

Opvang en nazorg

1. Inleiding

Deze werkwijze ‘Opvang en Nazorg’ is ontwikkeld in opdracht van TIEM, in samenwerking met externe deskundigen van IVM. Deze maakt deel uit van het beleid om psychosociale arbeidsbelasting (PSA) te voorkomen en sluit aan bij de *Richtlijn Psychosociale Ondersteuning in Hoogrisicoberoepen* van ARQ (2024).

Bij de ontwikkeling is nadrukkelijk ingezet op draagvlak binnen de organisatie door gesprekken en een inventarisatie van behoeften onder medewerkers en leidinggevenden.

De werkwijze is gebaseerd op actuele inzichten uit de arbeid- en organisatiepsychologie en de ARQ-richtlijn. Deze richtlijn benadrukt het belang van tijdige, proportionele en op herstel gerichte ondersteuning na ingrijpende werkgebeurtenissen. Binnen het kader van psychosociale arbeidsbelasting wordt uitgegaan van het principe dat schokkende gebeurtenissen kunnen leiden tot stressreacties die het functioneren en welzijn van medewerkers beïnvloeden. Een goed georganiseerde opvang- en nazorgstructuur helpt deze impact te beperken, bevordert het natuurlijke herstelvermogen en vermindert het risico op langdurig verzuim of psychische klachten.

De werkwijze is bedoeld voor alle medewerkers die geconfronteerd worden met ingrijpende gebeurtenissen. Het doel is om passende ondersteuning te bieden bij verwerking, herstel en het versterken van veerkracht.

De uitvoering van de werkwijze ligt primair bij de teamleider, in nauwe samenwerking met de BOT-coördinator en de BOT-leden. De werkwijze biedt concrete handvatten voor een doeltreffende en mensgerichte opvang- en nazorgstructuur.

2. Toepassingsgebied en wettelijk kader

De werkwijze Opvang en Nazorg is een draaiboek dat systematisch beschrijft hoe TIEM handelt wanneer medewerkers te maken krijgen met werk gerelateerde ingrijpende gebeurtenissen. Het doel is om medewerkers fysiek en mentaal te ondersteunen en hun herstel en veerkracht te bevorderen. De werkwijze richt zich op de zelfstandigheid en het welzijn van de medewerker en biedt nazorg die is afgestemd op diens persoonlijke ervaringen en behoeften.

In Nederland is een werkgever wettelijk verplicht om nazorg aan medewerkers te bieden. Deze verplichting hangt samen met de registratie van arbeidsongevallen bij incidenten die fysieke of mentale schade aan de gezondheid veroorzaken. De wettelijke basis hiervoor is te vinden in artikel 7:658 van het Burgerlijk Wetboek en artikel 3.2 van de Arbowet, waarin de zorgplicht van de werkgever voor een veilige werkomgeving en de bescherming van werknemers tegen schadelijke werkomstandigheden is vastgelegd.

Bij het opstellen van de “werkwijze opvang en nazorg” is gebruik gemaakt van de richtlijn “Psychosociale ondersteuning binnen hoog-risico beroepen”(ARQ, 2024) die hand in hand gaat met de wettelijke verplichting van de werkgever. De verschillende maatregelen die getroffen kunnen worden om de gezondheid, veiligheid en het welzijn van de medewerker tijdens het uitvoeren hun werkzaamheden, te kunnen waarborgen, zijn:

- Bevorderen van een veilige werkomgeving waarin er voldoende mogelijkheden zijn voor onderlinge sociale ondersteuning.
- Geven van voorlichting, training en opleiding, evenals het bieden van de juiste middelen, zodat de medewerkers goed voorbereid hun werk kunnen vervullen.
- Bieden van praktische hulp bij het rapporteren, melden en afhandelen van incidenten of situaties.

- Als organisatie zich bewust zijn van de invloed van (online) mediaberichtgeving op het verwerkingsproces van de betrokken partijen.
- In de gaten houden van het welzijn en het signaleren van mogelijke klachten van de betrokkene(n).
- Bevorderen van (collegiale) opvang en nazorg, evenals mogelijke professionele zorg, met inbegrip van het betrekken van het thuisfront.

Voorwaarde voor een goede inzet van de “werkwijze opvang en nazorg” is dat de opzet van deze werkwijze bij alle medewerkers bekend moet zijn.

3. Beleidsnotitie

De Directie van TIEM erkent haar zorgplicht voor de veiligheid, gezondheid en het welzijn van alle medewerkers tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden. Deze beleidsnotitie geeft richting aan de organisatie van opvang en nazorg bij ingrijpende gebeurtenissen en is gebaseerd op relevante wet- en regelgeving, evenals richtlijnen zoals opgenomen in hoofdstuk 2. Het beleid is erop gericht medewerkers tijdig en passend te ondersteunen bij incidenten, zodat hun herstel, veerkracht en zelfstandigheid worden bevorderd. Centraal staat een mensgerichte aanpak, waarbij de ondersteuning wordt afgestemd op de persoonlijke behoeften van de betrokken medewerker(s).

Om adequaat te kunnen reageren bij calamiteiten of incidenten met risico's voor veiligheid, gezondheid en welzijn, maakt TIEM gebruik van het Bedrijfs Opvang Team (BOT). Het BOT is opgeleid, getraind en beschikt over de benodigde middelen om effectief opvang en nazorg te bieden. De structuur en werkwijze van het BOT zijn vastgelegd in de “Werkwijze Opvang en Nazorg”.

