

# LUNIEK

TRAINING & ACTEURS BUREAU

## HANDREIKING OPVANG & NAZORG



Veilige Publieke Taak

[www.omgaanmetagressie.nl](http://www.omgaanmetagressie.nl)

# LUNIEK

## TRAINING & ACTEURS BUREAU

Nijmegen

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij ontvangt u onze vrijblijvende handreiking als aanvulling op het samenstellen van een integraal veiligheidsbeleid voor uw organisatie.

Als trainingsbureau, gespecialiseerd in het trainen van professioneel omgaan met agressie en geweld, kunnen wij u hierover gericht adviseren. De trainingen die LUNIEK verzorgt zijn altijd maatwerk en daardoor volledig afgestemd op de specifieke behoeftes van uw organisatie.

Een belangrijke voorwaarde voor een succesvol trainingstraject is dat deze gebaseerd is op het beleid en de protocollen van uw organisatie. Dit document geeft u informatie over maatregelen die u kunt nemen om binnen uw organisatie medewerkers effectieve opvang & nazorg te verlenen na schokkende gebeurtenissen. Deze handreiking bevat een gedegen aanpak die overeenkomt met de eisen, zoals opgesteld door de arbeidsinspectie en conform de richtlijnen van de door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties opgestelde 'Veilige Publieke Taak'.

Mocht u na het lezen van de bijgevoegde informatie nog vragen hebben, neemt u dan gerust contact met ons op. We informeren u graag over dat waar wij goed in zijn; uw organisatie versterken door uw werknemers met daadkrachtige handvatten te voorzien.

Hartelijke groeten,



LUNIEK Training & Acteurs,  
Laurent Chamuleau  
[www.omgaanmetagressie.nl](http://www.omgaanmetagressie.nl)



2 van 18

# Index

## HANDREIKING OPVANG & NAZORG

	Inleiding	Pagina 4
I	Eerste opvang	Pagina 5
II	De rol van de leidinggevende	Pagina 6
III	Verwerking	Pagina 8
IV	Nazorg	Pagina 11
V	Opvang en nazorg aan groepen	Pagina 12
VI	De rol van de medewerker	Pagina 13
	Tot slot	Pagina 14
	Bijlagen	Pagina 15

## Inleiding

Personen met een publieke taak kunnen geconfronteerd worden met agressie en andere schokkende gebeurtenissen. Denk hierbij niet alleen aan fysiek geweld, maar ook aan bijvoorbeeld het meemaken van een sterfgeval, het aanzien van ernstig lijden, het bijwonen van een reanimatie, getuige zijn van een suïcide, etc.

Het is belangrijk dat de negatieve gevolgen van dit soort gebeurtenissen zoveel mogelijk worden voorkomen of verminderd. Een speciale rol is daarbij weggelegd voor leidinggevenden van de organisatie waar het incident heeft plaatsgevonden.

Deze 'Handreiking Opvang & Nazorg' heeft als doel leidinggevenden te ondersteunen in de opvang en nazorg van hun medewerkers na schokkende gebeurtenissen. Ook beleid rondom de preventie van schokkende ervaringen en de gevolgen daarvan komen aan bod. Tevens is er in de handreiking een hoofdstuk opgenomen over verwerking, omdat kennis over verwerkingsprocessen u zicht geeft op wat u kunt doen voor een medewerker na een ingrijpende gebeurtenis.

Als leidinggevende heeft u ook een belangrijke taak werknemers bewust te maken van hun zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheden. Naast informatie over preventie en beleid bevat de handreiking daarom adviezen die u kunt voorleggen aan werknemers: hoe kunnen ze zich weerbaar maken tegen schokkende gebeurtenissen en getroffen collega's ondersteunen. De aandachtspunten sluiten nauw aan bij de verschillende Arbo-catalogi over het omgaan met agressie en geweld.

# I Eerste opvang

## Basishouding

Als een schokkende gebeurtenis heeft plaatsgevonden, hebben we uiteindelijk behoefte om weer orde en controle te krijgen. De wijze waarop dit gebeurt is voor iedereen anders. Dat vraagt een bepaalde basishouding van degene die steun aanbiedt, en niet óplegt. Sluit aan bij waar de ander behoefte aan heeft, in plaats van u te richten op het verkrijgen van informatie. Het slachtoffer zelf bepaalt wat hij of zij wil en nodig heeft.

