



Factsheet

Gemeentelijke zorgplicht in de nafase

Een gebeurtenis is vaak niet voorbij als hulpdiensten de locatie verlaten of de crisisorganisatie is afgeschaald. Na de acute fase worden de gevolgen en de omvang van de schade (vaak) pas echt zichtbaar. In deze zogenoemde 'nafase' hebben gemeenten een zorgplicht richting hun inwoners. Deze factsheet geeft inzicht in wat impactvolle gebeurtenissen van gemeenten vragen in de zorgplicht richting hun inwoners en hoe hier door gemeenten in de praktijk invulling aan is gegeven. Ten slotte zijn aandachtspunten geformuleerd voor de organisatie van de nafase, inclusief de overdracht van de acute fase naar de nafase.

Rode draden

Op basis van het inventariserend onderzoek waar tien praktijkcasussen zijn onderzocht, zijn een aantal terugkerende, overkoepelende thema's en belangrijkste bevindingen te beschrijven: de rode draden.

Overgang naar de nafase

Een overdracht van taken van de crisisorganisatie naar de gemeente kan bijdragen aan een zo goed mogelijke terugkeer naar het 'normale'. Een aantal elementen draagt in de praktijk bij aan onduidelijkheid rond de overdracht naar de nafase:

- › Een aantal activiteiten uit de acute fase loopt door in de nafase, bijvoorbeeld psychosociale hulp (PSH).
- › De voorbereiding van de nafase start al in de acute fase, al dan niet resulterend in een plan van aanpak.
- › Besluitvorming (zowel in de crisisorganisatie als binnen het gemeentelijk bestuur) over de invulling van de nafase vindt niet altijd plaats.
- › Een warme overdracht door middel van een gesprek naar de incidentgemeente vindt niet standaard plaats.

Formuleren van uitgangspunten

Het formuleren van uitgangspunten kan helpen om processen op te starten: wat gaan we doen, vanuit welke gedachten, waarden en kaders, en hoe gaan we het doen? Daarmee geven uitgangspunten ook richting aan de grenzen van de overheidszorg voor getroffen.

- › Het formuleren van uitgangspunten is geen standaard onderdeel van de invulling van de nafase.
- › Waar dit wel gebeurt, zien de onderzoekers met name uitgangspunten over het 'hoe', de opstelling naar burgers toe ('caring'), de invulling van het proces ('samen'), en de richting van het resultaat ('better').
- › Grenzen aan overheidszorg worden zelden genoemd; niet wat betreft inhoud, capaciteit, duur, organisatie of financiën voor de uitvoering.
- › Uitgangspunten worden soms gaandeweg gespecificeerd of toegevoegd.

Organisatie van de nafase

Het bestuur van de gemeente en veiligheidsregio is verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid van de samenleving bij een impactvolle gebeurtenis, zowel op de korte als de lange termijn. Het zwaartepunt van de nafase is in principe lokaal belegd. Een aantal rode draden hangt samen met de organisatie van de nafase.

- › De nafase vraagt soms om flinke inspanningen van een gemeentelijke organisatie: de duur van de nafase varieert van enkele dagen tot meerdere jaren.
- › De organisatie van de nafase wordt veelal pragmatisch gevormd, slechts een enkele keer wordt een meer gestructureerde aanpak gehanteerd.
- › In de opstart van de nafase is in ieder geval van belang om zicht te krijgen op wat te verwachten is, de groepen betrokkenen en getroffen te onderscheiden, een werkwijze te bepalen, afstemming te zoeken met de reguliere taken van de gemeente en afstemming te zoeken met het college van burgemeester en wethouders en/of de gemeenteraad.
- › De capaciteit waaruit gemeenten kunnen putten, bepaalt de mogelijkheden; deze varieert sterk.

Thema's in de nafase

Hieronder staat een overzicht van de belangrijkste thema's die in de praktijk in de nafase spelen. Welke thema's precies spelen, is afhankelijk van het karakter van de gebeurtenis.

Communicatie en informatie

De eerste informatie over het incident en wat mensen moeten doen in bepaalde situaties wordt altijd al verstrekt in de acute fase, maar deze communicatie loopt door in de nafase. In de communicatie wordt vaak rekening gehouden met verschillende doelgroepen.