Verantwoordelijkheden binnen TIEM

- **Algemeen Directeur:** Eindverantwoordelijk voor het BOT; draagt zorg voor veiligheid, continuïteit en naleving van wettelijke verplichtingen rondom opvang en nazorg.
- **BOT Coördinator:** Verantwoordelijk voor het operationeel in stand houden van het BOT, inclusief uitvoering van werkzaamheden, acties en benodigde voorzieningen.
Zorgt voor het jaarlijks updaten van de “Werkwijze Opvang en Nazorg” en legt deze ter vaststelling voor aan de Algemeen Directeur.

Het beleid rondom opvang en nazorg wordt actief gecommuniceerd binnen de organisatie en is voor alle medewerkers toegankelijk. Dit draagt bij aan bewustwording, naleving van procedures en een cultuur waarin medewerkers zich veilig voelen om ondersteuning te vragen

4. Documenten binnen de “Werkwijze Opvang en Nazorg”

De “Werkwijze Opvang en Nazorg” bestaat uit vier documenten, elk gericht op een specifieke doelgroep:

- **Deel 1: Visie en Beleid**
Dit document bevat de visie, het beleid, de organisatie en de rollen binnen de werkwijze. Het is primair bedoeld voor het management en dient als richtlijn voor het borgen van de werkwijze binnen de organisatie.
- **Deel 2: De Werkwijze**
Hierin wordt de werkwijze voor opvang en nazorg beschreven, inclusief praktische stroomschema's. Dit document is bestemd voor zowel medewerkers als management.
- **Deel 3: BOT**
Dit document bevat specifieke taken, checklists en richtlijnen voor het Bedrijfsopvangteam (BOT), de BOT-coördinator, de preventiemedewerker en de teamleider.
- **Deel 4: Medewerkers informatie**
Dit gedeelte biedt informatie en ondersteuning voor medewerkers, onder meer voor psycho-educatie en praktische begeleiding.

5. Beheer en borging van de “werkwijze opvang en nazorg”

Voor een duurzame implementatie is het essentieel dat opvang en nazorg na een ingrijpende gebeurtenis niet afhankelijk zijn van individuele initiatieven, maar centraal binnen TIEM worden georganiseerd.

Daarom wordt de *Werkwijze Opvang en Nazorg* opgenomen als bijlage bij het interne beleid gericht op het voorkomen van psychosociale arbeidsbelasting (PSA), veiligheid en welzijn.

De werkwijze wordt actief onder de aandacht gebracht via teamvergaderingen, zodat het Bedrijfsopvangteam (BOT) duidelijk gepositioneerd is binnen de organisatie en medewerkers weten waar zij terecht kunnen voor ondersteuning.

Een digitaal exemplaar van de *Werkwijze Opvang en Nazorg* is beschikbaar op het intranet van TIEM. Hiermee wordt geborgd dat alle medewerkers en leidinggevendenden eenvoudig toegang hebben tot de meest actuele versie van het document.

Bij toepassing van de werkwijze is het cruciaal dat de juiste functionarissen snel bereikbaar zijn, waaronder de BOT-coördinator en de BOT-leden.

De contactgegevens en bereikbaarheidsinformatie zijn opgenomen in het interne bereikbaarheidsrooster van TIEM, zodat in geval van een incident direct actie kan worden ondernomen.

Het management draagt de eindverantwoordelijkheid voor het beheer van de *Werkwijze Opvang en Nazorg*.

De BOT Coördinator fungeert als beheerder en is verantwoordelijk voor:

- het onderhouden en actualiseren van de werkwijze, waarbij bevindingen uit evaluaties worden vertaald naar verbeteringen;
- het jaarlijks, samen met de directie, evalueren en vaststellen van de werkwijze

6. Werving, selectie en training van de BOT-leden

Belangrijke voorwaarden voor goede opvang en nazorg binnen de organisatie en het oprichten van een BOT zijn:

Inbedding en eisen, de BOT-leden dienen:

- Affiniteit te hebben met het onderwerp en relevante situaties binnen de eigen organisatie.
- Gedragen te worden door de groep en vertrouwen hebben van naaste collega's en de leiding.
- Zichzelf beschikbaar te stellen (men moet het willen).
- Bereidheid tonen om deel te nemen aan training, bijscholing en intervisie.
- Bekwaam in het luisteren en het communiceren over emoties (beschikken over de fundamentele gespreks- en luistervaardigheden).
- Eigen schokkende ervaringen te hebben verwerkt.
- Specifieke competenties zijn omschreven in hoofdstuk 7.

Omvang, samenstelling en organisatie

- Het BOT wordt gevormd vanuit de eigen organisatie. Bij voorkeur heeft elke afdeling of locatie ten minste één opgeleide BOT-er.
- Het is niet belangrijk welke rol iemand binnen de organisatie vervult.
- Een open relatie tussen de BOT-leden en hun omgeving is noodzakelijk. Het moeten gemotiveerde, representatieve en gedragen individuen zijn die ook in staat zijn om de taak uit te voeren.
- Een vakspecialist op de achtergrond is gewenst.
- De organisatie dient op brede wijze te worden gestructureerd, zodat BOT-leden uit andere organisatie-onderdelen ingezet kunnen worden, in het geval dat eigen BOT-leden betrokken raken bij een incident.