Momenteel is de norm bij eerste opvang en nazorg, om de eerste 48 uur niet te vragen om de gebeurtenis te reconstrueren. Als de collega daar op eigen initiatief iets over wil zeggen, dan is dat prima. Onderzoeken wijzen erop dat het schadelijk kan zijn als de getroffen persoon druk voelt om emoties te moeten uiten als hij of zij daar zelf niet aan toe is. Dit tast het gevoel van controle aan, en juist dit gevoel is zo belangrijk bij het verwerken van het incident.

Opvang heeft als hoofdfunctie om de betrokkene te laten ervaren dat de moeilijke situatie voorbij is, en dat het veilig is in het hier en nu.

Let daarbij op de volgende punten:

- Stel u beschikbaar op en sta open voor wat de collega vertelt. Luister zonder oordeel.
- Sluit aan bij wat uw collega vertelt door samen te vatten en begrip te tonen en sluit ook aan bij hoe dit wordt verteld (maak het gebeurde niet zwaarder of lichter).
- Erken de ander en de emotie die er is. Neem deze serieus en vraag niet naar meer.
- Toon liever begrip dan veel vragen te stellen.
- Vraag niet door op details. Het is niet belangrijk dat u het verhaal goed begrijpt. Belangrijk is dat de collega het verhaal op zijn/haar eigen manier kan vertellen.
- Reacties van getroffen medewerkers kunnen moeilijk voor te stellen of onaangenaam zijn, bijvoorbeeld als iemand boos reageert. Accepteer dit en erken hardop de emotie.
- U bent effectief als opvanger als uw collega zich gesteund voelt.

Nog enkele aandachtspunten:

- Voorkom het interpreteren van reacties, en geef geen advies of commentaar op reacties.
- Begin niet over gebeurtenissen die u zelf hebt meegemaakt en praat zelf niet te veel.
- Houd ook op langere termijn aandacht voor signalen. Als u zich zorgen maakt of twijfelt, neem initiatief en laat uw collega zelf beslissen wat hij of zij met wie bespreekt.
- Flauwe grappen of bagatelliserende opmerkingen ('het hoort bij het vak') kunnen zeer vervelend zijn voor uw collega, ook al is dat niet direct te merken.
- Geef geen goedbedoelde adviezen ('Als ik jou was ...').
- Geef geen eigen mening of oordeel ('Dat had je beter niet kunnen doen').
- Pas op met aanmoedigen tot herstel ('Wel snel beter worden hoor!')
- Let op met het gebruik van de woorden 'waarom', 'toch', 'maar', 'heb je niet' ...

Als zowel directe collega's als leidinggevenden op deze manier steun geven, dan laat dat blijken dat iedereen er op moeilijke momenten voor elkaar is. Deze basishouding maakt het team weerbaarder en leidt tot betere samenwerking.

## II De rol van de leidinggevende

### Hoe voorkomt u als leidinggevende ingrijpende gebeurtenissen of beperkt u de gevolgen voor uw team?

- Ga na hoe u op de hoogte kunt zijn en blijven van ingrijpende gebeurtenissen op de werkvloer – maak bijvoorbeeld gebruik van een incidentenregistratiesysteem. Het opstapelen van veel kleine incidenten kan een medewerker op een gegeven moment opbreken.
- Het is belangrijk de risico's te bespreken die medewerkers lopen. Hoe kunnen incidenten en escalaties voorkomen worden? Laat dit een terugkerend thema in het teamoverleg zijn. Ook in de persoonlijke gesprekken moet het een vast onderwerp worden.
- Train uw werknemers. Zeker voor medewerkers die een groot risico lopen op agressie-incidenten zijn kennis over agressie en vaardigheden hoe hiermee om te gaan belangrijk. Deze kunnen geleerd worden in een training.
- Zorg dat u kennis heeft over verwerkingsprocessen (hierover vindt u meer informatie in hoofdstuk IV.).
- Weet wat uw rol en taak is en wie u moet inzetten tijdens een crisis. Weet ook op welk moment eventuele externe hulp noodzakelijk is en waar u die kunt vinden.
- De eerste opvang moet snel tot stand komen in geval van crisis. 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

#### **Ken uw werknemers**

Wees op de hoogte van de persoonlijke achtergrond van uw werknemers. Weet bijvoorbeeld of iemand al eerder schokkende ervaringen heeft meegemaakt op het werk en in welke mate diegene daar last van heeft gehad. Ook is het goed om op de hoogte te zijn van de persoonlijke omstandigheden van een werknemer. Deze kennis is niet alleen nodig om goede individuele ondersteuning te kunnen bieden tijdens een crisis, maar draagt ook bij aan de zorg voor het team waar u als leidinggevende verantwoordelijk voor bent.

