

# EERSTE OPVANG EN NAZORG

## Inhoud

Toelichting op het verlenen van eerste opvang en nazorg en op de rol van leidinggevend en het collegiaal opvangteam

## INLEIDING

Zowel de eerste opvang direct na een agressie-incident, als de zorg in de periode erna, is een belangrijke verantwoordelijkheid van de leidinggevende. De organisatie dient afspraken te maken over hoe de opvang en nazorg worden uitgevoerd.

Dit document biedt een overzicht van de belangrijkste achtergronden, tips en handvatten voor het verlenen van eerste opvang en nazorg.

## 1 EERSTE OPVANG

### Basishouding

Als een collega een schokkende gebeurtenis heeft meegemaakt, heeft hij of zij vooral behoefte om zo snel mogelijk het leven weer op orde te krijgen. Anders gezegd, uw collega heeft behoefte aan een gevoel van controle over zijn of haar eigen leven. In de opvang die aan de medewerker wordt aangeboden is dit een zeer belangrijk uitgangspunt. Dat vraagt een bepaalde basishouding van degene die steun aanbiedt, maar niet oplegt. Niet het stellen van vragen is belangrijk, maar aansluiten bij waar de ander behoefte aan heeft. De collega zelf bepaalt wat hij of zij wil en nodig heeft. Dat geldt ook voor het vragen naar wat er precies gebeurd is. We leggen dat niet op aan de medewerker.

Als hij/zij daar iets over wil zeggen is dat prima. Het is belangrijk om niet te dwingen. Als de collega druk voelt om emoties te moeten uiten, tast dat het gevoel van controle aan en juist het gevoel van controle is belangrijk bij het verwerken van het incident.

### Eerste opvanggesprek

De leidinggevende, de coördinator agressie en geweld, een lid van een collegiaal opvangteam voert een opvanggesprek op een plek waar de collega zich veilig voelt en men ongestoord kan praten. Dit gesprek heeft verschillende doelen: veiligheid bieden, structuur en praktische hulp bieden, praktische informatie geven over wat er staat te gebeuren en vervolgfafspraken maken.

Bied veiligheid door emotioneel te ondersteunen:

- Laat de ander vertellen wat hij of zij vertellen wil.
- Sluit aan bij de behoefte van de collega.
- Geef ruimte voor het verhaal en/of emoties.
- Geef aandacht.
- Benoem gevoel, bied houvast.
- Reageer empathisch/intuïtief.
- Vraag of uw collega wil vertellen wat er is gebeurd. Respecteer een nee-antwoord.
- Stel open vragen: 'Wat is er gebeurd?', 'Hoe is het nu?', 'Wat zou je het liefst willen?'
- Vat af en toe in uw eigen woorden kort samen: 'Als ik goed begrijp dan ...'.
- Sta stiltes toe.
- Zeg of laat merken dat je meeleeft: 'Ik begrijp dat je erg geschrokken bent'.
- Reageer op gevoelens, praat er niet overheen: 'Je voelt je machteloos?'

Bied structuur en praktische hulp:

- Regel praktische zaken zoals het thuisfront informeren, regelingen treffen voorlopende werkzaamheden, vervoer regelen, et cetera
- Handel materiële schade af.
- Bied hulp bij het rapporteren (vul samen het gemeentelijk incidentregistratiesysteem (GIR) in).
- Ga eventueel mee naar de politie voor aangifte.
- Vertel wat de verdere procedures zijn.
- Bel eventuele agenda-afspraken af.
- Neem contact op met de EHBO of arts.
- Scherm uw collega af tegen nieuwsgierige goedbedoelde derden.
- Maak een inschatting voor de werkhervatting: hoe en wanneer?
- Maak een afspraak voor de volgende werkdag.

Geef informatie over:

- verwerking en duiding van reacties zoals angst, onwezenlijk gevoel, bepaalde beelden en slecht slapen;
- procedures gericht op politie, instanties, werkgever en praktische zaken zoals het invullen van het GIR-formulier;
- de hulpverlening, zoals volgcontacten;
- het indienen van een schadeclaim;
- mogelijke reacties van de omgeving;
- eventueel inschakelen van of verwijzen naar een hulpverlener.

Rond het gesprek af:

- Maak een vervolgspraak.
- Vat de gemaakte afspraken samen.

De direct leidinggevende houdt contact met de medewerker over de verwerking. Na enkele dagen, twee weken en na zes á acht weken volgen nazorggesprekken om de voortgang te bespreken.

