

Opvang en nazorg organiseren

Medewerkers die betrokken zijn geweest bij een agressie en/of geweldsincident hebben direct na een dergelijk incident opvang nodig. Dat kan een goed gesprek zijn, iemand naar huis brengen, een partner waarschuwen om mensen niet alleen te laten zijn of helpen bij het doen van aangifte. Nazorg kan ook verder gaan: soms is medische en/of psychologische hulp nodig.

Voordelen:

Goede opvang brengt de orde, veiligheid en rust terug binnen het bedrijf. De verschillende soorten schade die kunnen ontstaan door het incident kun je beperkt houden. Zo draagt goede opvang na incidenten bij aan een goed verwerkingsproces. Dit kan het verzuim beperken. De kans is groter dat medewerkers op een gezonde manier hun werk voort blijven zetten, of sneller weer aan de slag gaan.

Tips voor leidinggevenden:

- Breng allereerst de medewerker over wie het gaat in veiligheid, stel hem (of haar) gerust en laat hem zijn verhaal doen. Laat hem bij een ernstig incident contact opnemen met thuis, of doe dat voor hem. En breng hem naar huis om tot rust te komen, aangifte te doen, of een arts of ziekenhuis te bezoeken. Stuur zo nodig iemand met hem mee.
- Informeer de andere medewerkers over wat er gebeurd is. Dat voorkomt dat er indianenverhalen ontstaan.
- Voer de dag na het incident een gesprek met de medewerker en herhaal dit na enige tijd. Dit is essentieel om te horen of er professionele hulp nodig. Tevens kunnen zulke gesprekken de medewerker gerust stellen en steun mobiliseren. In gesprekken bij nazorg ^[1] staan concrete tips voor die gesprekken.
- Een beperkt aantal medewerkers (ongeveer 1 op de 20) heeft na 6 weken nog steeds last van ernstige stressverschijnselen. Verwijs deze medewerkers dan door voor behandeling.
- Als je het moeilijk vindt om de behoefte aan professionele hulp bij je medewerkers te beoordelen, dan kan je dit ook laten doen door de vertrouwenspersoon ^[2], de huisarts, de arbo-arts of een bedrijfsmaatschappelijk werker.
- Bij materiële schade kun je ervoor kiezen de betrokken collega bij te staan in zijn schadeverhaal.

Tips voor medewerkers:

Als je zelf slachtoffer bent geweest:

- Je kunt heftige lichamelijke en emotionele reacties ervaren. Dit is normaal. Normaal gesproken nemen deze gevolgen binnen een aantal dagen tot weken af: ze worden dan zowel minder heftig als minder frequent.
- Neem voldoende rust en deel je ervaringen met mensen die je vertrouwt. Dit bevordert je herstel.
- Heb je na 6 weken nog ernstige klachten? Overleg dan met je leidinggevende, bedrijfsarts of huisarts. Geef aan dat de klachten te maken hebben met een incident en vraag of doorverwijzing naar gespecialiseerde hulp nodig en mogelijk is.
- Heb je behoefte aan slachtofferhulp bespreek dit dan met je leidinggevende, de vertrouwenspersoon ^[2], de huisarts of de arbo-arts.
- Wil je liever zelf hulp regelen dan kun je contact opnemen met Slachtofferhulp Nederland ^[3]. Op hun website vind je lokale adressen. Je kunt ook bellen: 0900-0101 (lokaal tarief).
- In het branchearrangement dat de Recreatiebranche heeft afgesloten met verzekeraar Aegon is opvang en nazorg opgenomen in het pakket. Bedrijven die het branchearrangement hebben afgenomen kunnen bellen met: 0900 566 67 78.

Als je een collega hebt die slachtoffer was:

- Geef aandacht aan je collega die een incident heeft meegemaakt. Soms zal hij (of zij) er over willen praten en soms juist niet. Hij zal dat zelf aangeven.
- Toon begrip en respect (wat vervelend wat er is gebeurd) en geef hem vooral de kans zijn hart te luchten.
- Lever geen kritiek; zeg vooral niet hoe jij het anders aangepakt zou hebben.
- Rustig doorvragen en vragen wat je voor hem kan doen is voldoende.

Bijlagen:

 [Gesprekken bij nazorg](#) ^[4]

 [Vertrouwenspersoon](#) ^[5]

Links

- [1] https://wzz.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/gesprekken_bij_nazorg.pdf
- [2] <https://wzz.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/vertrouwenspersoon.pdf>
- [3] <http://www.slachtofferhulp.nl>
- [4] https://wzz.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/sfzz/oplossing/gesprekken_bij_nazorg.pdf
- [5] <https://wzz.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/sfzz/oplossing/vertrouwenspersoon.pdf>