### Hoe verleent u als leidinggevende opvang tijdens een crisissituatie in uw team?

De direct leidinggevende is verantwoordelijk voor de opvang van de getroffen medewerker(s) na een incident. Welke maatregelen moet u nemen?

- Zorg ervoor dat medewerkers, indien nodig, worden begeleid naar EHBO, arts of ziekenhuis en dat, in geval van heftige gebeurtenissen, ook de opvang start.
- Bij uitzonderlijke situaties van heftige agressie en geweld moet de afdelingsmanager het hogere management informeren en de inschakeling van hulpdiensten overwegen.
- Geef praktische steun. Faciliteer contact met familie, collega's en andere slachtoffers. Voorkom daarnaast meer stress onder getroffen medewerkers door goede communicatie, intern en extern.
- Ga na of er nog andere medewerkers zijn die aandacht of ondersteuning nodig hebben (bijvoorbeeld omdat ze getuige waren van het incident).
- Zorg voor herstel van de veiligheid van betrokken medewerker(s), bijvoorbeeld door overname van taken te organiseren of het werk (tijdelijk) stil te leggen. Streef naar een voldoende bezetting op de werkvloer.
- Zorg voor een (minimale) technische briefing van afwezige collega's en betrokken partijen en ga na of ook andere partijen moeten worden geïnformeerd.

- Voorkom dat verhalen in de organisatie gaan rondzingen door juiste informatie te communiceren en collega's hier ook toe op te roepen.
- Woon desgevraagd het politieverhoor bij en vang medewerkers na het verhoor eventueel op. Help werknemers, indien nodig, bij het indienen van schadevergoeding voor materiële of immateriële schade, of bij het doen van aangifte.
- Vraag de medewerker om het incident samen te registreren.
- Stimuleer onderlinge gesprekken en probeer het team bij elkaar te houden. Let echter op de individuele behoeften van collega's.
- Na een schokkende gebeurtenis kan er behoefte zijn aan bezinning. Laat werknemers zelf initiatieven ontplooiën, maar geef er waar mogelijk de ruimte voor. Na een de dood van een collega kan er behoefte zijn aan een herdenking of afscheidsritueel.
- Stimuleer medewerkers om weer aan het werk te gaan. De werkplek en eventueel aangepaste werkzaamheden moeten dit ook mogelijk maken. Laat ze stapjes naar het normale toe maken en begeleid ze bij wat ze moeilijk vinden
- Let goed op uzelf. Heb aandacht voor uw zorg voor personeel en organisatie en voor uw eigen beleving/emoties naar aanleiding van de calamiteit.

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.

## Eerste opvanggesprek

De leidinggevende, de coördinator agressie en geweld, een lid van een collegiaal opvangteam of bedrijfsopvangteam 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 vervolgafspraken maken.

In bijlage 1 vindt u een (voorbeeld)structuur van het eerste opvanggesprek met welke vragen u kunt stellen.

## Incidentanalyse en evaluatie

Zorg op een later moment ook voor een incidentanalyse en evaluatie om van het incident te leren. 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.

De evaluatie moet los gezien worden van de verwerking of stoom afblazen na een gebeurtenis. Incidentanalyse en evaluatie dienen niet verward te worden met eerste opvang en nazorg. Belangrijk hierbij is dat men zonder oordeel praat over hoe de situatie is verlopen. Het doel is om ervan te leren.

## III Verwerking

Kennis over verwerkingsprocessen geeft u meer zicht op wat u kunt doen voor een medewerker na een ingrijpende gebeurtenis. In dit hoofdstuk gaan we er dieper op in.

