

### 1 Wat is het Steunpunt Brandweer?

Het Steunpunt Brandweer is een gemakkelijk bereikbaar, landelijk loket waar je terecht kunt met vragen en zorgen over psychosociale klachten die kunnen zijn ontstaan als gevolg van de uitvoering van het brandweervak. Het Steunpunt Brandweer is aanvullend op de collegiale nazorg op de werkvloer, die door de BOT/ COT/TCO-teams in de regio's dicht op de geüniformeerde brandweerm medewerkers is georganiseerd. Het loket wordt bemenst door maatschappelijk werkers van Stichting de Basis.

### 2 Voor wie is het Steunpunt Brandweer bedoeld?

Het Steunpunt Brandweer is bedoeld voor medewerkers en oud-medewerkers van de brandweer en hun familieleden met vragen en zorgen over psychosociale klachten. Het Steunpunt is ook bereikbaar voor collega's, leidinggevenden, collegiale en professionele ondersteuners die zich zorgen maken over een medewerker en daar tips of advies voor willen hebben.

### 3 Wat wordt bedoeld met psychosociale klachten?

Het brandweervak is een enerverend beroep, waarin brandweerm medewerkers met ingrijpende gebeurtenissen te maken krijgen. Daardoor bestaat er een risico op fysiek en of mentaal letsel, waarvan de gevolgen soms pas na jaren aan de oppervlakte komen. Klachten die zich voor kunnen doen zijn: herbeleving (nachtmerries of flashbacks), vermijding van herinneringen of emotionele uitschakeling hiervan, ernstige prikkelbaarheid, slaapstoornissen, extreme spanning als gevolg van bepaalde prikkels, irritatie en hevige schrikreacties, depressieve gedachten en gevoelens, ontwijken van intimiteit of seksualiteit en/of overmatig middelengebruik. Het kan lastig zijn om deze klachten bespreekbaar te maken, maar het is wel belangrijk om hulp te zoeken wanneer klachten blijven voortduren. De combinatie van werkgerelateerde- en privéproblemen kunnen (oud-)medewerkers extra kwetsbaar maken voor ingrijpende gebeurtenissen in het brandweerwerk. Om deze reden maakt het niet uit of de hulpvraag werk- of privégerelateerd is.

### 4 Ik kan voor nazorg terecht bij het collegiale opvangteam (BOT/COT/TCO) in mijn regio. Waarom zou ik contact opnemen met het Steunpunt Brandweer?

Voor veel brandweerm medewerkers in actieve dienst geldt inderdaad dat zij voor nazorg terecht kunnen bij het collegiale opvangteam (BOT/COT/TCO) in hun regio. Het kan echter zijn, dat je een drempel ervaart om jouw vragen en zorgen over psychosociale klachten binnen de eigen organisatie of in de reguliere gezondheidszorg bespreekbaar te maken. Of dat je om andere redenen hierin vastloopt. Het kan ook zijn dat je ondanks de collegiale en/of professionele ondersteuning vanuit de brandweer niet snel herstelt en aanvullende professionele hulp nodig hebt. Je kunt in alle gevallen terecht bij het Steunpunt. Dat kan in overleg met de collegiale en/of professionele ondersteuners vanuit de brandweer, maar je kunt ook altijd zelf terecht bij het Steunpunt Brandweer. Je hebt geen doorverwijzing nodig.

### 5 Wat is de toegevoegde waarde van het Steunpunt Brandweer?

Het Steunpunt Brandweer vormt een aanvulling op de collegiale nazorg op de werkvloer, die door de collegiale opvangteams (BOT/COT/TCO) in de regio's dicht op de geüniformeerde brandweerm medewerkers is georganiseerd. Het Steunpunt biedt daarnaast een oplossing voor familieleden en oud-brandweerm medewerkers, die minder of niet meer in contact staan met de werkvloer. Tot slot is het Steunpunt bereikbaar voor collega's, leidinggevenden en collegiale ondersteuners die zich zorgen maken over een medewerker en op zoek zijn naar tips of adviezen. Hierbij zijn vertrouwelijkheid, laagdrempeligheid, veiligheid en betrouwbaarheid gegarandeerd door de onafhankelijke positie van Stichting De Basis, die voor de bemensing en uitvoering van het Steunpunt Brandweer zorgt. Deze stichting is gespecialiseerd in laagdrempelige steun en psychosociale hulp- en dienstverlening aan (oud-)medewerkers in geüniformeerde beroepen.