De klanten in de publieksruimte

Bij een agressie-incident zijn de bezoekers (van de publieksruimte) vaak ongewild slachtoffer. Het kan dan zijn dat ook zij last hebben van het incident.

De leidinggevende (zelf geen slachtoffer):

- is alert op wie zich in het gebouw bevindt;
- maakt een inschatting hoe het met bezoekers gaat;
- vraagt of de bezoeker iemand kan bellen om ondersteuning te bieden;
- biedt aan Bureau Slachtofferhulp in te schakelen.

Het is niet werkbaar om te controleren of bezoekers hiervan blijvende (psychische) klachten of schade ondervinden. Heeft een bezoeker materiële schade geleden, dan kan hij of zij die bij de gemeente verhalen. De gemeente verhaalt de schade bij de veroorzaker.

## Collegiale steun

Steun van collega's draagt in positieve zin bij aan een goede verwerking van de gebeurtenis. Houd daarbij rekening met de volgende aandachtspunten:

- Heb aandacht voor de persoon en zijn of haar gevoelens. Maak contact en praat erover met de betrokkene.
- Stop het incident niet weg of bagatelliseer niet, maar maak het ook niet groter door allerlei eigen nare ervaringen en verhalen.
- Bied praktische steun aan en vraag of je iets kunt doen.
- Kom er later nog eens af en toe op terug, ook na langere tijd. Neem daartoe zelf het initiatief ('Hoe gaat het nu met je?').
- Stuur bijvoorbeeld een kaartje, een app'je of een mailtje.
- Houd rekening met individuele wensen en behoeften, iedereen verwerkt een incident op zijn eigen wijze.

## Team

Het is van belang om in het werkoverleg de voorgevallen situatie te bespreken. Medewerkers helpen elkaar door te bespreken hoe met de situatie is omgegaan en hoe men veilig heeft kunnen handelen. Hierbij is het belangrijk om de evaluatie los te zien van de verwerking of stoom afblazen na een gebeurtenis. Incidentanalyse en evaluatie dienen niet verward te worden met eerste opvang en nazorg.

Evalueren wat goed ging en hoe een en ander in de toekomst mogelijk voorkomen kan worden, stimuleert een lerende organisatie. Belangrijk hierbij is dat men zonder oordeel praat over hoe de situatie is verlopen. Het doel is om ervan te leren. Informeer collega's die niet direct betrokken waren bij het incident tijdens het werkoverleg over de gebeurtenis.

## Verantwoordelijkheid van de betrokken medewerker

De medewerker die te maken heeft gehad met een agressie-incident heeft zelf de verantwoordelijkheid om aan te geven welke impact dit incident heeft gehad. Hij of zij moet alert zijn op signalen in de uitvoering van zijn werk. Als de medewerker last blijft houden van het incident, deelt hij of zij dit met de leidinggevende. Samen kan besproken worden hoe de medewerker weer optimaal kan functioneren en welke maatregelen of voorzieningen daar voor nodig zijn.

## 2 DE ROL VAN DE LEIDINGGEVENDE

De direct leidinggevende is verantwoordelijk voor de opvang van de medewerker. Omdat de leidinggevende niet altijd direct aanwezig is, kan die taak op verschillende manieren worden ingericht. Echter, in alle gevallen blijft de verantwoordelijkheid bij de direct leidinggevende liggen.

De direct leidinggevende:

- zorgt voor herstel van de veiligheid van betrokken medewerker(s), bijvoorbeeld door overname van taken te organiseren of het werk (tijdelijk) stil te leggen;
- zorgt voor vervanging zodat werkzaamheden doorgang kunnen vinden (indien mogelijk) en streeft naar een voldoende bezetting op de werkvloer;
- houdt rekening met veiligheid van de medewerker, bijvoorbeeld door de medewerker naar huis te brengen en niet met het openbaar vervoer naar huis te laten gaan;
- zorgt ervoor dat medewerkers, indien nodig, worden begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis en dat, in geval van heftige gebeurtenissen, ook de opvang start;

- zorgt voor begeleiding van de medewerker bij het doen van aangifte, of doet aangifte namens de organisatie;
- zorgt ervoor dat huisregels en sanctievoorschriften worden toegepast;
- vraagt de medewerker om het incident samen te registreren in het GIR;
- vraagt na afloop aan de betrokkene(n) of hij/ zij nog wat kan doen;
- gaat na of er nog andere medewerkers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige waren van het incident);
- zorgt voor een (minimale) technische briefing van betrokken partijen en gaat na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd;
- voorkomt dat verhalen in de organisatie gaan rondzingen;
- zorgt op een later moment voor incidentanalyse en evaluatie om van het incident te leren.