### Factoren die van invloed kunnen zijn op de verwerking

De snelheid waarmee een slachtoffer het gebeurde verwerkt kan van te voren moeilijk worden voorspeld. Wel is bekend dat bepaalde ervaringen en kenmerken van invloed zijn op de duur van de verwerking:

- mate van gebruikt geweld
- eerdere ervaringen
- persoonlijke kenmerken
- reacties van de omgeving

In de ondersteuning bij verwerking is het goed om bovenstaande kenmerken te onderzoeken.

### Verwerkingsreacties enige tijd na een incident

De reacties die mensen hebben in de periode na een agressie- of geweldsincident kunnen worden ingedeeld in drie vormen.

#### **Verhoogd spanningsniveau**

Het slachtoffer is prikkelbaar en er is sprake van een verhoogd spanningsniveau: hij/zij is alert en staat nog op 'scherp'. Het verhoogde adrenalineniveau maakt dat mensen in staat zijn om veel energie in het handelen te steken. Dit kan leiden tot zoeken naar de dader, actief zich bezighouden met de rechtsgang of anderszins. Door het handelen ervaren slachtoffers een vorm van controle. Controle die nodig is ter 'compensatie' van het gevoel van machteloosheid dat ten tijde van het incident is ervaren.

Kenmerken:

- prikkelbaarheid, snel geïrriteerd
- woede en/of angst uitbarstingen
- concentratieproblemen
- slaapproblemen: kan zowel het inslapen als het doorslapen betreffen
- vermoeidheid
- psychosomatische klachten
- overdreven alertheid en waakzaamheid
- heftige schrikreacties
- lichamelijke reacties die lijken op de lichamelijke reacties ten tijde van het incident

#### **Herbeleving**

Het slachtoffer keert in gedachten terug naar wat er is gebeurd: hij/zij draait de film als het ware keer op keer opnieuw af. Deze fase wordt herbeleving genoemd. De lichamelijke reacties kunnen heftig zijn. Het herbeleven is nodig om van alle losse, heftige indrukken een coherent verhaal te maken. Erover praten kan hen helpen mits de ander ook echt een luisterend oor biedt. Kenmerken:

- scenario-denken: stel nu dat ik..... wat zou er dan....
- nachtmerries
- opdringende onaangename herinneringen
- intense gevoelens van verdriet, woede of wraak
- sterk associatief reageren op beelden, geluiden of geuren die gevoelens van de gebeurtenis oproepen



## **Vermijden/ontkennen**

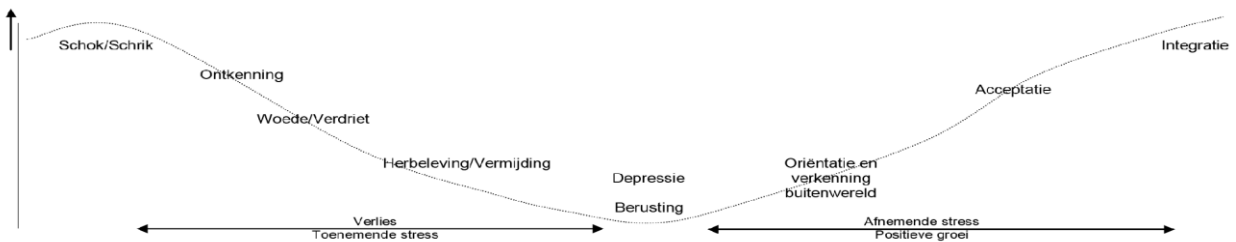
De twee vorige stadia kosten veel energie. Vermijden is nodig om tot rust te komen, zowel geestelijk als lichamelijk.

Kenmerken:

- neerslachtigheid
- lusteloosheid en matheid
- vermijden van activiteiten of handelingen die herinneringen aan de gebeurtenissen kunnen oproepen
- verminderde belangstelling
- gevoelens van vervreemding
- er niet over willen praten

Bij een normale verwerking wisselen de fasen zich enkele malen af. Bij normale verwerking nemen bij elke doorloop van de fasen ook de verschijnselen in heftigheid af. Als bepaalde heftige reacties blijven optreden is het zinvol om professionele ondersteuning te raadplegen.

## Beschrijving van een verwerkingsproces



Bron: Interprofs BV

### Schrik

Reflexmatige reactie op zintuiglijke informatie.