### 6 Wat zijn de kosten als ik gebruik maak van het Steunpunt Brandweer?

Gebruik maken van het Steunpunt is gratis dankzij financiering van het vfonds. Bij eventuele doorverwijzing naar de tweede lijn gelden de gebruikelijke regels: aanvullende

afspraken binnen de eigen veiligheidsregio en of zorgverzekering.

### 7 Hoe neem ik contact op met het Steunpunt Brandweer?

Het Steunpunt is 7 dagen per week telefonisch bereikbaar tussen 09:00 en 17:00 uur en levert snel hulp met landelijke dekking, zonder drempels of wachtlijsten en zonder kosten. Je kunt bellen met het nummer 0800-1288 of mailen naar [steunpuntbrandweer@de-basis.nl](mailto:steunpuntbrandweer@de-basis.nl).

### 8 Wie krijg ik aan de lijn als ik contact opneem met het Steunpunt Brandweer?

Je komt direct in gesprek met een gespecialiseerde maatschappelijk werker die advies geeft of direct de juiste hulpverlener inschakelt. Het Steunpunt streeft ernaar, als de hulpvrager daarmee instemt, om de samenwerking met de leidinggevende, het collegiale opvangteam (BOT/COT/TCO), de arbodienst, het bedrijfsmaatschappelijk werk en/of andere zorgverleners voor de brandweer, zo veel en zo goed mogelijk te bevorderen.

### 9 Welke dienstverlening mag ik verwachten van het Steunpunt Brandweer?

Deze dienstverlening bestaat uit het geven van:

► Informatie en advies Het geven van informatie en advies per telefoon of e-mail. In veel gevallen volstaat dit al, waarna het contact wordt afgesloten. Het steunpunt is hiervoor 5 dagen per week, 8 uur per dag bereikbaar.

► Kortdurende hulpverlening achter het steunpunt Hulpvragers krijgen een intake. Dit gesprek vindt bij voorkeur plaats in de thuissituatie. Hierna wordt in overleg een plan van aanpak met procesafspraken gemaakt. Wanneer na enkele gesprekken (meestal vijf) blijkt dat intensievere of langduriger hulp gewenst of nodig is, wordt in overleg met de betrokkenen een passend vervolg geadviseerd. Het Steunpunt Brandweer is géén crisisopvang in engere zin, maar kan in geval van crisis wel consultatief adviseren of voorzien in een time-out ter voorkoming van crisis. Het Steunpunt biedt ook géén psychotherapeutische behandeling, maar kan daar wel naar doorverwijzen.

### 10 Volgens welke richtlijnen werkt het Steunpunt Brandweer?

De maatschappelijk werkers van het Steunpunt Brandweer werken volgens de 'Handreiking Opvang en nazorg brandweer' van de vakgroep Nazorg eigen personeel van Brandweer Nederland (zie [www.brandweernederland.nl/nazorg](http://www.brandweernederland.nl/nazorg)). De handreiking is afgeleid van de 'Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden' (Impact, 2010). Hierin staan aanwijzingen voor de opvang, ondersteuning en nazorg van medewerkers na ingrijpende gebeurtenissen. De aanwijzingen zijn bedoeld voor de brandweermensen zelf, voor de georganiseerde collegiale ondersteuning, voor leidinggevenden en voor het management. Het is een instrument om het welzijn van medewerkers en het voorkomen van stressgerelateerde gezondheidsklachten en werkuitval te bevorderen en ook om te zorgen voor een eenduidige invulling van opvang en nazorg binnen de brandweer.