#### **Let op**

Het kan voorkomen dat een medewerker direct weer aan de slag gaat, omdat het 'goed' met hem of haar gaat. De medewerker kan op een later tijdstip toch klachten ontwikkelen. De direct leidinggevende dient hierop alert te zijn en te blijven. Daarom is de opvang- en nazorgprocedure van belang.

#### **Let op**

Denk ook aan de overige aanwezige medewerkers. In principe moet er gesproken worden met iedereen die met het incident te maken heeft gehad. Ook het getuige zijn van een heftig incident kan veel impact hebben.

#### **Let op**

De eerste opvang moet snel tot stand komen. Spreek duidelijk af wat de te verwachten opkomsttijden zijn. Dit is de benodigde tijd voor collega en leidinggevende om ter plekke te zijn. Vooral bij buitendienstsituaties is dit belangrijk.

Bij zeer ernstige voorvallen, voorvallen buiten kantooruren of voorvallen waarbij veel medewerkers opvang behoeven, kan professionele opvang ingeschakeld worden. Spreek niet over traumaopvang. Of iets een trauma is kan pas na langere tijd geconstateerd worden.

### **3 NAZORG**

Het is meestal niet nodig de betrokken medewerker(s) direct onder medische/psychologische begeleiding te stellen, vaak is het zelfs beter om dat niet te doen. Mensen hebben een groot natuurlijk zelfherstellend vermogen en zijn vaak goed in staat de schok zelf te boven te komen. Wel is het van belang de medewerkers te ondersteunen bij deze natuurlijke verwerking. Dit kan op de eerste plaats doordat de afdelingsmanager en collega's betrokkenheid tonen.

Het natuurlijke psychische herstel vraagt ongeveer één tot zes weken. Daarna kan iemand weer redelijk functioneren, zonder dat de gebeurtenissen constant op de voorgrond staan. Is dit toch het geval, dan is het zinvol om een traumadeskundige, bedrijfsmaatschappelijk werker, bedrijfsarts of psycholoog in te schakelen. Natuurlijk kan bij zeer ernstige incidenten direct een traumadeskundige worden ingeschakeld.

Het bewaken van het nazorgtraject is een taak van de direct leidinggevende. Ter ondersteuning kunnen het collegiaal opvangteam, de vertrouwenspersoon of een bedrijfsarts worden ingeschakeld.

De afdelingsmanager volgt gedurende drie maanden het herstelproces bij de medewerker en signaleert eventuele knelpunten. Indien nodig, verwijst hij de medewerker naar een lid van het collegiaal opvangteam, bedrijfsmaatschappelijk werk of de bedrijfsarts, die aan de hand van een diagnose vaststelt of de inzet van een traumadeskundige nodig is.

## Drie gesprekken

De direct leidinggevende plant na het eerste opvanggesprek drie nazorggesprekken in. In die drie gesprekken komen de volgende aspecten van zorg in meer of mindere mate aan de orde:

- aanbieden van emotionele steun;
- informeren naar ervaren reacties bij de medewerker en zijn of haar omgeving;
- bespreken van de invloed van het incident op het dagelijks functioneren;
- informeren over en duiden van de reacties;
- aanreiken van effectieve manieren om met het gebeurde om te gaan;
- bespreken van het verloop van de werkzaamheden van de medewerker.

Het spreekt voor zich dat iedere medewerker en iedere situatie anders is. Het kan noodzakelijk zijn om af te wijken van de termijnen waarop gesprekken gevoerd worden, afhankelijk van de behoefte en het verloop van de verwerking.

Belangrijk om te weten is dat in de eerste zes weken natuurlijk herstel plaatsvindt, waarbinnen heftige schommelingen kunnen optreden afhankelijk van hoe iemand zich voelt. Dit zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis (het incident).

### **Eerste nazorggesprek: de volgende dag(en)**

Het eerste nazorggesprek vindt de dag na het incident plaats (maximaal 72 uur daarna). Het doel van het gesprek is het geven van aandacht voor de persoon en zijn of haar gevoelens. Daarbij zijn dezelfde aandachtspunten van belang als in het eerste opvanggesprek.