### Ontkenning

Men weigert te geloven dat wat er gebeurd is, ook werkelijk gebeurd is. Door gewoon te doen alsof er niets veranderd is en/of de tanden op elkaar te zetten en door te gaan, wordt getracht de betekenis en de gevolgen van het gebeurde te minimaliseren. Men weet rationeel wat er gebeurd is, echter het gevoelsleven kan de waarheid niet aan.

### Woede/Verdriet

De boosheid kan zich naar buiten richten, naar de ander of de organisatie, in de vorm van verwijten, bestraffingen en pogingen iemand de schuld te geven. Soms richt de boosheid zich naar binnen; zelfverwijt, schuld en gevoelens van frustratie.

### Herbeleven/Vermijden

Deze fase bevat elementen van ontkenning en het herbeleven van/terugdenken aan de situatie. Mensen laten vaak heftige emoties zien (schrik, boosheid, woede, verdriet) die getriggerd kunnen worden door associaties. Sterke vermijdingsreacties wisselen het herbeleven af.

### Depressie

Men zit echt in de put. Gevoelens van wanhoop en eenzaamheid gaan hieraan vooraf. Laag energieniveau en lage motivatie en zelfvertrouwen. Men probeert uit alle macht om deze gevoelens te vermijden. Het 'moeten' of 'goed bedoelde' raad is nu niet aan de orde. Contactverlies treedt in deze fase vrij gemakkelijk op. Het kan zijn dat men, uit angst voor de gevoelens, terugvalt naar eerdere fasen en daardoor niet aan verwerking toekomt.

### Oriëntatie

Men is in staat om de schokkende gebeurtenis onder ogen te zien. Men kan in deze fase ook starten met het onder ogen zien van de consequenties en de gevolgen die het gebeurde heeft voor het verdere leven. Het verleden wordt losgelaten en er worden nieuwe grenzen en mogelijkheden verkend. In deze fase staat men open voor nieuwe ideeën en adviezen van anderen.

### Acceptatie/integratie

Het leven gaat weer door. Het incident is geïntegreerd in het leven. Men accepteert dat het heeft plaatsgevonden en heeft het een "plaats gegeven". Deze fase wil niet zeggen dat mensen de gebeurtenis vergeten en de dader kunnen vergeven.

Niet iedereen doorloopt de volledige verwerkingscyclus. Soms kan een slachtoffer 'blijven hangen'. Een veel voorkomende stagnatie is dat het slachtoffer langdurige fasen van ontkenning afwisselt met korte fasen van herbeleving.

## IV 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.

Het natuurlijke psychische herstel verschilt per persoon, maar vraagt ongeveer één tot zes weken. Het psychisch herstel is tevens afhankelijk van de omvang van het incident. Na één tot zes weken 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 psychotherapeut 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 bedrijfsopvangteam (BOT), de vertrouwenspersoon of een trauma-arts worden ingeschakeld. Niet iedere leidinggevende is opgeleid om opvang en nazorg te kunnen bieden na een incident. Het vereist kennis en kunde en het is dan ook niet vreemd daar hulp bij nodig te hebben. Aarzel daarom niet u door experts te laten ondersteunen.

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 BOT- team, bedrijfsmaatschappelijk werk of de bedrijfsarts, die aan de hand van een diagnose vaststelt of de inzet van een traumadeskundige nodig is.

### **Nazorg van belang**

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.

## Drie nazorggesprekken

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).

In bijlage 2 vindt u een omschrijving van de drie nazorggesprekken: wat is het doel, welke vragen kunt u stellen en wanneer plant u het gesprek.

## V Opvang en nazorg aan groepen

Een groeps gesprek met alle betrokkenen kan in eerste instantie praktischer en effectiever zijn dan individuele gesprekken. In een groeps gesprek 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.

In bijlage 3 vindt u een omschrijving van de drie nazorg gesprekken aan groepen: wat is het doel, welke vragen kunt u stellen en wanneer plant u het gesprek.

## VI De rol van de medewerker

### Wat kunnen werknemers zelf doen ter voorkoming van en voorbereiding op ingrijpende gebeurtenissen?

Wees u ervan bewust dat u als werknemer een actieve rol in preventie, opvang en nazorg heeft. Door te weten wat uw rol en taak is en door u actief voor te bereiden op mogelijke ingrijpende gebeurtenissen, bent u weerbaarder op het moment van een daadwerkelijke crisis.