### 11 Hoe zijn de hulpverleners van het Steunpunt Brandweer opgeleid?

De mensen van het Steunpunt Brandweer zijn professioneel geschoolde maatschappelijk werkers, die gespecialiseerd zijn in de laagdrempelige steun en psychosociale hulp- en dienstverlening aan (oud-)medewerkers in geüniformeerde beroepen. Ze hebben uitgebreide ervaring in de beroepsweld van Politie en Defensie. Om goed op de hoogte te zijn van het brandweervak en de brandweercultuur hebben zij deelgenomen aan informatiebijeenkomsten van de brandweer en lopen zij stages in de 25 veiligheidsregio's. Deze stages worden afgestemd met de regionale coördinator van het collegiale opvangteam (BOT/ COT/ TCO) en de personeelsafdeling van elke veiligheidsregio. Alle maatschappelijk werkers achter het Steunpunt zijn opgeleid in traumahulpverlening, zijn lid van de beroepsvereniging voor maatschappelijk werk en houden de relevante bijscholingen bij.

### 12 Hoe is de samenwerking tussen het Steunpunt Brandweer en de collegiale opvang (BOT/COT/TCO) in mijn regio geregeld?

Elke veiligheidsregio heeft één maatschappelijk werker van het Steunpunt Brandweer als aanspreekpunt voor de eigen regio. De samenwerking wordt in dit contact

geregeld, omdat er grote verschillen bestaan in de wijze waarop de collegiale opvangteams (BOT/COT/TCO) de collegiale nazorg op de werkvloer hebben georganiseerd. Op deze manier kan er maatwerk per regio worden geleverd. De ene veiligheidsregio zal bijvoorbeeld vooral afspraken willen maken voor doorverwijzing van medewerkers naar tweedelijns hulp via het Steunpunt, omdat de collegiale opvang op de werkvloer al ondersteund wordt door 'eigen' externe psychosociaal deskundigen, die ook de trainingen voor het collegiale opvangteam verzorgen (voorzorg). Andere veiligheidsregio's zullen het Steunpunt willen inschakelen voor professionele hulp als aanvulling op de collegiale opvang door hun BOT/ COT/TCO-teams. Het is nu nog moeilijk in te schatten in welke mate en op welke manier er een beroep gedaan zal worden op het Steunpunt, vanuit de primaire doelgroep (brandweerm medewerkers, oud-brandweerm medewerkers en hun directe omgeving) of vanuit de interne organisatie van de veiligheidsregio (collega's, leidinggevend en collegiale ondersteuners). Dit zal blijken uit monitoring en evaluatie van het project Steunpunt Brandweer door Brandweer Nederland.

### 13 Kan een collega van de GHOR, een veiligheidsbureau of een ander onderdeel van de Veiligheidsregio zich ook melden bij het Steunpunt Brandweer?

Als een collega zich bij het steunpunt meldt, wordt hij op dezelfde wijze geadviseerd of geholpen.

### 14 Wanneer gaat het Steunpunt Brandweer van start?

Het Steunpunt Brandweer is operationeel vanaf 6 juni 2016. Vanaf dat moment zijn de maatschappelijk werkers van het Steunpunt bereikbaar per telefoon (op nummer 0800-1288 tussen 08:00 en 17:00 uur) en via e-mail ([steunpuntbrandweer@debasis.nl](mailto:steunpuntbrandweer@debasis.nl)). Na de zomer wordt het Steunpunt officieel geopend. Deze datum wordt nog bekend gemaakt.

### 15 In hoeverre is betrokkenheid van de P&O-afdelingen en Arbo-commissies in de regio's van belang in de samenwerking met het Steunpunt Brandweer?

In de ene regio valt opvang en nazorg van medewerkers onder personeelsbeleid (en

soms meer specifiek: arbobeleid), terwijl in de andere veiligheidsregio de afdeling incidentbestrijding beleidsverantwoordelijk is voor de opvang en nazorg. Om die reden worden niet alleen de collegiale opvangteams (BOT/ COT/TCO), maar ook de personeelsafdelingen en Arbo-commissies betrokken. De verschillen in beleidsmatige aansturing zijn te verklaren doordat de opvang en nazorg in de regio's georganiseerd is naar aanleiding van specifieke ingrijpende gebeurtenissen in het eigen verzorgingsgebied en de effecten daarvan op hun medewerkers. Daarnaast is de organisatie van de (grotendeels collegiale) opvang en nazorg ook sterk afhankelijk van de wijze waarop de incidentorganisatie is ingericht. Deze verschilt ook per regio. Dit heeft te maken met het risicoprofiel van het verzorgingsgebied en de beschikbaarheid en kosten van inzet van beroepskrachten en/of brandvrijwilligers. Verder is betrokkenheid van de P&O-afdelingen praktisch gezien van belang in de uitvoering van het Steunpunt Brandweer.