Ingezette communicatiemiddelen:

- > Liveblog op website gemeente
- > Sociale mediakanalen gemeente
- > Bewonersbrieven
- > Bewonersbijeenkomsten
- > Fysieke eenloketfunctie
- > Persoonlijk contact (slachtoffers, nabestaanden en direct getroffen)

Inhoud communicatie:

- > Informatie over de gebeurtenis zelf
- > Waar kan men terecht met vragen en zorgen
- > Informatie over bijeenkomsten en/of herdenkingen

Psychosociale zorg en ondersteuning

Er is bijna altijd een (grote) behoefte aan psychosociale zorg en ondersteuning. Vrijwel direct na de (meeste) gebeurtenissen is Slachtofferhulp ingeschakeld om met getroffen en in gesprek te gaan.

- > Voor sommigen was een enkel gesprek voldoende, anderen werden doorverwezen naar hulpverlening binnen de reguliere zorgverlening voor een uitgebreider traject.
- > Ook bij incidenten zonder doden en gewonden, waarbij de veilige leefomgeving is aangetast, bestaat behoefte aan psychosociale ondersteuning.
- > Bij grotere aantallen betrokkenen kan er behoefte zijn aan gecoördineerde hulpverlening op het gebied van psychosociale zorg en ondersteuning.
- > Ook eigen personeel kan nazorg nodig hebben.

Rouwverwerking en herdenking

Bij dodelijke slachtoffers ontstaat vrijwel altijd een herdenkingsplek op de locatie van de gebeurtenis. Gemeenten dienen zorgvuldig om te gaan met dergelijke herdenkingslocaties.

- > Communiceer met betrokkenen over hun wensen en ook over eventuele noodzakelijke aanpassingen van een herdenkingsplek.
- > Weersomstandigheden kunnen om maatregelen vragen op een herdenkingsplek.
- > Stem met nabestaanden af over hun behoeften met betrekking tot de neergelegde spullen.

Ook wanneer er geen dodelijke slachtoffers zijn, kan er behoefte bestaan aan herdenking. Gemeenten kunnen dit (mede) organiseren. Denk aan:

- > Herdenkingsbijeenkomsten, kort na een incident, maar ook in de jaren erna op de datum van de gebeurtenis.
- > Een boek met verhalen van getroffen en hulpverleners en bestuurders.

Herstelwerkzaamheden

Bij ontstane schade is herstel nodig om – voor zover haalbaar – terug te kunnen keren naar het normale. De vorm en omvang hiervan kan variëren, denk aan:

- > Opruimen indicidentlocatie
- > Herstel of herbouw van woningen, bedrijven, overheidsgebouwen, vitale infrastructuur en/of natuur(gebieden)
- > (Tijdelijke) huisvesting.

Schademanagement en financiën

Het vergoeden van schade ligt in belangrijke mate bij verzekeraars. Gemeenten, provincie en rijksoverheid kunnen getroffen hierin wel ondersteunen. Denk hierbij aan:

- > Doorverwijzen bij vragen
- > Informeren over de (on)mogelijkheid om schade te verhalen
- > Geld regelen voor onverzekerbare schade, bijvoorbeeld via Wet tegemoetkoming schade bij rampen en Nationaal Rampenfonds, crowdfunding, noodmiddelen ministeries.

Onderzoeken

In vrijwel alle casussen is de inzet van de crisisorganisatie (de multidisciplinaire inzet) in de acute fase intern geëvalueerd, maar een evaluatie van de nafase blijken gemeenten vrijwel nooit uit te voeren.

De gemeente kan een actieve rol spelen in de coördinatie van verschillende onderzoeken en evaluaties die uitgevoerd worden in de nafase. Ook kan gezorgd worden voor zoveel mogelijk gelijktijdige publicatie, om herhaalde confrontatie met het incident voor nabestaanden en betrokkenen te voorkomen.

Verantwoorden

Burgemeester en/of wethouders leggen vaak – op enige wijze – verantwoording over de nafase af aan de gemeenteraad, bijvoorbeeld in de vergaderingen of per brief. Bij een langdurige nafase kan gewerkt worden met tussentijdse updates.



Aandachtspunten voor de nafase

Op basis van casuïstiek zijn er een aantal aandachtspunten voor de nafase, inclusief de overdracht van de acute fase naar de nafase.

De overdracht van de acute fase naar de nafase

Deze heeft gerichte aandacht nodig van veiligheidsregio's, gemeenten, lokale en landelijke partners. Er kwamen verschillende vragen op tafel waar nu onduidelijkheid over bestaat of waar nog nooit over gesproken is. Hoe kan een impactvolle gebeurtenis na afschaling van de hulpdiensten goed overgedragen worden aan de incidentgemeente? Wat vraagt die overdracht qua inhoudelijke focus van de crisisorganisatie (en van bevolkingszorg in het bijzonder vanwege de voorbereidende rol)? Wie is waarvoor verantwoordelijk? Wanneer en op welke wijze kan die overdracht het beste plaatsvinden? Wat hebben gemeenten nodig om snel uit de startblokken te kunnen als een gebeurtenis wordt overgedragen?

