

Handreiking

OPVANG EN NAZORG BRANDWEER



HANDREIKING OPVANG EN NAZORG BRANDWEER

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	4
1 Veerkracht	6
2 Een schokkende gebeurtenis	7
3 Beschikbare steun en hulp	9
4 Ondersteuning en hulp	11
4.1 Wat verstaan we onder collegiale ondersteuning?	11
4.2 Vier stappen voor collegiale ondersteuning	12
4.3 Professionele hulp	12
4.4 Steunpunt Brandweer	13
5 De rol van de organisatie	14
5.1 Beleidsproces opvang en nazorg	14
5.2 Voorzien in georganiseerde collegiale ondersteuning	14
5.3 Informatieverstrekking	15
5.4 De rol van de leidinggevende	16
5.5 Randvoorwaarden en middelen	16
6 Ontwikkelingsproces	17
Verantwoording	18

INLEIDING

Brandweermensen krijgen te maken met schokkende gebeurtenissen. Denk aan dodelijke ongevallen, zwaar lichamelijk letsel, water- en duikongevallen, reanimaties, een brand met dodelijke afloop of incidenten met gevaarlijke stoffen. Zo'n schokkende gebeurtenis overkomt hen. Buiten het feit dat het onderdeel van hun werk is, kunnen ze er niets aan doen. Het werk wordt immers gekenmerkt door onvoorspelbare en onverwachte gebeurtenissen en er is altijd sprake van grote tijdsdruk. Het is niet te voorkómen en het hoort bij het brandweervak. Maar in het brandweeruniform zit altijd een mens en ieder mens reageert anders na een schokkende gebeurtenis. De ene collega reageert onaangedaan, bij de andere ijlt de gebeurtenis nog lang na. Er is dan sprake van een normale reactie op een abnormale gebeurtenis. De impact kan soms groot zijn en kan het welzijn of de gezondheid aantasten. Dan heeft die collega vaak behoefte aan veiligheid en steun of zorg.

De Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) geeft aan dat werkgevers moeten zorgdragen voor het welzijn van hun medewerkers door middel van goede opvang en nazorg na een schokkende gebeurtenis. Steunende opvang en nazorg dragen bij aan het verwerken van zo'n gebeurtenis. Op die manier kan het persoonlijk welzijn van medewerkers worden vergroot. Verder kan verminderde inzetbaarheid of uitval van de medewerker, als gevolg van stressgerelateerde gezondheidsklachten, worden voorkómen. Dit is onderdeel van 'goed werkgeverschap'.

'De handreiking is bedoeld voor alle medewerkers, ongeacht of ze repressieve taken hebben of niet'

Voor de verschillende geüniformeerde beroepsgroepen is de richtlijn 'Psychosociale ondersteuning geüniformeerden' ontwikkeld¹. Die richtlijn is samen met geüniformeerde hulpverleningsdiensten in Nederland opgesteld door medewerkers van Kenniscentrum Impact en het Trimbos Instituut. Die zogenaamde Impact-richtlijn is gebaseerd op de laatste inzichten uit wetenschap en praktijk en deze handreiking is daarop gebaseerd.

Ontstaan en doelstelling

De Impact-richtlijn geeft kaders en biedt een aanpak voor optimale steun en zorg voor geüniformeerden na werk gerelateerde mogelijk traumatiserende

gebeurtenissen. Deze richtlijn is op verzoek van Brandweer Nederland door de werkgroep 'Nazorg eigen personeel' vertaald voor de brandweer. Dit resulteerde in de 'Gids Nazorg bij schokkende gebeurtenissen eigen personeel Brandweer' (2013). Deze gids is herschreven tot de voorliggende handreiking. Met deze handreiking actualiseert Brandweer Nederland de gids op grond van de behoeften uit de veiligheidsregio's en de eisen vanuit de Arbowet. Hij maakt onderdeel van de Arbocatalogus Brandweer. De handreiking is bedoeld voor alle medewerkers, ongeacht of ze repressieve taken hebben of niet. Met de vorming van crisisorganisaties kunnen namelijk ook niet-repressieve medewerkers een taak hebben bij een schokkende gebeurtenis. Hij geldt ook op gelijke wijze voor beroepskrachten én voor vrijwilligers. Tijdens oefeningen en repressief optreden hebben ze namelijk beiden een arbeidsrelatie met de brandweerorganisatie. De regionaal commandant moet als werkgever worden gezien en zowel de beroepskracht als de vrijwilliger als werknemer. De regionaal commandant is verantwoordelijk voor de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van al zijn medewerkers en draagt zorg voor adequate nazorg.

De handreiking bevordert dat de opvang en nazorg binnen de Nederlandse brandweerorganisaties eenduidig ingevuld kan worden. Het doel van de handreiking is dat opvang, steun en nazorg in elke veiligheidsregio en in elk korps zijn ingebed en geborgd.

¹ Zie: www.impact-kenniscentrum.nl/nl/producten/type/richtlijnen#richtlijn_geunifomeerden

De precieze manier waarop dit wordt ingevuld, kan per regio verschillen.

Voor regio's waar georganiseerde collegiale opvang al bestaat - een Bedrijfs/Brandweer Opvang Team (BOT), Collegiaal Opvang Team (COT) of Team Collegiale Opvang (TCO) - én voor regio's waar dit nog niet zo is, biedt deze handreiking nuttige kaders, aanwijzingen en tips.