In het eerste nazorggesprek gaat het onder meer om:

- emotionele ondersteuning (empathie, compassie, begrip, waardering, erkenning);
- informeren hoe het thuis is gegaan en hoe collega's hebben gereageerd;
- informeren naar de verwerking en verwerkingsreacties;
- registratie van het incident (in het GIR);
- gezamenlijke beslissing over vervolgstappen (aangifte doen, dader uitnodigen etcetera);
- bespreken of er aangifte gedaan zal worden en op welke manier;
- bespreken van werkhervatting en wat er nodig is om veilig te werken (bijvoorbeeld zonder direct klantcontact);
- bespreken van behoefte aan extra ondersteuning

### **Tweede nazorggesprek: twee weken later (tot een maand later)**

Het tweede gesprek vindt in de meeste gevallen binnen twee weken na het incident plaats. Het doel van het gesprek is om te bespreken hoe het met de medewerker gaat, extra informatie te geven en eventuele klachten te signaleren.

Het uitgangspunt is om te bespreken waar de medewerker kracht uit haalt, wat hem of haar helpt om met de situatie om te gaan.

Mensen hebben baat bij versterking van hun kracht. Richt uw aandacht dus niet op hetgene waar de medewerker moeite mee heeft en benadruk de zwakte niet.

Vragen die in het gesprek gesteld kunnen worden:

- Hoe is het sinds het vorige gesprek gegaan (privé, op het werk, met het verloop van de verwerking)? Hoe is het nu?
- Wat helpt je?
- Waar haal je steun uit?
- Hoe verloopt de verwerking?

- Wat doet het je nu, wat betekent het voor je, hoe ga je ermee om? (vragen over de beleving door de medewerker)
- Hoe verloopt de uitvoering in het werk?
- Hoe reageert de omgeving?
- Hoe zijn de genomen acties verlopen, ben je daar tevreden over? Ben je tevreden over het verloop van de aangifte?

#### **Derde nazorggesprek: zes weken later (tot twee maanden later)**

- Bespreek eventuele veranderingen die zich hebben voorgedaan in werk, privéleven en persoonlijkheid.
- Geef informatie over verwerking en over reacties bij de betrokkene zelf en zijn of haar omgeving.
- Verwijs bij stagnaties in het verwerkingsproces naar deskundigen (bedrijfsmaatschappelijk werk, bedrijfsarts). Signalen zijn onder andere: geregelde herbeleving, schuldgevoel, vermijdingsdrang, interesseverlies, concentratiestoornissen, verhoogde waakzaamheid, versterkte schrikreacties, slaapproblemen.
- Emotioneel steunen blijft belangrijk.

#### **Collegiaal opvangteam**

Steeds meer gemeenten hebben een eigen collegiaal opvangteam (voor medewerkers die te maken hebben gehad met een agressie-incident. Het opvangteam bestaat vaak uit een aantal leidinggevenden en collega's die andere collega's en leidinggevenden opvangen.

Het opvangteam heeft als taak de medewerker na een incident op te vangen en de situatie te evalueren. Tijdens deze evaluatie wordt ingeschat welke opvang de medewerker nodig heeft. Opvang kan direct door het opvangteam gebeuren. Daarnaast kan door de direct leidinggevende professionele hulp worden ingeschakeld.

De medewerkers van het opvangteam krijgen een training om een collega direct te kunnen opvangen en om na die tijd signalen van (verstoorde) verwerking te herkennen. Deze training wordt één keer per twee jaar herhaald.

De nazorg door het collegiaal opvangteam wordt verleend op basis van vrijwilligheid en bestaat uit maximaal drie gesprekken.

Het eerste gesprek vindt plaats binnen 72 uur. Bij deze gesprekken wordt dezelfde structuur gevolgd als hierboven beschreven is.

#### **Bedrijfsmaatschappelijk werk of vertrouwenspersoon**

Soms is het een voordeel als een onafhankelijk persoon, op enige afstand van het team, de nazorg uitvoert. De betrokkene(n) kan dan een beroep doen op de bedrijfsmaatschappelijk werker of de vertrouwenspersoon. Deze hanteert ook de 'drie gesprekken'-methodiek. Belangrijk is dat ook zij training en opleiding genoten hebben in de opvang na schokkende gebeurtenissen.

#### **Traumadeskundige**

Specialistische hulp wordt ingeschakeld als de medewerker hier zelf behoefte aan heeft, op advies van de bedrijfsarts (die al dan niet op verzoek van medewerker, leidinggevende of collegiaal opvangteam is ingeschakeld).

## 4 OPVANG EN NAZORG AAN GROEPEN

Een groepsgesprek met alle betrokkenen kan in eerste instantie praktischer en effectiever zijn dan individuele gesprekken. In een groepsgesprek kunnen medewerkers informatie en persoonlijke ervaringen uitwisselen voor zover zij daar behoefte aan hebben. Belangrijk is dat verwerking en opvang afhankelijk is van individuele wensen en behoeften.