Dergelijke vragen laten in ieder geval zien dat er overlap bestaat tussen de acute fase en de nafase. Die overlap maakt het noodzakelijk om de acute fase en nafase langere tijd aan elkaar te verbinden, en niet te focussen op één moment van warme overdracht.

Formuleren van uitgangspunten

Het formuleren van uitgangspunten kan helpen om processen op te starten. Wat gaan we doen, vanuit welke gedachten, waarden en kaders, en hoe gaan we het doen? Tegelijk kunnen uitgangspunten richting geven aan de grenzen wat betreft inhoud, capaciteit, duur, organisatie en financiën van de overheidszorg aan getroffen.

Preparatie op de nafase

De organisatie van de nafase vraagt om verbetering van richtlijnen en kaders over onder andere de inrichting van teams en werkwijzen, over de voorbereiding en opstart van het nafaseteam (inclusief een warme overdracht) en het formuleren van aandachtspunten per thema. Ook gaat dit punt over de vakbekwaamheid van functionarissen.

Verantwoordelijkheid van gemeenten

Gemeenten focussen zich voornamelijk op dat waar ze rechtstreeks invloed op hebben en wat onder hun eigen regie valt. Voor alles wat buiten de directe invloedssfeer van gemeenten ligt kan de gemeente alleen aanwijzingen geven, druk uitoefenen of faciliteren. Gemeenten hebben een overkoepelende verantwoordelijkheid voor de zorg richting inwoners, waardoor ze tot op zekere hoogte ook een inspanningsplicht hebben met betrekking tot de thema's waar ze niet direct invloed op hebben.

Zorgvuldige communicatie

De communicatie in de nafase draait om het ondersteunen van getroffen en het herstellen van de maatschappij. Het gaat om helder verwachtingsmanagement: vertel wat de gemeente doet met welke reden en houd je als gemeente aan de gemaakte afspraken. Zorgvuldige communicatie is snel, transparant en doelgericht en draait om het (snel) delen van juiste informatie, het beheren van verwachtingen en het opbouwen van vertrouwen. Het inrichten van een centraal punt (eenloketfunctie) waar getroffen en/of betrokkenen hun vragen kunnen stellen of hun zorgen kunnen uiten kan hierbij helpen.

Psychosociale zorg en ondersteuning

Gemeenten zien PSH na incidenten met doden en/of gewonden als vanzelfsprekend thema in de nafase. De psychische impact en de sociale dynamiek binnen een lokale gemeenschap na gebeurtenissen waarbij de veilige leefomgeving van mensen is aangetast of bij materiële schade lijkt echter onderschat te worden.

Financiële afwikkeling van schade

Gemeenten zien voor zichzelf een beperkte rol weggelegd als het gaat om de financiële afwikkeling van schade. Ze helpen getroffen wel met hun vragen, maar verwijzen vooral door naar de verzekeringsmaatschappijen. Dat een ander ook een rol heeft in het herstellen van schade, wil echter niet zeggen dat de gemeente haar handen van het onderwerp af kan houden. Het behoort nog steeds tot de zorgplicht van gemeenten, zeker omdat er vaak een koppeling is tussen herstel en nazorg.

Het evalueren van de organisatie van de nafase

Van vrijwel ieder incident wordt de acute fase geëvalueerd, maar evalueren van de nafase wordt nauwelijks gedaan. Waardevolle ervaringen van gemeenteambtenaren met de nafase kunnen daardoor niet ingezet worden als mogelijkheid om breder van te leren, binnen de eigen gemeenten en tussen gemeenten onderling.

Het (tussentijds) monitoren en evalueren van de geboden zorg aan getroffen

Monitoren en evalueren van geboden zorg aan getroffen is nog onderbelicht. Het is echter nodig om de kwaliteit van de zorg te borgen en te voorkomen dat zaken over het hoofd worden gezien. Denk aan de volgende vragen: Zijn alle getroffen wel bereikt? Wat is voor hen precies gedaan? Wat zijn de ervaringen van getroffen met de geboden zorg?

Colofon

Deze factsheet is gebaseerd op het rapport 'De gemeentelijke zorgplicht in de nafase van lokale (mini-)crises: aandachtspunten uit recente casuïstiek'. (NIPV, 2026). Op www.nipv.nl kunt u dit rapport downloaden.

© Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV), februari 2026

Wij hechten veel belang aan kennisdeling. Delen uit deze publicatie mogen dan ook worden overgenomen op voorwaarde van bronvermelding.