Leeswijzer

Deze handreiking begint met de visie op (mentale) veerkracht en de bevordering van natuurlijk herstel. Dit wordt gevolgd door een toelichting op het begrip schokkende gebeurtenis en de beschikbare steun en hulp na schokkende gebeurtenissen. De gewenste collegiale ondersteuning en nazorg en de rol van de organisatie hierbij, vormen het sluitstuk van deze handreiking.

'Het doel van de handreiking is dat opvang, steun en nazorg in elke veiligheidsregio en in elk korps zijn ingebed en geborgd'

Aanvullende documenten staan op de site van Brandweer Nederland via www.brandweernederland.nl

1 VEERKRACHT

Een mens kan heel wat hebben. Dat geldt zeker voor geüniformeerde werkers in de frontlinie, zoals militairen, politiemensen, ambulancemedewerkers en brandweermensen. Zij vervullen gevaarlijke of akelige taken namens onze samenleving. Daar zijn ze voor opgeleid en getraind. Ze zijn in de meeste gevallen in staat om beroepsgebonden schokkende gebeurtenissen op eigen kracht te boven te komen. Al dan niet met hulp van de eigen directe omgeving, zoals familie, vrienden, collega's of lotgenoten. Essentieel hierbij is de (mentale) veerkracht van het individu. Veerkracht kan kort getypeerd worden als het herstelvermogen na iets ingrijpends. Dit heeft betrekking op een individu maar ook op een ploeg of een post.

Het was lange tijd de heersende opvatting dat geüniformeerden veerkrachtig genoeg waren om bestand te zijn tegen ingrijpende gebeurtenissen. Later groeide de opvatting dat groepsessies om over emoties te praten zouden helpen bij de verwerking. Deze verwachting werd door onderzoek niet bevestigd². Uit onderzoek en praktijk is steeds meer duidelijk geworden dat geüniformeerden baat hebben bij collegiale ondersteuning. Deze ondersteuning zoomt niet zozeer in op het incident zelf, maar is vooral praktisch van aard en vindt niet te kort na het incident plaats. Deze ondersteuning versterkt het natuurlijk herstelvermogen. Overigens heeft iedere brandweerman³, naast deze ondersteuning, ook een eigen verantwoordelijkheid

is erg belangrijk hoe binnen een organisatie wordt aangekeken tegen en wordt omgegaan met collega's die een schokkende ervaring hebben gehad. Het werk mag dan zwaar en risicovol zijn, maar daarmee is nog niet gezegd dat collega's er psychisch letsel aan overhouden. Een steunende context, erkenning, waardering en een veilig werkklimaat zijn waarschijnlijk van groter belang dan snelle interventies en vroegtijdige screening. Uiteraard moeten stresssignalen wel herkend worden en moeten de mogelijkheden van steun en hulp daarbij beschikbaar zijn.

'Uit onderzoek en praktijk is steeds meer duidelijk geworden dat geüniformeerden baat hebben bij collegiale ondersteuning'

om zijn of haar veerkracht en inzetbaarheid in stand te houden. Dit komt tot uiting in het onderhouden van kennis en beroepsvaardigheden, maar ook in het letten op de eigen gezondheid en welbevinden.

Recente inzichten wijzen er op dat de context waarbinnen schokkende gebeurtenissen plaatsvinden in hoge mate bepaalt of het incident ook leidt tot ziek worden, meer nog dan het incident zelf. Kortom, het

² Zie bijvoorbeeld Kleber, R.J.; Mittendorf, C. (2000) *Opvang na schokkende gebeurtenissen: stand van zaken in het wetenschappelijk onderzoek*. Maandblad Geestelijke volksgezondheid, volume 55, pp. 889 - 904

³ Deze handreiking gaat over alle brandweermensen. Voor de leesbaarheid wordt soms het woord brandweerman en hij gebruikt waar ook brandweervrouw en zij bedoeld wordt.

2 EEN SCHOKKENDE GEBEURTENIS

“Het is al bijna 25 jaar geleden. Maar ik herinner mij nog goed dat ik als jonge duiker bij de brandweer een kind heb opgedoken. Helaas was alle hulp te laat. Maar het beeld van de hevig ontredderde familie aan de waterkant staat nog op mijn netvlies en de vreselijke schreeuwen van ontzetting klinken nog regelmatig in mijn oren. Ik krijg nog steeds kippenvel op mijn armen, net zoals ik toen op die warme zomerse dag uit het water stapte. Wij hadden toen nog geen georganiseerde opvang. Uiteindelijk kwamen mijn emoties pas los toen ik later op die dag aan het bedje stond van mijn eerstgeboren zoon van één jaar oud. Toen pas beseftte ik wat het moest betekenen voor die ouders om een kind te verliezen en waarom mij dat zo geraakt had. De dagen en weken daarna heb ik mijn verhaal kunnen delen met mijn collega’s. Dat was toen mijn opvang en dat heeft mij goed gedaan. Vooral de erkenning van een van de oudere bevelvoerders dat ik het goed had gedaan, was voor mij helend in dit proces. Inmiddels hebben we nu al 13 jaar een opvangteam dat voor je klaar staat. Eigenlijk net als toen, collega’s voor collega’s. Dat werkt!”