Werving en selectie

Er zijn diverse manieren mogelijk om geschikte kandidaten te vinden, het meest ideaal is het volgende pad:

- Het organiseren van informatieve bijeenkomsten binnen de organisatie, waarin uitleg wordt gegeven over het werk van het BOT. Voor deze samenkomst dient een heldere uitnodiging te worden verzonden.
- Vervolgens hebben individuen de mogelijkheid om zich aan te melden of worden zij persoonlijk benaderd voor de functie van BOT-er.
- Na de aanmelding of persoonlijke benadering moeten mensen goed begrijpen wat de gevolgen van deelname zijn. Check of men aan de gewenste eisen voldoet en of men bereid is om deel te nemen.
- Uitnodigingen sturen voor de training en na de training het definitieve moment vaststellen voor de beslissing of men wil en kan deelnemen aan het BOT.
- Het is van belang dat de bedrijfsopvang wordt beschouwd als een proces van ontwikkeling. Deelname vereist niet alleen tijd voor het eigenlijke BOT-werk, maar ook voor vergaderingen, presentaties en trainingen. Dit dient op duidelijke wijze te worden gecommuniceerd.

Training

De leden van het BOT volgen een grondig trainingsprogramma. De training wordt op regelmatige basis voortgezet door middel van bijscholing, intervisie en het uitwisselen en bespreken van ervaringen. Het opleidings- en trainingsbeleid is vooral bedoeld om de kennis en vaardigheden van de sleutelfunctionarissen op peil te krijgen en te behouden.

De opleidings- en training doelen

- Het voorbereiden van de BOT-leden op hun rol binnen de “werkwijze opvang en nazorg”.
- Het op peil krijgen, houden en verbeteren van kennis en vaardigheden, (individueel alsook per team).
- Individueel aanmoedigen om kritisch te reflecteren op hun eigen functioneren.
- Het optimaliseren van de samenwerking tussen de diverse niveaus binnen de organisatie, maar ook met de ketenpartners in het veld.
- Het met regelmaat toetsen van de “werkwijze opvang en nazorg” op toepasbaarheid en volledigheid.

Basistraining BOT-leden

Duur	4 dagdelen verdeeld over 2 dagen voor 6-8 deelnemers
------	--

DOEL: Het leggen van een theoretisch en praktische basis met het volgende:

- De eigen opvang/communicatie stijl
- Wat is een trauma en het verloop van het verwerkingsproces (gezonde- vs. ongezonde verwerking).
- Het gestructureerd uitvoering kunnen geven aan de acute opvang en het drie-gesprekken model.
- Het effectief kunnen doorverwijzen naar de psychosociale deskundigen (ketenpartners).
- Het kunnen verzorgen van psycho-educatie.
- Het kunnen reflecteren op eigen handelen en stijl.

Jaarlijkse bijscholing BOT-leden

Duur	2 dagdelen verdeeld over 1 dag voor 6-8 deelnemers
------	--

DOEL: Een vervolg op de reeds gelegde basis, waarbij invulling gegeven wordt op een praktische manier. Het is een maatwerk sessie waarbij de deelnemers zelf een thema kunnen aandragen.

Centraal in deze sessie staat:

- Reflectie op de eigen inzet bij ingrijpende gebeurtenissen.
- De laatste ontwikkelingen op het gebied van trauma nazorg.
- Kennis opdoen en ervaring uitwisselen rondom een thema naar keuze.

Informatiebijeenkomst voor personeel: Verzorgd door de eigen BOT-leden

Duur	1 dagdeel voor 8-16 deelnemers
------	--------------------------------

DOEL: Psycho-educatie met praktische opdrachten en uitwisselen van ervaring, voor het eigen personeel.

Centraal in deze sessie staat:

- Hoe werkt de “werkwijze opvang en nazorg” en het inzetten van het BOT van TIEM.
- Wat is een trauma en wat zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis.
- Het verhogen van de eigen veerkracht.

7. Taken en rollen rondom de “werkwijze opvang en nazorg”.

De medewerker(s)

Elke medewerker is zelf verantwoordelijk voor het zorgen dat hij of zij mentaal en fysiek goed inzetbaar blijft. Belangrijk is dat de medewerker weet hoe dit te monitoren. De poster, die onderdeel is van de “werkwijze opvang en nazorg”, biedt hier een verduidelijking aan.

- De medewerker kan zelf vragen om de ondersteuning die staat beschreven in de “werkwijze opvang en nazorg.”
- De medewerker heeft de mogelijkheid om zelfstandig informatie te verkrijgen van de Teamleider over de “werkwijze opvang en nazorg” en achtergrondinformatie over het verwerkingsproces van ingrijpende incidenten.

Het Management Team - 2e kring

De werkgever is wettelijk verantwoordelijk om zorg te dragen voor een gezonde en veilige werkomgeving.

Hierbij dient de werkgever maatregelen te nemen voor het waarborgen daarvan.

Taken en rollen zijn:

- Het creëren van een veilige omgeving en een cultuur waarin er ruimte is voor wederzijdse ondersteuning.
- Het bieden van voorlichting, training en opleiding voor de medewerkers en het BOT.
- Het faciliteren van de “werkwijze opvang en nazorg” & professionele zorg voor de medewerker(s) en zijn/haar thuisfront.
- Het bieden van praktische ondersteuning van incidenten bij het afhandelen en evalueren van incidenten.
- Het is belangrijk om regelmatig de kwaliteit en de uitvoering van de maatregelen met betrekking tot de “werkwijze opvang en nazorg” te beoordelen en deze blijvend aan te passen aan de wensen van de medewerkers.
- De opgedane lessen worden opgenomen in een gewijzigde versie van de “werkwijze opvang en nazorg”.
- Het bevorderen en vastleggen van efficiënte communicatie en samenwerkingsovereenkomsten tussen de BOT-coördinator, teamleiders, leden van het BOT en professionele samenwerkingspartners.
- Als een incident veel media-aandacht trekt en/of op crisisniveau gecontroleerd moet worden, wordt er naast een BOT ook een crisisteam opgericht. Het MT zal hiertoe actie ondernemen.