### 16 Waarom heeft Brandweer Nederland besloten tot het oprichten van Steunpunt Brandweer?

Arbeidsveiligheid is voor zowel de werkgever als de werknemer een belangrijk thema. Het aanbieden van goede psychosociale (na)zorg sluit daar naadloos bij aan. De werkgevers, werknemers en het ministerie van Veiligheid en Justitie hebben samen de koers ingezet om één toegangspunt te organiseren waar medewerkers met psychosociale klachten, hun familieleden, leidinggevend, collega's en collegiale ondersteuners terecht kunnen. Het Steunpunt Brandweer is een aanvulling op de regionale nazorgvoorziening. Het is passend om voor de 25 brandweerregio's één landelijk steunpunt aan te bieden. Dit steunpunt is laagdrempelig, onafhankelijk en gegarandeerd vertrouwelijk.

### 17 Waarom is voor Stichting De Basis gekozen voor de uitvoering van het Steunpunt Brandweer?

Stichting De Basis voert naar tevredenheid van opdrachtgevers en cliënten vergelijkbare hulpverlening uit voor Defensie en Politie. De stichting is onafhankelijk en heeft landelijke dekking. De maatschappelijk werkers van Stichting De Basis kunnen zich inleven in de operationele cultuur van de brandweer en de

brandweertaal verstaan en spreken. De dienstverlening is gecertificeerd volgens ISO 9001 op het gebied van kwaliteitsmanagement.

### 18 Wat is Stichting De Basis?

Stichting de Basis is een onafhankelijke organisatie die gespecialiseerd is in laagdrempelige steun en psychosociale hulp- en dienstverlening aan (oud-)medewerkers in geüniformeerde beroepen die in hun werk regelmatig geconfronteerd zijn (werden) met ingrijpende gebeurtenissen. De stichting werkt samen met verschillende organisaties in een trainings- en nazorgcentrum in Doorn en beschikt over een landelijk netwerk van gespecialiseerd maatschappelijk werkers en trainers. De stichting kan direct hulp bieden of hulpvragers snel en soepel in contact brengen met diensten van andere, gespecialiseerde instellingen. De stichting is een publiek-privaat gefinancierde organisatie. Subsidiegevers zijn het Nationaal Fonds voor Vrede, Vrijheid en Veteranenzorg (kortweg vfonds), en de ministeries van Defensie, VWS en Veiligheid en Justitie. Verder wordt in direct opdrachtgeverschap van zowel particulieren als werkgevers gewerkt.

### 19 Hoe wordt het Steunpunt Brandweer gefinancierd?

Het Steunpunt Brandweer wordt gedurende 3 jaar gefinancierd door het Nationaal Fonds voor Vrede, Vrijheid en Veteranenzorg (vfonds). Er zijn nog geen afspraken gemaakt over de wijze van financiering in de jaren daarna. Dit is afhankelijk van de uitkomsten van de evaluatie van het project Steunpunt Brandweer, dat een projectduur heeft van 3 jaar.

### 20 Heb ik een doorverwijzing van de huisarts nodig als ik een beroep doe op het Steunpunt?

Nee, het Steunpunt kan altijd rechtstreeks benaderd worden via 0800-1288 of via [steunpuntbrandweer@de-basis.nl](mailto:steunpuntbrandweer@de-basis.nl).

### 21 Wanneer geadviseerd wordt door te verwijzen naar professionele hulpverlening, is er dan ook toestemming nodig van mijn leidinggevende?

Nee, al is het vaak raadzaam om de leidinggevende of werkgever te informeren. Dit kunt u ook rustig met de maatschappelijk werker van het Steunpunt bespreken. 22 Wanneer wordt geadviseerd door te verwijzen naar professionele hulpverlening, kan de veiligheidsregio dan nog kiezen voor doorverwijzing via haar eigen kanalen, of wordt er dan doorverwezen naar hulpverleners die verbonden zijn aan de Basis? Verwijzing gebeurt altijd in overleg met de cliënt. Daarbij kan het verstandig zijn om gebruik te maken van de faciliteiten die de veiligheidsregio biedt.