Wat iemand als schokkend ervaart, kan van persoon tot persoon verschillen. Daar is geen sluitende definitie voor te geven. We spreken dan ook vaak van mogelijk schokkende gebeurtenissen. Een brandweerman kan zelf betrokken zijn geweest bij de gebeurtenis, er getuige van zijn geweest of er mee worden geconfronteerd. Het schokkende betreft veelal (de dreiging van) een ernstige verwonding of de dood van betrokkenen of anderen of alles wat een aanslag is op de persoon zelf. Of een gebeurtenis als schokkend wordt ervaren, heeft onder andere ook te maken met de gemoedstoestand van de brandweerman. Werkdruk of spanning in de privésfeer speelt dan mee. De gebeurtenis vindt verder in een bepaalde context plaats. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het gedrag van omstanders en slachtoffers, of machteloosheid

‘Als het natuurlijke herstel uitblijft, ontstaat de kans op aanhoudende klachten’

ter plaatse. Tot slot heeft een brandweerman verwachtingen van de gebeurtenis en interpreteert hij de gebeurtenis. Hierbij kan gedacht worden aan een schoorsteenbrand waarbij tegen de verwachting in een slachtoffer aangetroffen wordt. Het onverwachte hiervan kan de impact enorm versterken waardoor de situatie vervolgens als schokkend ervaren kan worden.

De meeste mensen herstellen op een natuurlijke wijze na schokkende gebeurtenissen. Daarbij moet rekening

gehouden worden met de kans op tijdelijke psychische en psychosociale gevolgen. Dit varieert van een keer slecht slapen, akelig dromen en herbeleven tot wat langer aanhoudende klachten.

Als het natuurlijke herstel uitblijft, ontstaat de kans op aanhoudende klachten van fysiek of psychische aard.

Indicatie van mogelijk schokkende gebeurtenissen

- Ongevallen waarbij sprake is van zwaar letsel, reanimatie, dood of verminking
- Ongevallen met een kind
- Situaties waarbij familie of collega’s van hulpverleners betrokken zijn
- Situaties waarbij sprake is van onmacht bij hulpverleners (mislukte redding)
- Bizarre situaties en ernstige misdrijven
- Geweld / intimidatie tegen hulpverleners
- Alle andere situaties waarbij medewerkers behoefte hebben aan ondersteuning

Als deze klachten langer dan tien weken duren en/of het dagelijks functioneren (ernstig) belemmeren, kan er sprake zijn van stagnerende verwerking en wordt advies voor verwijzing naar professionele hulpverlening gegeven (zie paragraaf 4.3). In enkele gevallen kan er al in de eerste weken zodanig onder de klachten worden

Mogelijke reacties na een schokkende gebeurtenis

- Fysieke klachten, zoals hoofdpijn, buikpijn, duizeligheid of extreme vermoeidheid
- Emotionele problemen, zoals afvlakking, huilbuien of prikkelbaarheid
- Depressiviteit
- Ongevoeligheid
- Ontwijken van intimiteit of seksualiteit
- Slaapstoornissen
- Spanningsklachten (zoals piekeren, moeilijk ontspannen, opgejaagd gevoel)
- (Posttraumatische) stressklachten (zoals nachtmerries, opdringerige herinneringen, overmatige waakzaamheid)
- Het vermijden van bepaalde taken en/of werkzaamheden
- Disfunctioneren
- Overmatig middelengebruik

Signalen van mogelijk stagnerende verwerking

- Het hebben van verontrustende herinneringen of dromen over de gebeurtenis
- Overstuur raken van herinneringen
- Het hebben van lichamelijke stressreacties
- Vermijdingsgedrag, verzuim
- Slaapproblemen
- Verhoogde prikkelbaarheid of boosheid/agressie (kort lontje)
- Onveiligheids- en/of angstgevoelens hebben, schrikachtig, op scherp staan als het niet hoeft
- Stemmingsverandering, sombere stemming
- Concentratieproblemen
- Toegenomen alcohol of drugsgebruik
- Functioneringsproblemen (werk en privé)
- Schuld en schaamte

geleden, dat vroegtijdig inschakelen van professionele hulpverlening overwogen kan worden.

Ernstige klachten ontwikkelen zich vaker als er sprake is van langdurige stapeling van gebeurtenissen. De klachten worden ook niet altijd direct door de persoon zelf of door de omgeving (h)erkend, of met de schokkende gebeurtenis in verband gebracht. Daarom is het goed om alert te zijn op signalen die mogelijk kunnen wijzen op een stagnerende verwerking.

3 BESCHIKBARE STEUN EN HULP

“Ons korps werd gealarmeerd voor een persoon te water. Het bleek te gaan om een vermist jongetje van vier jaar. Het was die dag warm weer. We trokken onze bluskleiding uit, sprongen in het water en gingen op zoek naar het vermiste jongetje. Uiteindelijk vond een collega het jongetje en bracht het aan wal. Reanimatie mocht niet baten en het jongetje overleed helaas. De nabespreking werd door twee leden van het BOT geleid. Door het verloop en het uitgestrekte zoekgebied was de inzet voor mij erg onoverzichtelijk. Dit riep veel vragen op over de uiteindelijke afwikkeling. De nabespreking onder leiding van het BOT zorgde er voor dat ik de gehele inzet vanuit een ieders perspectief begreep. Hierdoor kon ik het incident een plekje geven en heeft het mij tot nu toe niet beperkt in mijn functioneren.”

