

Collegiale ondersteuning binnen de Nederlandse Politie

De Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden in de praktijk



Rapport

Impact, februari 2013

Rapport behorend bij de pilot 'Implementatie Richtlijn psychosociale ondersteuning
geüniformeerden'

Auteurs

Dr. F. Zwenk

J. Gouweloos MSc

M.T.J. Oosterbeek MSc

Voorwoord

Op 25 november 2011 is de pilot “Implementatie Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden” officieel van start gegaan. De vijf deelnemende (voormalige) pilotkorpsen zijn Fryslân, IJsselland, Haaglanden, Hollands-Midden en het KLPD. De pilot komt tot stand in samenwerking met het Programma Versterking Professionele Weerbaarheid (PVPW) en de Stichting Arbeid- en Opleidingsfondsen Politie (SAOP) onder begeleiding van Stichting Impact. De pilot loopt tot en met november 2013. De eerste fase van de pilot is gebruikt om de werkwijze binnen de vijf pilotkorpsen te vergelijken met de werkwijze zoals beschreven in de Richtlijn. Dit rapport is het resultaat van deze eerste fase.

Met de bevindingen uit dit rapport gaat de projectgroep, die onder leiding staat van Marian Strating (Programma Versterking Professionele Weerbaarheid), nu verder om tot een uniforme werkwijze te komen die vanaf november 2013 landelijk uitgerold kan worden. De projectgroep bestaat naast de voorzitter uit: Rita Mulders (Landelijke Eenheid), Klaus Dreischerf (Eenheid Oost-Nederland), Ineke Jansen en Geert Kleijberg (Eenheid Den Haag), Ingrid Rots en Loes Husing (Eenheid Noord-Nederland). Vanuit Stichting Impact waren tijdens de eerste fase van de pilot bij de projectgroep betrokken: Hans te Brake, Juul Gouweloos, Marjolaine Oosterbeek, Peter-Paul Lücker (gedetacheerd vanuit De Basis) en ondergetekende.

Dit rapport had niet tot stand kunnen komen zonder de medewerking van vele personen. Graag willen wij Clemy van Koningsbruggen (Arq Psychotrauma Expert Groep) bedanken voor haar hulp bij de opzet en uitvoering van de focusgroepen. Ook Holly Young (Stichting Impact) bedanken wij graag voor haar hulp bij de documentanalyse.

Onze grootste dank gaat uit naar de deelnemers aan de focusgroepen voor hun inbreng. Zij hebben ons het beeld geschetst van collegiale ondersteuning in de praktijk.

Frederike Zwenk
Projectleider pilot

Managementsamenvatting

Hoofdstuk 1. Kader, doel en doelgroep

- Dit rapport maakt deel uit van de pilot “Implementatie Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden”. Het doel van deze pilot is om te komen tot een werkwijze die een optimale georganiseerde collegiale ondersteuning na schokkende gebeurtenissen garandeert, passend binnen de werkcultuur van de politie. Deze werkwijze is gebaseerd op de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden¹.
- Georganiseerde collegiale ondersteuning wordt momenteel door de korpsen² op verschillende manieren geboden en niet altijd volgens de laatste, aantoonbaar werkzame praktijken. Hierdoor kan het gebeuren dat politiemensen niet altijd optimale ondersteuning na schokkende gebeurtenissen ontvangen. Bovendien dienen deze onderlinge verschillen niet het belang van één Nationale Politie. *Deze pilot heeft als doel te komen tot een landelijke, uniforme werkwijze volgens de richtlijn toegespitst op de politieorganisatie.*
- Leon Kuijs, lid korpsleiding en directeur bedrijfsvoering van de Nationale Politie, is opdrachtgever van de pilot. De pilot komt tot stand in samenwerking met het Programma Versterking Professionele Weerbaarheid (PVPW) en de Stichting Arbeid- en Opleidingsfondsen Politie (SAOP) onder begeleiding van Stichting Impact, Landelijk kennis- en adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen. De deelnemende pilotkorpsen zijn politie Fryslân, politie Haaglanden en de politie Hollands-Midden, politie IJsseland en het Korps Landelijke Politie Diensten (KLPD).
- Dit rapport beschrijft de resultaten van het onderzoek dat is uitgevoerd naar de mate waarin binnen de pilotkorpsen gewerkt wordt volgens de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden. Uit het onderzoek kwamen verschillende punten naar voren die aandacht behoeven om een eenduidige werkwijze volgens de richtlijn te bewerkstelligen. De pilotkorpsen gaan in 2013 voor deze aandachtspunten oplossingen formuleren en implementeren. Dit zal eind 2013 resulteren in een uniforme werkwijze die landelijk uitgerold kan worden.
- Dit rapport is bedoeld voor iedereen die betrokken is bij de organisatie en uitvoer van collegiale ondersteuning binnen de Nederlandse politie. Denk daarbij aan management, leidinggevenden, adviseurs op het gebied van weerbaarheid en psychosociale ondersteuning, maatschappelijk werkers, bedrijfsartsen, geestelijk verzorgers en (coördinatoren) collegiale ondersteuners.

¹ In 2010 heeft Stichting Impact, Landelijk kennis- en adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen, de richtlijn ontwikkeld. De richtlijn is opgesteld in samenwerking met de geüniformeerde hulpdiensten van ambulance, brandweer, defensie, politie en reddingsbrigades. De richtlijn biedt handvatten om te komen tot optimale psychosociale nazorg voor medewerkers van geüniformeerde diensten na een schokkende gebeurtenis. Deze zijn gebaseerd op de nieuwste inzichten uit de wetenschap en de praktijk.