De Teamleider (leidinggevende) - 2e kring

Dit is de belangrijkste contactpersoon en verantwoordelijk voor de veiligheid van de betrokken persoon, evenals het inschakelen van het BOT.

Taken en rollen zijn:

- Aangeven wanneer de “werkwijze opvang & nazorg” moet worden gebruikt.
- Het verhogen van de bereidheid om incidenten te rapporteren.
- Indien geconstateerd wordt dat de “werkwijze opvang en nazorg” ingezet moet worden, dan:
 - Het werk stilleggen indien nodig.
 - Het oproepen van het BOT.
 - Veilige ruimte bieden voor de acute opvang
- Het alleen of samen met het BOT de acute opvang verzorgen.
- Van hem/haar wordt verlangd dat hij/zij, gebaseerd op ervaring, kan fungeren als gespreksleider.
- Afstemming met het BOT met betrekking tot de vervolgoptvang (informatie verstrekken over het vervolg vanuit de organisatie).
- Begeleiding bij het terugkeren naar de werkplek.
- Het monitoren van de voortgang en het opmerken van de resterende spanning bij de betrokkene(n) (statuscheck).
- Zorgen voor evaluaties en/of het rapporteren van incidenten.
- Het vastleggen van het nazorgtraject dat doorlopen is.
- Bewustzijn van de gevolgen van ingrijpende gebeurtenissen en het attenderen van de medewerkers op de beschikbare ondersteuningsmogelijkheden.

De Preventiemedewerker - 2e kring

Dit is de persoon die verantwoordelijk is voor het coördineren, monitoren en evalueren van de activiteiten die verbonden zijn aan de “werkwijze opvang en nazorg”.

Taken en rollen zijn voor en na een incident zijn:

- Ondersteuning bieden tijdens het proces van werving en selectie.
- Toezicht houden op de vakinhoudelijke aansturing van het BOT.
- Toezicht uitoefenen op en verantwoordelijkheid dragen voor de kwaliteit van de “werkwijze opvang en nazorg”.
- Het aanmoedigen van een buddy-systeem voor de BOT-leden.
- Het organiseren en behouden van relaties met belangrijke ketenpartners.
- Het periodiek monitoren en evalueren van de inzet van het BOT en de “werkwijze opvang en nazorg”.
- Periodieke verslaglegging over het bovenstaande en dit terugkoppelen aan het MT (in samenspraak met de BOT-coördinator)
- Het adviseren van de directie m.b.t. Opvang en nazorg-zaken (in samenspraak met de BOT-coördinator)

De BOT-coördinator - 2e kring

Dit is de persoon die verantwoordelijk is voor de directe ondersteunende activiteiten aan de BOT-leden, zodra de “werkwijze opvang en nazorg” is opgestart.

Taken en rollen ter ondersteuning van het BOT tijdens hun werkzaamheden zijn:

- Beschikbaarheid op oproepbasis
- De coördinatie bij het inzetten van de “werkwijze opvang en verzorging”
- Het faciliteren van de BOT-werkzaamheden.
- Het samenstellen van een opleidings- en trainingskalender voor de BOT-leden en sleutelfunctionarissen van de “werkwijze opvang en nazorg”.
- De coördinatie van opleidingen, trainingen, intervisie, themabijeenkomsten en informatieve activiteiten voor de BOT-leden en alle sleutelfunctionarissen, binnen de “werkwijze opvang en nazorg”.
- Het beheer van de “werkwijze opvang en nazorg” en de activiteiten die hierbij horen, zoals beschreven in hoofdstuk 5.
- Een adviserende rol naar het MT en/of crisisorganisatie aangaande:
 - Het informeren en opvangen van collega's.
 - Het informeren en opvangen van het thuisfront.
 - Het informeren van inspectie organen.
 - Het informeren van de buiten wereld, (social) media.
- Het coördineren van de volgende praktische zaken ter ondersteuning van de teamleider:
 - Het gereed maken van de opvangruimte.
 - Vervangende inzet/personeel regelen.
 - Begeleiding naar arts, politie, ziekenhuis, etc.
 - Begeleiding bij extern onderzoek en het doen van aangifte.
 - Indien het aan de orde komt: het organiseren van een herdenking.
- Ruggespraak houden met deskundigen, betrokken ketenpartners, etc.
- Het coördineren van evaluaties en/of incidenten melding.

Het Bedrijfsopvangteam - BOT - 2e kring

Dit is een team dat bestaat uit intern opgeleide medewerkers met ervaring in signalering, gespreksvoering en het bieden steun, erkenning en begrip.

De taken en rollen zijn:

- Beschikbaarheid op basis van een oproep
- In samenspraak met de teamleider kan mogelijk gezamenlijk de acute opvang worden verzorgd.
- Het vergroten van het gevoel van veiligheid en betrokkenheid.
- Verantwoordelijk voor het vervolgtraject voor nazorg volgens de drie-gespreksmethode.
- Vanuit de eigen expertise het bieden van ondersteuning en begeleiding bij de verwerking van de ingrijpende gebeurtenissen.
- In staat zijn om op basis van persoonlijke ervaring als gespreksleider op te treden.
- Het verstrekken van psycho-educatie, namelijk het bieden van informatie over normale reacties op een abnormale gebeurtenis.
- Houd de betrokkenen in de gaten (statuscheck) als een indicator voor mogelijk verstoorde verwerking.
- Het houden van ruggespraak met experts, betrokken ketenpartners, etc.
- Als de collegiale ondersteuning niet toereikend is, wijs dan op de mogelijkheden voor professionele zorg en verwijst indien nodig door.
- Het organiseren van evaluaties en/of incidenten melding.
- Het vastleggen van het nazorgtraject dat doorlopen is.