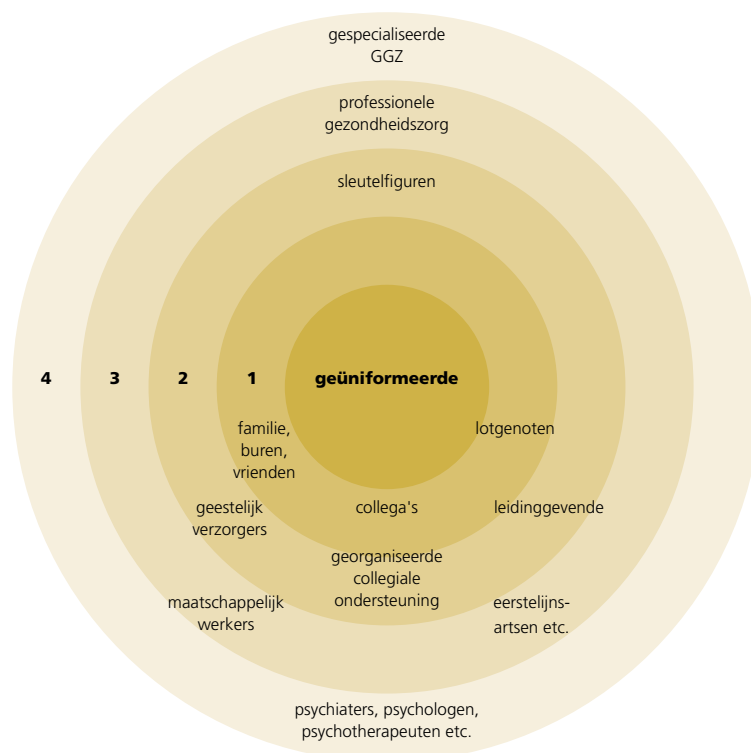
Voor brandweermensen is een goede verwerking van de schokkende gebeurtenis belangrijk. Actieve verwerking kan bovengenoemde klachten voorkomen

‘De medewerker is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor zijn eigen gezondheid’

of beperken. De medewerker is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor zijn eigen gezondheid. Uitgangspunt is dan ook dat hij zich inspant ten

behoefte van zijn eigen herstel. Zodra het nodig is, kan een beroep gedaan worden op de (gefaseerde) inzet van georganiseerde collegiale ondersteuning en meer professionele ondersteuning bij dat herstel. Dit staat in onderstaand kringenmodel van de GGZ grafisch weergegeven.

De eerste kring bestaat uit familie, vrienden en lotgenoten. De tweede kring bestaat uit ondersteuning die niet tot de gezondheidszorg wordt gerekend, zoals



de leidinggevende en de georganiseerde collegiale ondersteuning (zoals het BOT, COT en TCO). De derde kring betreft de eerstelijns gezondheidszorg, bestaande uit artsen en maatschappelijk werkers die respectievelijk medische en psychosociale oplossingen en begeleiding

aanbieden. Brandweer Nederland heeft in deze kring het 'Steunpunt Brandweer' ingericht (zie verder). Mocht er sprake zijn van zware psychische of psychosociale problematiek, dan vindt doorverwijzing naar instanties en specialisten in de vierde kring plaats.

Hulp bij natuurlijk herstel na een schokkende gebeurtenis

Een schokkende gebeurtenis moet verwerkt worden door de getroffen medewerker. De mensen in de eerste en tweede kring van bovenstaand kringenmodel spelen hierbij een grote rol. Zij hebben immers het eerst contact met de getroffen medewerker. De werkgever kan nog extra ondersteuning bieden aan de medewerker door middel van onderstaande zes activiteiten.

- 1** Het evalueren van de schokkende gebeurtenis, met het accent op de operationele debriefing. Dit wordt samen met de collega's en leidinggevende gedaan. Ook de georganiseerde collegiale opvang kan hier vanaf het begin een rol in spelen. Als sprake is van meerdere disciplines, dan is de debriefing bij voorkeur multidisciplinair, waarbij eenieder zijn verhaal kwijt kan. Daarmee wordt ook het plaatje van de gebeurtenis compleet en blijven er geen vragen onbeantwoord. Er wordt in eerste instantie bewust niet lang stilgestaan bij de emotionele beleving van de gebeurtenis. Uiteraard is er wel ruimte voor emoties wanneer die er zijn. Het op deze manier evalueren, geeft de eerste aanzet tot verwerking van de schokkende gebeurtenis.
- 2** Het stimuleren van natuurlijk herstel. Dit bestaat uit aandacht, erkenning en waardering van de leidinggevende en collega's voor de inzet en het verhaal van de betrokken medewerker.
- 3** Het inschakelen van naaste familie en vrienden. Zij zijn, naast collega's, namelijk een belangrijke vorm van steun en hulp. Getroffen medewerkers moet aangemoedigd worden om gebruik te maken van een steunend thuisfront. Dit komt de verwerking en het begrip van de thuissituatie ten goede.
- 4** Het voorkomen van negatieve reacties uit de omgeving. Deze belemmeren of vertragen het natuurlijk herstel. Het kan hierbij ook gaan om onwillige instanties of langdurige of bureaucratische procedures. In gesprekken met de betrokken medewerker moet deze factor beoordeeld worden, zodat er snel op ingespeeld kan worden.
- 5** Ervoor zorgen dat medewerkers zich veilig voelen om over hun ervaringen te praten.
- 6** Indien nog niet betrokken: het aanbieden van georganiseerde collegiale ondersteuning na enkele dagen.