- Bespreek risicosituaties en incidenten in het teamoverleg en/of met uw leidinggevende. Een ingrijpende gebeurtenis heeft vaak niet alleen impact op de getroffen werknemer, maar ook op het team.
- Weet wat het beleid is bij ingrijpende gebeurtenissen en volg actief trainingen.
- Als u een baan heeft waar u regelmatig blootstaat aan agressie, geweld of ongelukken, laat uw omgeving dan weten hoe u hiermee wilt omgaan. Daarnaast is het belangrijk dat u weet wat het betekent voor uw omgeving dat u regelmatig blootstaat aan ingrijpende gebeurtenissen. Het is goed om deze zaken eens op een rustig moment met uw naasten te bespreken.
- Als u een baan heeft met veel stressvolle incidenten, wees er dan bewust van dat een gezond lijf en leden u weerbaarder maakt.

### Wat kunnen getroffen werknemers doen na een ingrijpende gebeurtenis?

- Als u te maken heeft gehad met een agressie-incident heeft u zelf de verantwoordelijkheid om aan te geven welke impact dit incident heeft gehad.
- Zoek afleiding en ontspanning. Als getroffen is het niet erg om met de situatie bezig te zijn, maar richt uw aandacht ook naar buiten door verschillende ontspannen activiteiten te ondernemen. Wat doet u normaal om met stress om te gaan?
- Ga stapsgewijs de confrontatie aan met zaken die te maken hebben met de ingrijpende gebeurtenis en die u nu eng vindt en daarom vermijdt. Probeer de afstand naar het dagelijkse leven niet te groot te laten worden. Het gevoel om weer grip te krijgen op het leven, geeft zelfvertrouwen en controle.
- Probeer het dagelijks werkritme vast te houden en doe, als u dat kunt, zoveel mogelijk uw normale werk. Als het niet lukt het werk weer op te pakken, bespreek dit dan met uw leidinggevende.
- Aarzel niet om zelf contact met mensen te zoeken. Soms vindt uw omgeving het moeilijk om u te benaderen.
- Ga eens bij uzelf na wat u van uw omgeving verwacht en wat u nodig heeft.
- Als u last blijft houden van het incident, deel dit dan met uw leidinggevende.

#### **Schok voor de familie**

Het is vaak een schok voor de familie, als hun naaste aan de dood ontsnapt is. Het is belangrijk dat u zich dit ook realiseert. Reacties van echtgenoten of (in geval van jongere werknemers) ouders kunnen zijn:

- beschermende houding, bijvoorbeeld “Je gaat er niet meer werken” of
- “Neem maar ontslag”;
- boosheid naar de werkgever, bijvoorbeeld omdat ze vinden dat er
- onvoldoende veiligheids- of voorzorgsmaatregelen genomen zijn.

Het is vaak lastig voor een slachtoffer om hier ook nog mee om te gaan. Ze voelen zich dan in de verdediging gedrongen.

## Tot slot

Agressie en geweld op de werkvloer zijn nooit helemaal te voorkomen, maar met het creëren van een aantal randvoorwaarden kunt u de risico's hierop wel aanzienlijk verkleinen. Zorg als werkgever daarom altijd voor:

- *Een optimale dienstverlening*  
Om werknemers tegen agressie en geweld te kunnen beschermen, is het vereist dat u als organisatie uw dienstverlening op orde heeft. Lange wachttijden, het 'van het kastje naar de muur sturen' en onduidelijke communicatie kunnen leiden tot frustratie bij klanten/burgers en daaruit voortvloeiend: agressief of gewelddadig gedrag.
- *Het uitwisselen van kennis*  
Maatregelen zijn het meest effectief als ze zijn afgestemd op de kenmerken van de sector. Voor de ontwikkeling van veilige werkprocessen, gebouwen en een veilige omgeving kunt u het beste aansluiting zoeken bij de ervaringen vanuit die praktijk.
- *Een blijvende uitvoering van maatregelen en veiligheidsbeleid*  
Zorg dat de voorgenomen maatregelen en het agressieprotocol ook daadwerkelijk opgevolgd worden. Laat tevens risicoanalyses uitvoeren. Bespreek incidenten intern regelmatig.
- *Een actieve communicatie*  
Blijf de norm van acceptabel gedrag en uw huisregels uitdragen. Licht de besluiten die u neemt ten aanzien van uw veiligheidsbeleid toe aan alle betrokkenen. Daarnaast is het van belang om in gesprek te blijven met 'lastige personen'.