Competentie BOT-leden	Toelichting
Proactief handelen	Niet afwachten, signaleren en initiatief nemen.
Inlevingsvermogen	Kunnen aanvoelen wat iemand nodig heeft zonder te oordelen.
Analytisch vermogen	Signaleren, interpreteren en afwegen wat passende vervolgstappen zijn.
Empathisch, geen toneelspel	Echt contact maken, authentiek zijn.
Motivatie en passie	Gedreven zijn om collega's mentaal te ondersteunen.
Affiniteit met de doelgroep	Weten hoe je omgaat met mensen met een LVB, verschil in taalniveau en stressreacties.
Basiskennis van hulpverlening	Herkennen van trauma- en stress-signalen, weten wanneer door te verwijzen.
Diversiteit binnen het BOT	Zowel mannelijke als vrouwelijke leden, cultuur verschillen (culturele sensitiviteit) voor herkenbaarheid en vertrouwen.

Extern: De Arbodienst (bedrijfsarts en/of bedrijfspsycholoog) – 2e kring

De Arbodienst ondersteunt de organisatie bij het voorkomen, signaleren en begeleiden van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) en vervult een onafhankelijke, deskundige rol binnen de *werkwijze Opvang en Nazorg*.

Taken en rollen zijn:

- Adviseren van management, preventiemedewerker en BOT over psychosociale risico's en beleid.
- Beschikbaar zijn voor medische of psychologische triage na een ingrijpend incident.
- Beoordelen of doorverwijzing naar professionele zorg wenselijk is.
- Adviseren over (tijdelijke) werkaanpassingen of re-integratie na een incident.
- Begeleiden van medewerkers bij herstel en het monitoren van hun belastbaarheid.
- Bijdragen aan evaluaties en kwaliteitsverbetering van de *werkwijze Opvang en Nazorg*.
- Waarborgen van vertrouwelijkheid en zorgvuldige omgang met medische gegevens.

8. Bronnen

Alfrink, M. (2025). *Werkwijzer effectieve opvang- en nazorgstructuur TIEM*. Bachelor's scriptie, Saxion Applied University of Science. Deventer.

ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises (2024). *Richtlijn psychosociale ondersteuning binnen hoog-risico beroepen*. Diemen.

Wettenbank (2023). *Arbeidsomstandighedenwet*. Geraadpleegd op 12 mei 2025, via <https://wetten.overheid.nl/>

BWBR0010346/2023-06-20

Opvang en nazorg | Werkwijze

1. De “Werkwijze Opvang en Nazorg”

In hoofdstuk 1 wordt de werkwijze kort toegelicht. In hoofdstuk 2 is het bijbehorende schema opgenomen, dat in overeenstemming is met de Richtlijn Psychosociale Ondersteuning in Hoogrisicoberoepen van ARQ (2024).

1. Constateren

Na een incident wordt vastgesteld dat de “werkwijze opvang en nazorg” vanuit de 2e-kring moet worden toegepast. *Iedereen kan constateren en neemt vervolgens contact op met de Teamleider.*

2. Het invoeren van het BOT - direct na het incident (2e kring)

- De teamleider informeert de BOT-coördinator, welke vervolgens het BOT activeert.
- Bij voorkeur worden BOT-leden ingezet die niet betrokken zijn bij de gebeurtenis.
- Een BOT-lid neemt contact op met de teamleider op en er wordt, in overleg, directe opvang toegepast.
 - Voor een individuele sessie kan volstaan worden met één BOT-lid
 - Voor een groepssessie is het aan te bevelen om met twee BOT-leden te werken, of een BOT-lid samen met de teamleider.
 - Deelname aan de sessies is zeer wenselijk, maar niet verplicht.

3. Uitvoering van de opvang en nazorg (2e kring)

Het is aan te bevelen

- Aanvankelijk wordt er zo snel mogelijk na het voorval een eerste opvangsessie georganiseerd met de betrokkene(n) door de teamleider en/of het opgeroepen BOT-lid.
- Na deze eerste sessie wordt samen met de eerdergenoemde partijen de verdere nazorg vastgesteld volgens het drie-gesprekkenmodel binnen een periode van 24 uur tot 2 maanden.

Tijdens deze sessies wordt eveneens gebruikgemaakt van **psycho-educatie**. Toegankelijke informatie en voorlichting afgestemd op het begripsniveau van de betrokkene(n). Dit om verwerkingsreacties te normaliseren en de veerkracht te bevorderen.

4. Afronding of advies tot doorverwijzing.

- Het opvang- en nazorgtraject wordt afgerond met de betrokkene(n), zowel met als zonder doorverwijzing.

5. Evaluatie en einde.

- Vervolgens vindt er een evaluatie plaats over de inzet van de BOT: wat functioneerde goed en wat kan verbeterd worden. De werkwijze kan op basis daarvan worden aangepast en daarna in het MT-overleg worden vastgelegd. Daarnaast zal er ook een intervisie en deskundigheidsbeoordeling van het BOT worden uitgevoerd.