4 ONDERSTEUNING EN HULP

“Op een nacht in juni schrok ik wakker van een harde klap. Voor ons huis bleek een auto tegen een boom te zijn gereden. Ik liep naar buiten en zag dat het slachtoffer de klap niet had overleefd. Ik belde de meldkamer en het was een rare gewaarwording om met mijn pager in mijn hand te staan wachten tot ik en mijn collega’s opgeroepen zouden worden, terwijl ik hier al bij het ongeval stond. Waar ik normaal samen met mijn collega’s de tijd had om me voor te bereiden op wat kwam, stond ik nu plotseling en vooral heel alleen midden in het incident. Ik voelde me machteloos en alleen. Het gebeuren maakte diepe indruk en in de weken daarna kreeg ik veel last van slapeloze nachten. Ik begon ook akelig te dromen. Ik merkte dat ik bij een oproep wat minder haast had om op de kazerne te komen, stiekem in de hoop dat ik te laat zou zijn en de TS al vertrokken was. Ik heb al die tijd mijn mond gehouden tegen mijn collega’s. Ik functioneerde steeds slechter en na een maand of twee heb ik professionele hulp gezocht. Ik startte met EMDR-therapie en besloot om mijn collega’s te vertellen over hoe ik het incident had ervaren. Dit gesprek is ontzettend zinvol geweest. Mijn collega’s hadden nooit in de gaten gehad dat ik me zo eenzaam had gevoeld. Na vijf heftige behandelingen EMDR-therapie waren mijn klachten verdwenen. Ik functioneerde weer goed, had weer plezier in alles en kreeg ik zin om me weer in te zetten voor de brandweer.”

4.1 Wat verstaan we onder collegiale ondersteuning?

Na de ‘hulp bij natuurlijk herstel’ (Hoofdstuk 3) die na een schokkende gebeurtenis aan de orde is, kan in een aantal situaties georganiseerde collegiale ondersteuning nodig of gewenst zijn. Er is dus een duidelijk onderscheid tussen de meer informele ‘hulp bij natuurlijk herstel’ die permanent beschikbaar is en de formele ondersteuning die op indicatie aan individuele medewerkers wordt aangeboden. Dit aanbod wordt gedaan door hiervoor getrainde collega’s. De kracht van deze interventie is dat hij uitgevoerd wordt door ervaren collega’s die dezelfde taal spreken. Zij weten ook waar het over gaat, omdat ze vergelijkbare ervaringen hebben. Het doel van deze collegiale ondersteuning is om stressgerelateerde gezondheidsklachten en werkuitval zoveel mogelijk te voorkomen en het welzijn

‘Een gezonde werkcultuur en collegiale ondersteuning dragen aantoonbaar bij aan het voorkomen van klachten’

te bevorderen. Een dergelijke aanpak is herkenbaar voor de medewerker en werkt drempelverlagend. Collegiale ondersteuning is goed toegankelijk. Ze vindt plaats in een vertrouwelijke sfeer, zonder oordeel, commentaar of kritiek en juist met openheid, begrip

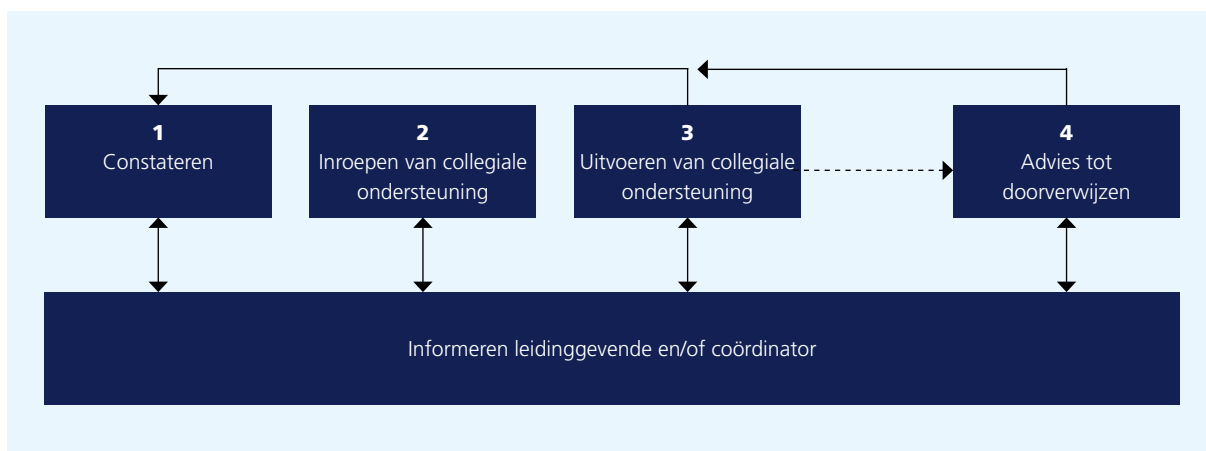
en steun. Dit zijn aspecten die bij de verwerking van groot belang zijn. Een gezonde werkcultuur en collegiale ondersteuning dragen aantoonbaar bij aan het voorkomen van klachten. Tevens wordt de kans op negatieve consequenties van schokkende gebeurtenissen verkleind.

Over het algemeen zal het aanbod van collegiale ondersteuning binnen enkele dagen na de gebeurtenis plaatsvinden. Dit kan door meteen aan te sluiten bij de operationele debriefing of binnen enkele dagen na de gebeurtenis. Het komt echter ook voor dat verwerkingsproblemen pas (veel) later aan het licht komen. Ook bij signalen met een verlaat begin geldt hetzelfde aanbod.

Het aanbod bestaat over het algemeen uit één tot drie gesprekken (individueel of in groepsverband).

- 1 Eerste gesprek: binnen enkele dagen na de gebeurtenis, nadat de operationele debriefing eerst heeft plaatsgevonden.
- 2 Tweede gesprek: na vier tot zes weken.
- 3 Derde gesprek: na drie maanden.

De collegiale ondersteuning heeft een steunende, signalerende en adviserende functie. Als de gesprekken niet tot het gewenste effect leiden, wordt een advies



voor verwijzing naar professionele hulpverlening gegeven (zie paragraaf 4.3).

4.2 Vier stappen voor collegiale ondersteuning

In de georganiseerde collegiale ondersteuning bij de brandweer worden vier stappen onderscheiden.

