



GEZONDVERBOND.nl

## Checklist afhandeling (ernstige) incidenten

Hoewel de kans op ernstige incidenten in de verzekeringsbranche gering is, doen bedrijven er toch verstandig aan zich hierop voor te bereiden. Onderstaande checklist geeft daarvoor diverse handreikingen en is bedoeld als concrete input voor een bedrijfsprotocol over het afhandelen van ernstige incidenten.

### 1. Doel opvang en nazorg

- Opvang en nazorg hebben tot doel de bij een incident betrokken medewerker(s) in staat te stellen zo snel mogelijk weer de draad van gewoon werken en leven op te pakken. In het verlengde hiervan zijn de opvang en nazorg gericht op herstel van de normale gang van zaken in het bedrijf.
- Medewerkers die een (ernstig) incident hebben meegemaakt, kunnen heftig reageren. Dit is een normale reactie op een abnormale gebeurtenis. De meeste mensen die betrokken zijn bij (ernstige) incidenten herstellen spontaan. Meestal in de loop van een aantal weken. De opvang en nazorg zijn erop gericht invulling te geven aan goed werkgeverschap door:
  - zo optimaal mogelijke randvoorwaarden voor dit herstel te creëren;
  - het uitblijven van spontaan herstel of anderszins verstoorde verwerking tijdig te signaleren, zodat doorverwijzing naar specialistische hulp kan plaatsvinden.
- De opvang en nazorg zijn dusdanig georganiseerd dat het bedrijf rekening houdt met het gegeven dat heftige reacties niet alleen hoeven op te treden bij mensen die direct getroffen zijn. Ze kunnen zich ook voordoen bij medewerkers die:
  - getuige zijn geweest van een ernstig incident;
  - in het verleden iets vergelijkbaars hebben meegemaakt;
  - zich realiseren dat ze in vergelijkbare situaties terecht (kunnen) komen.

### 2. Structuur van opvang en crisisafhandeling

- De leidinggevende is in principe de eerstverantwoordelijke voor de opvang en begeleiding van medewerkers die een incident hebben meegemaakt. Kijk bij de maatregel *Opvang en nazorg* naar de tips voor leidinggevenden om te zien wat een leidinggevende allemaal kan doen.
- Een bedrijf kan kiezen worden voor verschillende soorten opvang:
  1. collegiale opvang. De medewerker kan het voorval bespreken met de leidinggevende en/of met een of meerdere collega's;
  2. opvang door specialistische hulpverleners, of traumaopvang. Het bedrijf moet hiervoor afspraken maken met de arbodienstverlener of een andere gespecialiseerde aanbieder van deze diensten.
- Gezien het feit dat veruit de meeste personen zonder professionele hulp herstellen, heeft opvang door medewerkers van het eigen bedrijf de voorkeur. Collega's of teamleiding zijn bovendien permanent aanwezig, hierdoor kan de medewerker hen ook op langere termijn nog als gesprekspartners kiezen. Verder kennen zij de betrokkene van vóór het incident en kunnen ze dus beter signaleren of hij zich anders gedraagt dan voorheen.
- Inschakeling van een deskundige is gewenst als:
  - de direct leidinggevende niet opgeleid of onervaren is in het omgaan met incidenten en heftig geëmotioneerde medewerkers, en er geen andere bedrijfsopvang beschikbaar is;
  - de direct leidinggevende zich niet voldoende zeker voelt in deze rol, en er geen derden (zoals een bedrijfsopvang) beschikbaar zijn om hem daarin te coachen;
  - het incident zo heftig of ingrijpend is geweest dat de direct leidinggevende en andere collega's onvoldoende afstand kunnen nemen om de begeleidende rol op zich te nemen.

Arbocatalogus Verbond van Verzekeraars

Checklist afhandeling ernstige incidenten

Beschikbaar gesteld door IVP en Ergo-Balans, © Ton de Wijs en Huub Pennock, 2010.



### 3. Tussentijds inschakelen van specialistische hulpverlening

- Als een medewerker bijzonder ernstig reageert op een incident en de werk- of leefsituatie voor hem of voor zijn omgeving onhanteerbaar dreigt te worden, moet het bedrijf altijd specialistische hulp inschakelen.
- Laat verwijzing plaatsvinden via bijvoorbeeld de bedrijfsarts, een personeelsfunctionaris of het bedrijfsmaatschappelijk werk.

### 4. Omgaan met incidenten in de teambespreking

- Een goede manier om emotionele overbelasting te voorkomen is incidenten regelmatig te bespreken tijdens het werkoverleg (ten minste twee keer per jaar). Openheid over wat er gebeurd is voorkomt geruchtevorming en angsten. Het openlijk bespreken van ervaringen bevordert bovendien een goede teamsfeer en vormt voor medewerkers een buffer tegen emotionele (over)belasting. Daarnaast krijgt de leidinggevende inzicht in de knelpunten die medewerkers bij incidenten ervaren.
- Bij het bespreken van incidenten moet de nadruk zo veel mogelijk liggen op het in praktische zin aanpakken van probleemsituaties. Wat kunnen we er samen aan doen?
- Emoties uiten kan goed zijn, maar lost op zichzelf weinig of niets op.