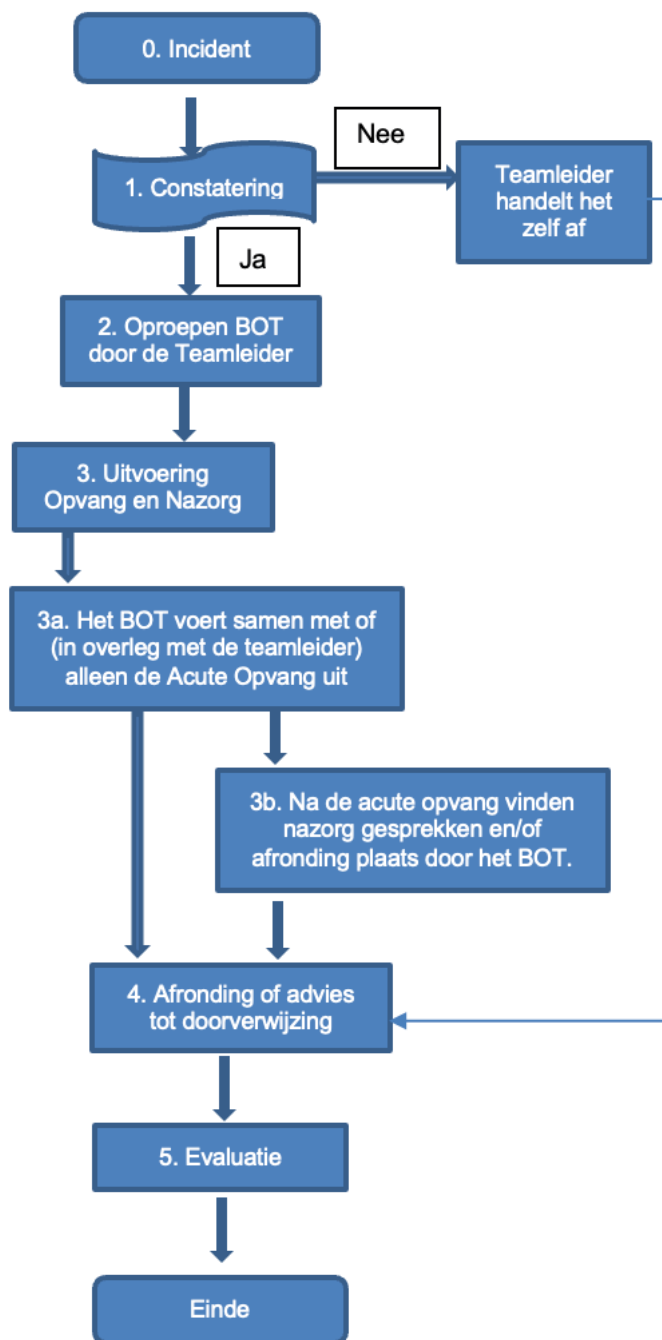
HET KRINGEN MODEL

In het kringenmodel worden de verschillende steunbronnen in kaart gebracht die bijdragen aan de psychosociale ondersteuning van een medewerker die te maken heeft gehad met een ingrijpende gebeurtenis. Hierbij staan de medewerkers voorop en wordt rekening gehouden met het natuurlijke herstelvermogen van de medewerker, met steun van de directe omgeving (1e-kring). Als dit niet genoeg is, kan er ondersteuning worden gezocht en aangeboden via de “werkwijze opvang en nazorg” van TIEM (2e kring), die indien nodig kan doorverwijzen naar de 3e en 4e kring.

HET BEDRIJFSOPVANGTEAM (BOT) - 2e kring

Het bedrijfsopvangteam (BOT) moet een toegankelijk en herkenbaar team zijn dat snel kan worden ingezet na een voorval. Het BOT richt zich op structuur, onafhankelijkheid en maatwerk en biedt nazorg volgens het drie-gesprekken model. Het BOT vervult een signalerende en ondersteunende rol en is NIET gericht op het behandelen van de klachten.

2. Stroomschema “Werkwijze Opvang en Nazorg”



0. Incident

Indien het incident veel media aandacht heeft, en/of op crisisniveau gemanaged dient te worden. Dan informeert de teamleider het MT.

1. Constatering

- A. Kan de teamleider het zelf oplossen, dan handelt deze zelfstandig volgens de interne meldstructuur.
- B. Is de constatering dat de “Werkwijze Opvang en Nazorg” ingezet dient te worden, dan wordt het werk stil gelegd en wordt er direct melding gedaan aan de teamleider

Wie kunnen constateren

- de Teamleider.
- de betrokkene zelf die dit dan aangeeft bij de teamleider.
- de BHV en anderen die de teamleider vervolgens informeren

2. Oproepen BOT

- De Teamleider informeert de BOT-coördinator.
- De BOT-coördinator zorgt dat kan één van de beschikbare BOT-leden direct contact opneemt met de Teamleider.

3a. Uitvoering Opvang en Nazorg

Acute Opvang = Direct na het incident.

- Veilige ruimte bieden: ontladen, op adem komen en er zijn voor de betrokkene(n), niets forceren.
- Het regelen van praktische zaken en eventueel contact leggen met het thuisfront.
- Signaleren en afstemming voor het vervolg voor de nazorg gesprekken (individueel/groep) of afronding
- Indien wenselijk geef psycho-educatie

3b. Vervolg uitvoering Opvang en Nazorg

Nazorg = Follow-up (individueel en/groep) 24-uur – 2 maanden

- Reconstructie van de gebeurtenis en psycho-educatie
- Taxeren, verloop verwerkingsproces - doorverwijzing – afronding.
- Begeleiding bij terugkeer naar de werkplek

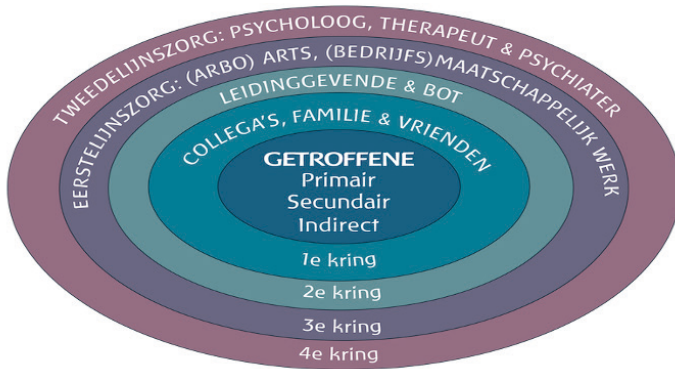
4. Afronding = 24 uur – 2 maanden

- Afsluiten van het nazorgtraject of advies tot doorverwijzing

5. Evaluatie

- Evaluatie incident & nazorg, in het MT vastleggen.
- Intervisie en deskundigheidsbeoordeling BOT.