'Het is mogelijk dat ondanks goede collegiale ondersteuning onvoldoende herstel optreedt'

Stap 1 en 2.

Tijdig constateren van de noodzaak tot collegiale ondersteuning. Dit kan bijvoorbeeld aan de hand van een incidentenlijst. De medewerker zelf, een leidinggevende of de meldkamer kan er ook om verzoeken. In al deze gevallen wordt collegiale ondersteuning ingezet.

Stap 3.

De brandweermedewerker krijgt de gelegenheid het eigen verhaal te vertellen in een steunende context. Collegiale ondersteuning heeft een signalerende en ondersteunende functie. De collega biedt praktische hulp, stimuleert een gezonde verwerking, monitort het proces van verwerking, geeft eventueel psycho-informatie, schenkt aandacht aan het sociale netwerk en kan zo nodig tijdig verwijzen.

Stap 4.

Tijdige advisering tot verwijzing naar professionele hulp.

4.3 Professionele hulp

Soms is een schokkende gebeurtenis zo ingrijpend, dat er verwerkingsproblemen ontstaan die het dagelijks functioneren en het welbevinden (ernstig) verstoren. Het is ook mogelijk dat ondanks goede collegiale ondersteuning onvoldoende herstel optreedt. In die gevallen is professionele hulpverlening wenselijk. Professionele hulpverlening kan op verschillende manieren georganiseerd worden. Sommige regio's hebben contacten met professionele hulpverleners en kunnen doorverwijzing via die kanalen in gang zetten. De beschikbare kanalen zullen voor iedere veiligheidsregio verschillen. Daarom is hier geen algemene richtlijn voor te geven. Algemene aandachtspunten hierbij zijn goede bereikbaarheid en beschikbaarheid, kwaliteit en contextkennis van de hulpverlener en het kostenaspect. Uiteraard kunnen brandweermensen ook via hun eigen huisarts om verwijzing naar professionele hulp vragen. In 2016 is voor gespecialiseerde professionele hulp het 'Steunpunt Brandweer' geopend.

4.4 Steunpunt Brandweer

Brandweer Nederland heeft voor professionele hulp, die zo veel mogelijk aansluit op de interne zorglijn, een onafhankelijk 'Steunpunt Brandweer' ingericht. Dit steunpunt is zeven dagen per week van 08.00 uur tot 24.00 uur bereikbaar voor (ex-) brandweermensen, leidinggevendenden, collega's en familieleden. Gespecialiseerde maatschappelijk werkers met kennis van het brandweervak bieden

via dit steunpunt informatie, advies en kortdurende hulpverlening bij psychosociale klachten. Ook kunnen zij collegiale ondersteuners adviseren. Het steunpunt werkt vanuit de samenwerking met de georganiseerde collegiale opvang, het eventueel aanwezige bedrijfsmaatschappelijk werk, arbodiensten en andere zorgverleners voor de brandweer. Dit gebeurt alleen als de hulpvrager daar mee instemt. Desgewenst kan het steunpunt adviseren over tweedelijns hulpverlening. Daarvoor is dan een verwijfsbrief nodig van de huisarts of de arbo-arts. Voor het steunpunt geldt het principe: 'niet meer dan nodig, niet minder dan gewenst'.

Het steunpunt is telefonisch bereikbaar via **0800-1288** of per email steunpuntbrandweer@de-basis.nl

In de nachtelijke uren klinkt een meldtekst met de openingstijden.

Het steunpunt wordt uitgevoerd door Stichting de Basis, met een goede landelijke dekking. De medewerkers zijn gespecialiseerd in training en hulpverlening aan geüniformeerden rond ingrijpende gebeurtenissen. Zie verder www.de-basis.nl

'Het steunpunt werkt samen met de georganiseerde collegiale opvang, het bedrijfsmaatschappelijk werk, arbodiensten en andere zorgverleners voor de brandweer'

5 DE ROL VAN DE ORGANISATIE

“Nadat ik een aantal nachten had liggen piekeren over een gevaarlijke oefening adviseerde mijn postcommandant mij een gesprek aan te gaan met de collega’s van het BOT. Deze kwamen dezelfde middag al bij me langs en hebben uitgebreid naar mijn verhaal zitten luisteren. Zij gaven mij het gevoel dat ik er goed aan gedaan had aan mijn eigen veiligheid en die van mijn collega’s te denken. Ze gaven aan dat het juist goed was dat ik op dat soort momenten alert was en aangaf dat dit de grens was voor mij. Ik heb deze andere kijk op mijn beleving de eerstvolgende oefenavond gespiegeld naar mijn collega’s en daaruit bleek dat het merendeel de oefening als gevaarlijk en eigenlijk onverantwoord ervaren had. We hebben er een bijna-ongeval melding van gemaakt en de betreffende oefening is aangepast voor wat betreft het veiligheidsaspect. Ik heb deze nuchtere kijk op mijn situatie door de collegiale ondersteuners als zeer prettig ervaren.”

