

## 8.1 EERSTE OPVANG EN NAZORG

Onderdeel van de Arbocatalogus Agressie en Geweld 2.0, sector Gemeenten

Doelgroep	Coördinator agressie en geweld, hoger management, leidinggevenden, beleidsmedewerkers, medewerkers
Inhoud	Toelichting op het verlenen van eerste opvang en nazorg, en op de rol van leidinggevenden en het bedrijfsopvangteam
Werkversie	20 november 2013

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

Direct na het incident moet de veiligheid worden hersteld en moet er steun worden geboden aan de betrokken medewerker(s).

De uitgangspunten voor eerste opvang zijn:

- Ga uit van de behoefte van de medewerker.
- Bied emotionele ondersteuning, laat de medewerker zijn of haar verhaal vertellen.
- Bied structuur in de hectiek.
- Bied praktische ondersteuning door zaken te regelen (wat betreft het werk dat onderhanden is, de overdracht van werkzaamheden, eventueel het vervoer naar huis, het informeren van huisgenoten, collega's en kinderopvang als de medewerker door het incident opgehouden wordt).
- Stimuleer verwerking van het incident door informatie en advies te geven op basis van de behoefte van de medewerker.

Het is belangrijk in deze fase zoveel mogelijk te observeren en signalen op te vangen waaruit prioriteiten kunnen worden gesteld voor vervolgstappen.

# 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.

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. De opvanger dient er niet naar te vragen en vraagt ook niet door op details als het verhaal spontaan ter tafel komt.

Tot een aantal jaren geleden werd gedacht dat het goed is om de verwerking op gang te brengen door de ander te stimuleren om emoties te uiten. Inmiddels is dit idee achterhaald. Onderzoeken wijzen erop dat het juist 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 je beschikbaar op.
- Belangrijke vragen zijn: Hoe gaat het met je? Waar heb je nu behoefte aan?
- Sluit aan bij wat je collega vertelt en ook bij hoe dit wordt verteld (maak het gebeurde niet zwaarder of lichter).
- Erken de ander en de gebeurtenis, neem deze serieus.
- Erken de emotie die er is. Vraag niet naar meer.
- Toon liever begrip dan veel vragen te stellen. Zo houdt de collega de regie over het gesprek.
- Vraag niet door op details. Het is niet belangrijk dat jij het verhaal goed begrijpt. Belangrijk is dat de collega het verhaal op een eigen manier kan vertellen.
- Heb een open houding en geest voor wat de collega vertelt.
- Sluit aan bij de beleving van de collega door samen te vatten en begrip te tonen.
- Opvangsgesprekken hoeven niet lang te duren. De collega bepaalt het verloop van het gesprek op basis van zijn of haar behoefte.
- Reacties van getroffen medewerkers kunnen moeilijk voor te stellen of onaangenaam zijn, bijvoorbeeld als iemand boos reageert. Accepteer dit en erken hardop de emotie.
- Luister zonder oordeel.
- 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 je zelf hebt meegemaakt.
- Herken reacties en gevoelens en toon er respect en begrip voor.
- 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 kunnen zeer vervelend zijn voor uw collega, ook al is dat niet direct te merken.
- Praat zelf niet te veel en weid niet over eigen ervaringen uit ('Toen ik ...').
- 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' ...
- Pas op met het gebruik van clichés ('Het hoort bij het vak').
- Probeer gevoelens niet te temperen of weg te nemen.

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

## 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 vervolgspraken 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 voor lopende werkzaamheden, vervoer regelen, et cetera
- Handel materiële schade af.
- Bied hulp bij het rapporteren (vul samen het gemeentelijk incidentregistratiesysteem (GIR)-formulier 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.

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. Na twee weken en na zes á acht weken volgen nazorggesprekken om de voortgang te bespreken.

## 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 (ziektekosten)verzekeraar worden ingeschakeld in verband met materiële of immateriële schade?
- Moet er professionele hulp worden ingeschakeld?

## 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 sms'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;
- 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.

## Richtlijnen

In elk geval kunnen de volgende richtlijnen voor het handelen worden gehanteerd:

- Stimuleer onderlinge gesprekken en probeer het team bij elkaar te houden. Let echter op de individuele behoeften van collega's.
- Blijf aanwezig totdat allerlei functionarissen die een rol hebben bij de afhandeling, zijn vertrokken en de rust is weergekeerd.
- Woon desgevraagd het politieverhoor bij en vang medewerkers na het verhoor eventueel op.
- De leidinggevende heeft specifieke aandacht voor zichzelf in verband met zijn zorg voor personeel en organisatie, en aan zijn eigen beleving/emoties naar aanleiding van de calamiteit.
- Spreek af wie de afwezige medewerkers informeert.
- Bij uitzonderlijke situaties van heftige agressie en geweld moet de afdelingsmanager het hogere management informeren en de inschakeling van hulpdiensten overwegen.

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.

### Let op

Als de gemeente een rechtsbijstandverzekering via VGA heeft afgesloten, dan is deze professionele opvang verzekerd.

Ga na hoe de professionele opvang binnen de gemeente georganiseerd is en neem deze informatie op in het normstellend kader van de gemeente en in de instructies voor leidinggevenden. Maak inzichtelijk wat de rol is van het bedrijfsmaatschappelijk werk en van de bedrijfsarts.

## 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 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.

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.

### 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 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?

Het derde gesprek wordt circa zes weken na het incident gehouden. Het doel van het gesprek is evaluatie van het agressievoorval en controleren of de verwerking goed is verlopen.

### **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.

## Bedrijfsopvangteam (BOT)

Afdelingen met veel publiekscontacten hebben vaak een eigen bedrijfsopvangteam (BOT) voor medewerkers die te maken hebben gehad met een agressie-incident. Het opvangteam bestaat vaak uit een aantal leidinggevend en collega's die andere collega's en leidinggevend 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 leidinggevend 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 (verstoord) verwerking te herkennen. Deze training wordt één keer per twee jaar herhaald.

Het BOT zoekt zelf contact met de betrokkene(n). De nazorg 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 traumahulp wordt pas ingeschakeld na een PTSS (posttraumatische stressstoornis)-diagnose door de bedrijfsarts. De betrokkene kan op eigen initiatief zo'n diagnose aanvragen, of op advies van de afdelingsmanager, het BOT of de vertrouwenspersoon.

## 4 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.

### 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.

### **Opdrachtgever**

Stichting A+O fonds Gemeenten  
Postbus 30435  
2500 GK Den Haag  
070 373 83 56

[www.aeno.nl](http://www.aeno.nl)  
[secretariaat@aeno.nl](mailto:secretariaat@aeno.nl)

### **Auteurs**

W. Bertrand e.a., RadarVertige

### **Uitgave**



© Stichting Arbeidsmarkt- en opleidingsfonds Gemeenten, Den Haag 2013

Stichting A+O fonds Gemeenten bevordert en ondersteunt vernieuwende activiteiten op het gebied van arbeidsmarkt en HRM-beleid. Actuele informatie over de verschillende projecten treft u aan op [www.aeno.nl](http://www.aeno.nl).

Hoewel aan deze uitgave de grootst mogelijke zorg is besteed, kunnen de samenstellers niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.