3. Het kringenmodel rondom opvang en nazorg



VOOR WIE:

- Primaire getroffen enen - Dit zijn de mensen die rechtstreeks betrokken zijn bij de gebeurtenis of het incident.
- Secundaire getroffen enen - Dit zijn belangrijke mensen voor de getroffen enen, zoals collega's, familie en vrienden.
- Indirect getroffen enen - Deze groep omvat alle mensen die direct in aanraking kwamen met de primaire en secundaire getroffen enen, zoals: getuigen en personen die later opvang en nazorg boden.

De persoon die getroffen is, staat in het middelpunt en wordt gestimuleerd om op eigen kracht het dagelijkse leven op te pakken na een schokkende gebeurtenis. Binnen dit model kan ondersteuning gezocht en gegeven worden vanuit verschillende kringen. Geef de getroffen de ruimte om zelf mee te praten en keuze te maken - zij weten immers het beste wat ze nodig hebben. De nabespreking vindt in eerste instantie plaats met de direct betrokkenen. Als verschillende indirect betrokkenen behoefte hebben aan een nabespreking of nazorg, moeten er afzonderlijke afspraken over worden gemaakt. Mensen die niet verbonden zijn aan jullie organisatie kunnen hierbij doorverwezen worden naar Bureau Slachtofferhulp.

DOOR WIE:

1e Kring

Signaleren of opvang door collega's, familie, vrienden, omgeving, etc.

2e Kring - Leidinggevende

Acute opvang direct na de gebeurtenis door de teamleider, al dan niet samen met een BOT-lid.

2e Kring - BOT lid

De vervolgoopvang gebeurt op verzoek van de betrokken persoon of teamleider. Vanuit de deskundigheid van het BOT-lid, wordt de wenselijke ondersteuning geboden.

3e Kring - (ARBO) Arts, (Bedrijf)Maatschappelijk werk

Wanneer extra hulp nodig is, kan er doorverwezen worden naar de eerstelijnszorg. Doorverwijzing gebeurt door de (direct) leidinggevende of een BOT-lid, altijd in overleg met de betrokken persoon.

4e Kring - Psycholoog, Therapeut, Psychiater, etc.

Wanneer meer extra hulp nodig is, kan doorverwezen worden naar de tweedelijnszorg. Doorverwijzing vindt plaats door de eerstelijnszorg, altijd in overleg met de betrokkene.

4. Het Parabool-model

Na een ingrijpende gebeurtenis binnen de TIEM-organisatie zijn er twee uiterste houdingen mogelijk om ondersteuning te bieden aan de betrokken medewerker(s): **afwachten & interveniëren**.

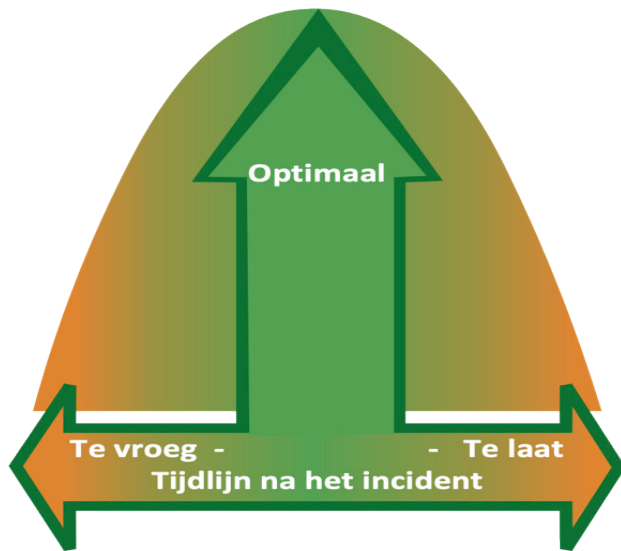
Niet elke medewerker zal de behoefte aan hulp uiten, daarom is het essentieel om de veerkracht goed in te schatten om de juiste mate van psychosociale ondersteuning te kunnen bieden.

Afwachten

- Dit ligt voor de hand wanneer de medewerker(s) er na een incident geen klachten ervaren of klachten ervaren die passend zijn bij de situatie waarin het waarschijnlijk is dat zijn op een natuurlijke manier na verloop van tijd zullen verminderen.
- Belangrijk hierbij is dat de klachten het dagelijkse functioneren van de betrokkene(n) niet hinderen.

Interveniëren

- Dit ligt voor de hand als de medewerker(s) na een incident, onvoldoende in staat zijn de eigen balans en veerkracht te herstellen.
- De klachten hinderen het dagelijkse functioneren en verminderen niet.