Psychosociale ondersteuning van geüniformeerden is onderdeel van goed werkgeverschap, binnen een goed geleide organisatie met getraind en professioneel personeel. Toegepast gezondheidsbeleid en een goede organisatie voor het afhandelen van incidenten zijn hierin belangrijk. Hierbij is binnen de organisatie aandacht voor factoren die mentale veerkracht bevorderen, zoals sociale steun, psycho-informatie, feedback, waardering via teamwerk en inspirerend en dienend leiderschap. Tevens is er aandacht voor het verminderen van risicofactoren, zoals werkdruk, emotioneel zwaar werk en procedurele en relationele onrechtvaardigheid binnen de organisatie. Het uitgangspunt van deze handreiking is dat de meeste mensen schokkende gebeurtenissen op eigen kracht te boven komen. Al dan niet samen met hun collega’s, familie, vrienden en lotgenoten. De veerkracht kan bevorderd worden door een gezonde werkcultuur en goede training en opleiding. Erkenning van de organisatieverantwoordelijkheid en daardoor een duidelijke borging binnen de organisatie is de basis om tot een goede opvang en nazorg van medewerkers en vermindering van werkuitval te komen.

5.1 Beleidsproces opvang en nazorg

Hoewel de wetgever de werkgever verantwoordelijk stelt voor het psychisch welbevinden van geüniformeerden, doet de meest recente wetgeving geen duidelijke uitspraak over de specifieke invulling daarvan⁴. Voor de brandweer wordt het beleid in de verschillende

regio’s anno 2016 op uiteenlopende manieren vastgesteld en toegepast. Centraal en decentraal is beleid in ontwikkeling, deze handreiking getuigt daar van. Op www.brandweernederland.nl zijn telkens de meest actuele documenten hierover te vinden. Er is dus geen waterdichte, kant en klare oplossing die in alle regio’s toepasbaar is. Het is ook goed dat er een zekere regelvrijheid is, die elke regio in lijn met de eigen opvattingen en cultuur kan invullen. Deze handreiking heeft wel de ambitie om een aantal uitgangspunten te bieden, die in de volgende tabel worden samengevat.

‘De veerkracht kan bevorderd worden door een gezonde werkcultuur en goede training en opleiding’

5.2 Voorzien in georganiseerde collegiale ondersteuning

Na een schokkende gebeurtenis (zie hoofdstuk 2) schakelt de meldkamer, leidinggevende of de medewerker zelf het team collegiale ondersteuning in. De georganiseerde collegiale ondersteuningsteams bestaan uit speciaal hiervoor getrainde collega’s die op georganiseerde wijze nazorg verlenen bij mogelijk schokkende gebeurtenissen. Georganiseerde collegiale ondersteuning is een begrip geworden. Ze functioneert op lokale schaal goed tot uitstekend bij de dagelijkse gebeurtenissen, waarbij ook sprake kan zijn van schokkende gebeurtenissen.

⁴ Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden, pagina 5. Impact, 2010

Georganiseerde collegiale ondersteuning

- Goed getrainde ondersteuners zijn beschikbaar
- Coördinatie, monitoring en evaluatie is bij één persoon belegd
- Rollen en verantwoordelijkheden zijn duidelijk vastgelegd
- De kwaliteit van de geboden opvang en ondersteuning dient geborgd te zijn
- De steun is gericht op erkenning, de mogelijkheid het verhaal te vertellen, opvanggesprekken en psycho-informatie
- Professionele hulp is beschikbaar (zie 4.3 en 4.4)

Psycho-informatie (5.3)

- Veerkracht en natuurlijk herstel
- Omschrijving van schokkende gebeurtenissen en mogelijke gevolgen
- Risicofactoren en beschermende factoren (ernst, cumulatief karakter, sociale steun)
- Welke signalen vragen om actie
- Hoe om te gaan met schokkende gebeurtenissen
- Wat je kunt doen als je bij jezelf of bij anderen signalen bemerkt

Uitgangspunten voor het beleidsproces opvang en nazorg

- De regionaal commandant erkent de eindverantwoordelijkheid voor goed werkgeverschap, voor (de kwaliteit van) psychosociale preventie, opvang en nazorg van brandweermensen en voor de beschikbaarheid van professionele hulp.
- De regionaal commandant besteedt in het kader van goed werkgeverschap aandacht aan periodiek gezondheidskundig onderzoek en/of medewerkerstevredenheidsonderzoek.
- De regionaal commandant zorgt dat leidinggevend en toegerust zijn om adequaat in te spelen op schokkende gebeurtenissen en de mogelijke gevolgen.
- De regionaal commandant stelt beleid vast voor preventie, opvang en nazorg van zijn medewerkers en stelt hiervoor de middelen beschikbaar.
- De coördinator van de georganiseerde collegiale ondersteuning draagt zorg voor beschikbaarheid en bereikbaarheid van getrainde ondersteuners, het monitoren en evalueren van activiteiten en informeert de commandant hier periodiek over.
- De coördinator draagt zorg voor de noodzakelijke middelen, alsmede de informatie en communicatie hierover in de organisatie.
- De coördinator onderhoudt interne en externe samenwerkingsrelaties met betrokken personen en instanties.

Informatie opvang en nazorg (5.3)

- De noodzaak en toepassing van een goed gezondheidsbeleid
- De rol van de organisatie bij preventie, opvang en nazorg
- Beschikbare ondersteuning en hulp na schokkende gebeurtenissen
- Georganiseerde collegiale ondersteuning
- Beschikbaarheid professionele hulp

Aandachtspunten die betrekking hebben op randvoorwaarden (5.5)

- Vastgesteld beleid met betrekking tot opvang en nazorg
- Vakbekwaamheid leidinggevenden en georganiseerde collegiale opvang met betrekking tot opvang en nazorg
- Een coördinator georganiseerde collegiale ondersteuning
- Een noodzakelijk aantal collegiale ondersteuners, voorzien van de daarvoor noodzakelijke middelen en de administratieve organisatie
- Coördinatie en beheer (registratie, verslaglegging en evaluatie) van opvang en nazorg
- Vertrouwenspositie van de collegiale ondersteuners waarborgen door hen verschoningsrecht toe te kennen door bevoegd gezag binnen de organisatie
- Financiële middelen voor training en deskundigheidsbevordering en voor nazorg
- Beschikbaar informatiemateriaal

5.3 Informatieverstrekking

Om de opvang en nazorg binnen de organisatie goed vorm en inhoud te geven, moet de nodige informatie verstrekt en beschikbaar zijn. De informatie gaat onder andere over beleid en toepassing van preventie, opvang en nazorg. De informatie moet ruim beschikbaar zijn, in fysieke en digitale vorm.

