Visser<br>GHOR: Jan van Asperen |
| 6 | Gezondheidsonderzoek | Directeur Publieke Gezondheid/GGD | GGD: Masja Visser<br>GHOR: Jan van Asperen |
| 7 | Afzettingen | Nationale Politie (via OOV) | Fleur Alink<br>Bart Kaasbergen |
| 8 | Milieu/gevaarlijke stoffen | OD NZKG i.o.v. Gemeente Ansterdan | Hans Winnubst |
| 9 | Klachtenafhandeling | Ieder cluster voor zich | |
| 10 | Schaderegistratie en afwikkeling financiële gevolgen | VGA, DJZ, Directie Belastingen. WPI | VGA: Martijn Stegge<br>Michiel Huigen |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 11 | Juridische afwikkeling | DJZ | Trevor de Waal |
| 12 | Onderzoek | OOV | Fleur Alink<br>Bart Kaasbergen |