Optimaal = hoge kwaliteit van zorg en ondersteuning

Te vroeg interveniëren = lage kwaliteit van zorg en ondersteuning

Te lang afwachten = lage kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Bij te vroeg interveniëren

- De veerkracht van de medewerker(s) wordt onderschat en mogelijke ondersteuningsbronnen in de 1e-kring, worden niet benut.
- Medewerkers kunnen onbedoeld in een rol van afhankelijkheid komen.
- De zorgkwaliteit is laag, (ineffectief, niet op de behoefte gericht, ongepast en ongelijk in de opvang en nazorg).
-

Te lang afwachten of te laat interveniëren

- Bij overschatting van de veerkracht van de medewerker(s), kan er te lang afgewacht worden met het bieden van opvang en nazorg, hetgeen het tijdig herstel in de weg staat.
- De zorgkwaliteit is laag, (ineffectief, niet op de behoefte gericht, ongepast en ongelijk in de opvang en nazorg).

5. Triage Tool

Deze tool is bedoeld als hulpmiddel voor het BOT en de Teamleider om te kunnen inschatten welke medewerkers welke vorm van opvang en nazorg nodig hebben. Deze tool kan ingezet worden op basis van een eerste gesprek met de betrokken medewerker.

Notitie: De triage is een eerste inschatting, GEEN diagnose. Bij twijfel altijd monitoren en/of overleg plegen met een deskundige uit de 3e-kring.

Enige normale stressreacties maar ontspannen

- ☐ Hij/zij oogt stabiel, reageert zoals normaal is voor hem/haar.
- ☐ Hij/zij is zich bewust van lichamelijke en emotionele status, en kan dit verwoorden en/of een plek geven.

Gedrag en emoties

- ☐ Hij/zij lijkt rustig en aanspreekbaar

Fysieke reacties

- ☐ Hij/zij ervaart gezonde spanning en benoemt geen fysieke klachten

Cognitieve reacties

- ☐ Hij/zij is helder en gefocust.

ACTIE

- ☐ Informeer d.m.v. psycho-educatie
- ☐ Geef de beschikbaarheid van BOT aan indien er iets verandert.
- ☐ Check na 3-5 dagen opnieuw.

Matige stressreacties, gespannenheid en algehele onrust

- ☐ Hij/zij toont een gemengd beeld, enige stressreactie en is uit balans.
- ☐ Hij/zij is overweldigd door de eigen reacties op de gebeurtenis.

Gedrag en emoties

- ☐ Hij/zij toont lichte tot matige onrust, schrik en/of gespannenheid.
- ☐ Na het uiten van emoties, is hij/zij redelijk in staat weer terug te veren.

Fysieke reacties

- ☐ Hij/zij ervaart hoofdpijn, buikpijn, spierpijn, slaapt slecht en is vermoeid.

Cognitieve reacties

- ☐ Hij/zij is vergeetachtig en kan zich slecht concentreren.
- ☐ Hij/zij heeft enige mate van herbeleving en flashbacks.

ACTIE

- ☐ Plan een vervolgspraak in met een BOT-lid voor de nazorg en drie-gesprekkenmodel
- ☐ Nauw contact tussen Teamleider en het BOT

- ☐ Hij/zij toont hevige emotionele en fysieke stressreacties.
- ☐ Hij/zij is verward en/of het dagelijkse functioneren staat ernstig onder druk.

- ☐ Hij/zij toont ernstige onrust, schrik en/of gespannenheid.
- ☐ Bij het uiten van emoties, is hij/zijn niet meer in staat terug te veren.
- ☐ Alles aangaande de gebeurtenis wordt vermeden.

☐ Hij/zij ervaart ernstige pijn door gespannenheid, heeft last van nachtmerries en vertoont symptomen van uitputting.

- ☐ Hij/zij maakt zorgelijke opmerkingen: “ik trek dit niet”, “ik voel me raar”, etc.
- ☐ Hij/zij geeft aan last te hebben van herbeleving of flashbacks

☐ Verwijs door naar een externe hulpverlener zoals: bureau slachtofferhulp of de bedrijfsarts.

☐ Het BOT blijft bereikbaar

- In eerste instantie verloopt het contact via de teamleider, deze legt contact met de BOT-coördinator
- De BOT-coördinator zorgt ervoor dat één van de BOT-leden contact opneemt met de teamleider.
- Vervolgens vindt afstemming plaats tussen de teamleider en het desbetreffende BOT-lid omtrent de inzet van de “werkwijze opvang en nazorg”.
- Voor algemene vragen kan het BOT benaderd worden via email: BOT@TIEM.nl
- Tijdens het nazorgtraject ontvangt de getroffene, de contactgegevens van het toegewezen BOT-lid.

Naam	Telefoonnummer	E-mail

[illegible]

SCHRIKREACTIES ZIJN NORMAAL!

Heb je iets ingrijpends meegemaakt op je werk?



HET IS NORMAAL DAT JE:

- Slechter slaapt
- Moe bent
- Emotioneel reageert
- Moeite hebt met concentreren



CONTACT:

Naam BOT-lid 1
Telefoonnummer: 
Of mail naar: BOT@tiem.nl 

WAT HELPT?

- Praat met iemand die je vertrouwt
- Geef jezelf rust en ruimte
- Blijf je dagritme volgen (eten, slapen, bewegen)
- Verwacht niet dat alles snel weer normaal voelt



Meestal verdwijnen klachten binnen een paar dagen tot weken!



TREK AAN DE BEL

Houden de klachten aan of worden ze erger? Dan is er extra hulp beschikbaar

PRAAT MET HET BEDRIJFSOPVANG-TEAM

We zijn er voor je.
Vertrouwelijk. We denken met je mee.



“Wat voor de één klein lijkt, kan voor jou groot zijn. Alles mag er zijn.”