Groepsprocessen zoals groepsnormen en groepsdruk spelen een belangrijke rol bij eerste opvang na een incident met een groep. Groepsopvang kan nooit individuele opvang vervangen.

Individuele opvang is van belang omdat medewerkers mogelijk niet in het bijzijn van de groep willen vertellen hoe zij zich 'echt' voelen. Er dient altijd afstemming plaats te vinden tussen individuele en groepsopvang.

### Eerste gesprek

- Het eerste gesprek vindt zo kort mogelijk na het incident plaats.
- Alle personen die bij het voorval zijn betrokken, zijn aanwezig.
- Kies een ruimte waar ongestoord kan worden gesproken.
- Zorg ervoor dat alle betrokkenen binnen zijn, en dat er geen mensen van buiten de afdeling bij aanwezig zijn.
- Maak een opstelling waarin iedereen elkaar kan zien.
- Geef kort het doel van het gesprek aan (bijvoorbeeld goed om met elkaar te delen wat we hebben meegemaakt, het incident te bespreken en van elkaar te weten wat we nodig hebben om ons weer veilig te voelen).
- Geef aan wat de rol van de direct leidinggevende is in het gesprek. Als deze het incident heeft meegemaakt, voert de naast collega leidinggevende het overleg.
- Garandeer de beslotenheid en vertrouwelijkheid van het overleg en let er ook nu weer op dat iedereen voldoende ruimte heeft om zijn of haar verhaal te doen.
- Richt de aandacht op het gespreksmoment en op de emoties die bij mensen aanwezig zijn:
  - benoem deze;
  - spreek mensen er direct over;
  - laat hen vertellen over hun ervaringen en emoties;
  - vraag of men dingen bij elkaar herkent.
- Geef de ruimte. Benoem de emoties en spreek de acceptatie ervan uit.
- Let erop dat iedereen voldoende aan het woord is en dat men de gelegenheid krijgt om op anderen in te haken. Als iemand er liever niet over wil vertellen, respecteer dat. Iedereen heeft zijn of haar eigen manier, en tempo. Benoem dat.
- Geef aan dat iedereen zijn eigen manier heeft om met de situatie om te gaan en dat men niet verplicht is om zijn of haar emoties te delen. Het belang is om samen weer een veilige werkomgeving te ervaren en elkaar daarin te ondersteunen. Daarbij is het belangrijk om rekening te houden met individuele wensen en behoeften.
- Bespreek de zeer nabije toekomst, bied structuur:
  - geef aan dat er ten minste nog één gesprek komt;
  - spreek concreet af waar en hoe laat dat zal plaatsvinden;
  - maak afspraken over de tussenliggende periode;
  - bespreek het wel of niet aan het werk gaan van de medewerker en op welke wijze;
  - regel praktische zaken (wie gaat wat aan wie vertellen?);
  - spreek dingen af om de groep bij elkaar te houden en te voorkomen dat mensen in een isolement terechtkomen;

- spreek af wie er bij tussentijdse behoefte kan worden benaderd voor steun en vragen;
- Geef voorlichting over mogelijke reacties, spreek uit dat deze kunnen voorkomen en normaal zijn na een dergelijk voorval.
- Sluit het gesprek af.

### **Tweede gesprek**

- Kies een ruimte waar ongestoord kan worden gesproken.
- Informeer naar de ervaringen in de tijd die verstreken is tussen het eerste en het tweede gesprek:
  - Hoe is het gegaan?
  - Hoe reageert de omgeving?
  - Wat is daar prettig of vervelend aan?
  - Hoe gaat het op het werk?
- Wat voelt men nu naar aanleiding van het gebeurde? (ga daar op eenzelfde wijze op in als tijdens het eerste gesprek)
- Geef voorlichting (of herhaal voorlichting) over eventueel optredende verschijnselen.
- Geef informatie over de huidige stand van zaken naar aanleiding van de afloop van de gebeurtenis.
- Voor de toekomst is het raadzaam om medewerkers in de gaten te houden, eventueel nog eens aan te spreken en te letten op signalen vanuit hun sociale omgeving.

### **Follow-up**

- In extreme situaties is het verstandig na verloop van tijd opnieuw na te gaan hoe het met iedereen is, bijvoorbeeld na drie tot zes weken. Zorg dat er ook individueel aandacht is voor nazorg. Vertrouw niet alleen op groepsgesprekken.
- Een aanleiding om de betrokkenen weer bijeen te roepen zou de evaluatie van de afhandeling van het incident kunnen zijn waarin het voorval en alle feiten die van belang zijn, staan vermeld.