Wij wensen u veel succes bij het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijstellen van uw veiligheidsbeleid. Meer informatie vindt u hiervoor ook in onze 'Handreiking Veiligheidsbeleid', die u tevens vrijblijvend bij ons kunt opvragen.

Mocht u nog vragen hebben, neemt u dan gerust contact met ons op. Wij helpen u graag verder.

LUNIEK Training & Acteurs,  
Laurent Chamuleau  
[www.omgaanmetagressie.nl](http://www.omgaanmetagressie.nl)



### Colofon

*Dit is een samenvatting en samenvoeging door LUNIEK Training & Acteurs van de uitgaven: 'Handreiking effectieve opvang na schokkende gebeurtenissen' van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,*

*'Opvang en nazorg' van Stichting A+O fonds Gemeenten en 'Opvang en nazorg' van Interprofs BV.*

Illustraties: Arend van Dam. Redactie: Vera Nijhuis en Laurent Chamuleau.

**Kijk voor meer informatie [www.omgaanmetagressie.nl](http://www.omgaanmetagressie.nl) en [www.veiligepublieketaak.nl](http://www.veiligepublieketaak.nl)**

# Bijlagen

## Bijlage 1: Eerste opvanggesprek

De leidinggevende, de coördinator agressie en geweld, een lid van een collegiaal opvangteam of bedrijfsopvangteam 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 u 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 voor lopende werkzaamheden, vervoer regelen, etc.
- Handel materiële schade af.
- Bied hulp bij het rapporteren.
- 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 (in hoofdstuk IV van deze handreiking vindt u meer informatie);
- 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 vervolgfafspraak.
- Vat de gemaakte afspraken samen.

Onderwerpen in het opvanggesprek kunnen zijn:

- Hoe is de situatie ontstaan?
- Wat doet het met jou?
- Is er (persoonlijk) letsel/schade?
- Hoe veilig voel je je en wat heb je nodig om je veilig te voelen?
- Wat kan de organisatie voor je doen om de negatieve gevolgen voor jou zoveel mogelijk te beperken?
- Hoe reis je de komende tijd naar en van het werk en met welk vervoermiddel? Moet daar iets voor geregeld worden?
- Moeten er zaken geregeld worden als er sprake is van materiële of immateriële schade?
- Is het noodzakelijk of wenselijk om in teamverband over dit incident te praten?

De direct leidinggevende houdt contact met de medewerker over de verwerking.

## Vervolgafspraken

Blijkt uit het gesprek dat de agressie een zodanige impact op de medewerker heeft dat maatregelen noodzakelijk zijn, dan moeten er duidelijke afspraken worden gemaakt. Stel daarbij de volgende vragen:

- Aan wat voor ondersteuning heeft de medewerker behoefte?
- Op welke manier kan de medewerker met een gerust gevoel werkzaam zijn?
- Welke werkzaamheden wil en kan de medewerker uitvoeren? Met welke ondersteuning?
- Met wie wil de medewerker de vervolggesprekken voeren? (de leidinggevende, een lid van bedrijfsopvangteam (BOT), personeelsfunctionaris).
- Moet er een (ziektelasten)verzekeraar worden ingeschakeld in verband met materiële of immateriële schade?
- Moet er professionele hulp worden ingeschakeld?



## Bijlage 2: Drie nazorggesprekken

### 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.

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;
- gezamenlijke beslissing over vervolgstappen (aangifte doen, dader uitnodigen etc.);
- 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 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)

Het doel van het gesprek is evaluatie van het agressievoorval en controleren of de verwerking goed is verlopen.

- 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).
- Emotioneel steunen blijft belangrijk.

## Bijlage 3: Drie nazorggesprekken aan groepen

### Eerste gesprek: de volgende dag(en)

- 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.
- 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, laat mensen vertellen over 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.
- 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.
- 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 en op welke wijze;
  - regel praktische zaken (wie gaat wat aan wie vertellen?);
  - spreek dingen af om 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: twee weken later (tot een maand later)

- Informeer naar de ervaringen in de tijd die verstreken is tussen het eerste en het tweede gesprek
- Wat voelt men nu naar aanleiding van het gebeurde?
- 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 vier 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.