### 5. Vervolgcontacten bij collegiale opvang, of opvang door de leidinggevende

- Het is belangrijk om (als dat mogelijk is) de dag na het incident met het slachtoffer te spreken, of in ieder geval iemand van het bedrijf met hem te laten spreken (denk bijvoorbeeld aan een team bedrijfsopvang). Zinvolle aandachtspunten zijn:
  - de medewerker zijn verhaal laten doen, met de nadruk op erkenning van het feit dat hij iets ernstigs heeft meegemaakt. Emoties uiten mag, maar is geen doel op zich. Ga dus niet aan mensen trekken;
  - het regelen van allerlei praktische zaken, zoals werkhervatting, contacten met het thuisfront, zaken die relevant zijn in verband met een eventuele aangifte, aansprakelijkheid, et cetera. Worden er afwijkende afspraken gemaakt, spreek dan meteen af voor hoe lang die gelden. Houd de vinger aan de pols en bevorder zo veel mogelijk het herstel van de normale gang van zaken. Degene die het gesprek voert moet dit soort zaken naar eigen inzicht kunnen afspreken;
  - voor zover dit nodig is: korte voorlichting over de effecten van schokkende gebeurtenissen (met de nadruk op het normale van de reacties);
  - overleg over de vraag of inschakeling van een deskundige gewenst is.
- Maak altijd een vervolgspraak. Wellicht wil de medewerker zelf ook graag een vervolggesprek, maar er is hoe dan ook een werkgeversverantwoordelijkheid om goede nazorg te leveren. Dit behelst minimaal het volgen van de verwerking.



GEZONDVERBOND.nl

## 6. Vervolgcontact(en) met als doel monitoring van het klachtenverloop

- De leidinggevende is in de eerste plaats verantwoordelijk voor de vervolgcontacten. Het gaat hierbij om de volgende aspecten:
  - Vragen naar het verloop van de verwerking: hoe gaat het nu, hoe is de afgelopen periode verlopen en wat zijn de huidige klachten en symptomen? Nemen deze spontaan af? Is het nodig om (tijdelijk) extra druk en spanningen te vermijden of te verminderen?
  - Zijn er nog praktische zaken te regelen waarbij het bedrijf een rol kan spelen?
  - Is er voldoende support voor de medewerker, thuis en binnen het bedrijf?
  - Als er nog sprake is van heftige symptomen die het dagelijkse leven (ernstig) ontregelen, of als de medewerker hier zelf naar vraagt: bespreken van de mogelijkheid van deskundige ondersteuning;
  - Opnieuw gelegenheid bieden om over het incident te vertellen, als de medewerker daar behoefte aan heeft
- Als de medewerker dat prettiger vindt, kan de leidinggevende volstaan met een telefoontje.
- De frequentie van het contact kan in onderling overleg worden geregeld.

## 7. Afsluitend gesprek: (ongeveer zes weken na incident):

- In een afsluitend gesprek staat het afsluiten van het incident centraal: is het gebeuren voldoende verwerkt?
- Een afsluitend gesprek hoort bij ieder ernstig incident plaats te vinden. Bij het voeren van zulke gesprekken zijn de volgende zaken van belang:
  - Bespreking van de actuele stand van zaken: hoe gaat het nu met de medewerker?
  - Terugblikken op de afgelopen periode: wat is er allemaal gebeurd en hoe is de medewerker hiermee omgegaan?
  - Bezien in hoeverre eerder gemaakte afspraken (bijvoorbeeld over aangepaste werkzaamheden) nog nodig zijn, en zo ja voor hoe lang.
  - Inventariseren van nog bestaande klachten en symptomen. De leidinggevende kan deze bijvoorbeeld objectief (via een vragenlijst) in kaart brengen. De ervaring leert dat na een maand tot zes weken een betrouwbare inschatting mogelijk is over de noodzaak van verdere hulp. Dit is dus het geschikte tijdstip om te beslissen over wel of niet doorverwijzen.
  - Als dit nodig is: doorverwijzing naar een daartoe bevoegde behandelaar (bijvoorbeeld via een bedrijfszorgpakket).
  - Gezamenlijke evaluatie van de opvang en nazorg. Medewerker en leidinggevende stellen hierbij vast of de opvang en nazorg afdoende zijn geweest. Indien nodig maken ze vervolgafspraken. De bedoeling is dat de opvang en nazorg zo lang duren als nodig is: niet korter, maar ook niet langer.