In het kader van proactieve benadering is verder psycho-informatie beschikbaar ter versterking van de mentale veerkracht van de medewerker. Het is informatie over de verwerking van ingrijpende gebeurtenissen. Het is er op gericht de praktische zelfredzaamheid van de medewerker en diens werkcontext te vergroten. Dit gebeurt door erkenning en herkenning van de impact die het werk kan hebben, het benadrukken van het belang van signalering, het monitoren van de geüniformeerde in diens functioneren, en het bevorderen van adequate ondersteuning en hulp.

5.4 De rol van de leidinggevende

De brandweerorganisatie kent onder de regionaal commandant voor verschillende situaties tal van leidinggevenden, waaronder repressief leidinggevenden en direct leidinggevenden voor de dagelijkse werkzaamheden. Iedere leidinggevende heeft een functionele taak en een rol in de omgang met zijn team. Leidinggevenden zijn cultuurdragers, de medewerkers zijn het kapitaal van de organisatie.

De cultuur van de brandweer is gebaat bij zorg voor het menselijke aspect. Niet in de eerste plaats tijdens een inzet. Dan staat actie voorop en worden emoties tijdelijk zo veel mogelijk geparkeerd. Wel direct na die inzet. Dan kijkt het team gezamenlijk terug op de inzet en dan komen ook de persoonlijke inbreng en de waardering aan de orde. En is er gepaste aandacht voor de impact van de inzet, zodat de stress af kan vloeien. Iedere leidinggevende is ook een people manager en heeft daarvoor kennis en vaardigheden nodig. Hij heeft een goed luisterend oor en empathisch vermogen, ook voor familieleden of oud-medewerkers. Hij signaleert behoefte aan aandacht, steun of zorg. Het creëren van een open en veilig klimaat is onderdeel van zijn kerntaken en hij draagt zorg voor de beschikbaarheid van opvang en nazorg.

Leidinggevenden moeten regelmatig bijgeschoold worden in nieuwe ontwikkelingen op het gebied van arbeidsveiligheid, opvang en nazorg.

5.5 Randvoorwaarden en middelen

De handreiking geeft hier een opsomming van aandachtspunten in randvoorwaardelijke zin. De uitgangspunten voor het beleidsproces zijn eerder in paragraaf 5.1 aangegeven.

6 ONTWIKKELINGS- PROCES

Het onderwerp 'opvang en nazorg' is binnen de brandweer anno 2016 volop in ontwikkeling. Het beleid, de inhoud van steun, opvang en nazorg, en de rollen, taken en verantwoordelijkheden maken met elkaar deel uit van een ontwikkelingsproces. Per regio kent dit een eigen dynamiek en invulling.

Daarom kan deze handreiking geen antwoord zijn op alle vragen in de verschillende regio's en is de houdbaarheidsdatum per definitie beperkt (zie ook paragraaf 5.1).

Om deze redenen en ook vanwege de leesbaarheid heeft de vakgroep Nazorg eigen personeel er voor gekozen om de oorspronkelijk beschikbare bijlages niet in deze handreiking op te nemen.

Op www.brandweernederland.nl zijn telkens de meest actuele documenten rond opvang en nazorg te vinden. Zo is er onder andere informatie te vinden over de volgende onderwerpen:

- Arbeidsveiligheid bij de brandweer
- Wet- en regelgeving met betrekking op opvang en nazorg
- Kennisproducten over de brandweerorganisatie en kwaliteitsmanagement
- Nazorg bij de brandweer
- Richtlijnen bij ongevallen bij eigen personeel
- Competentieprofielen
- Praktische tips en voorbeelden uit de regio's

Deze handreiking en de samenvatting hiervan staan ook als pdf-document op www.brandweernederland.nl.

De originele richtlijn van Kenniscentrum Impact is te downloaden via www.impact-kenniscentrum.nl/nl/ producten. Op de website van Impact zijn ook veel andere kennisproducten te vinden.

VERANTWOORDING

Deze Handreiking is tot stand gekomen onder verantwoordelijkheid van de Vakgroep Nazorg eigen personeel van Brandweer Nederland en heeft de instemming van de Vakgroep Arbeidsveiligheid.

De handreiking is in september 2016 vastgesteld door de Programmaraad Mens en Bedrijfsvoering en is aangeboden aan de Raad van Brandweercommandanten.

De Handreiking is gebaseerd op de 'Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden' (Impact, 2010).

De samenvatting van deze handreiking is ook als aparte brochure uitgegeven.

Zowel de handreiking als de brochure zijn te downloaden via www.brandweernederland.nl

Colofon

Dit is een uitgave van Brandweer Nederland

Kemperbergerweg 783
6816 RW Arnhem

Postbus 7010
6801 HA Arnhem

T (026) 355 24 55

F (026) 351 50 51

E info@brandweernederland.nl

I www.brandweernederland.nl

Eindredactie

Team Communicatie

Fotografie

Jeffrey Koper

Vormgeving

OudZuid Ontwerp mediavormgevers

September 2016