² Ten tijde van het schrijven van dit rapport in 2012 was er nog sprake van korpsen.

Hoofdstuk 2. Methoden

- De Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden bestaat uit 55 aanbevelingen over psychosociale ondersteuning na schokkende gebeurtenissen. Voor de pilot zijn deze aanbevelingen omgezet in indicatoren die kunnen meten in hoeverre er volgens de richtlijn gewerkt wordt binnen een korps.
- Om de werkwijzen van de pilotkorpsen te vergelijken met de richtlijn zijn de volgende methoden gebruikt: 1) Focusgroepen, en 2) Bestudering van beleidsdocumenten over het proces en de inhoud van psychosociale ondersteuning binnen de pilotkorpsen.
- Aan de 11 focusgroepen (2 in Haaglanden, 2 in Hollands-Midden, 2 in Fryslân, 2 in IJsselland en 3 binnen het KLPD) deden in totaal bijna 80 deelnemers mee. Dit waren voornamelijk leden van het management, collegiale ondersteuners, operationeel leidinggevenden en politiemedewerkers die collegiale ondersteuning hebben ontvangen. De focusgroepen vonden plaats onder leiding van beleidsadviseurs van Stichting Impact.
- Aan de hand van de resultaten uit de focusgroepen en de documentenanalyse is per aanbeveling uit de richtlijn bekeken in welke mate de werkwijze van de pilotkorpsen overeenkomt met de richtlijn. Dit rapport bevat een uitgebreide beschrijving van de resultaten per aanbeveling.

Belangrijkste conclusies

- *Inzet collegiale ondersteuning.* Bij de meeste korpsen wordt collegiale ondersteuning op basis van een incidentenlijst ingezet. Eén van de pilotkorpsen zet collegiale ondersteuning in op basis van de impact van een incident. De richtlijn raadt aan een incidentenlijst op te stellen, maar duidelijk is dat een dergelijke lijst niet alles kan ondervangen. Zo wordt er geen rekening gehouden met incidenten die buiten de incidentenlijst vallen en onverwacht veel impact hebben op de betrokkene. Een combinatie van systeem (incidentenlijst) en flexibiliteit (inzichten van leidinggevende) is gewenst bij de inzet van collegiale ondersteuning.
- *Eerste contact met collegiale ondersteuning.* Het eerste contact vindt binnen de pilotkorpsen plaats variërend van zo snel mogelijk tot enkele dagen na het incident. Vaak is er een eerste contact om te checken of iemand behoefte heeft aan collegiale ondersteuning en vindt een eerste gesprek enkele dagen later plaats. De richtlijn maakt geen duidelijk onderscheid tussen het eerste contact en het eerste gesprek, waardoor verwarring kan ontstaan. Dit moet duidelijker omschreven worden.
- *Vervolggesprekken collegiale ondersteuning.* In overeenstemming met de richtlijn vindt bij de meeste korpsen het tweede gesprek een aantal weken na het incident plaats. Een derde gesprek is vaak niet nodig, maar vindt indien nodig binnen 3 maanden na het incident plaats.
- *Terugkoppeling aan leidinggevenden.* De focusgroep deelnemers hebben gemengde opvattingen over de vraag of de leidinggevende geïnformeerd moet worden als zijn of haar werknemer collegiale ondersteuning ontvangt. Een deel van de deelnemers denkt dat dit de laagdrempeligheid en de vertrouwelijkheid van de collegiale ondersteuning schaadt. Anderen vinden het juist een belangrijke stap om de leidinggevende een terugkoppeling te geven. De richtlijn adviseert de leidinggevende op de hoogte te brengen van het feit dat iemand collegiale ondersteuning ontvangt, maar niet van de inhoud van het gesprek.

- *Doorverwijzing.* Advisering tot doorverwijzing naar professionele hulp gebeurt in overleg met de betrokkene. Er is geen eenduidige procedure over op welk moment een collega met ernstige klachten wordt doorverwezen. Meestal wordt doorverwezen wanneer in de eerste gesprekken signalen naar voren komen die duiden op psychosociale klachten. In de regel hanteren de pilotkorpsen daarnaast ook een maximum van 3 gesprekken, zoals aanbevolen in de richtlijn. Voordat een collegiale ondersteuner een advies tot doorverwijzing kan geven, wordt overleg gepleegd met de coördinator collegiale ondersteuning, bedrijfsmaatschappelijk werker, geestelijk verzorger en/of de leidinggevende.
- *Registratie.* Uit de focusgroepen komt naar voren dat bij elk korps op een andere manier wordt geregistreerd dat een collega collegiale ondersteuning ontvangt of heeft ontvangen. Ondanks de registratie, bieden de huidige registratiesystemen vaak nog geen mogelijkheid om stapeling van meerdere incidenten bij één persoon te registreren. Hier lijkt wel behoefte aan te zijn.
- *De kwaliteit van de collegiale ondersteuner.* In overeenstemming met de richtlijn is in alle pilotkorpsen een opleiding verplicht voor collegiale ondersteuners. Er is echter een grote diversiteit aan opleidingen, met verschillen tussen de duur, de vorm en de inhoud van de opleiding. Meer eenduidigheid in de opleiding van collegiale ondersteuners is gewenst. Daarnaast wordt volgens de deelnemers aan de focusgroepen de kwaliteit van collegiale ondersteuning niet geëvalueerd en is er geen eenduidig competentieprofiel voor collegiale ondersteuners. Hier is wel behoefte aan en dit wordt ook aanbevolen in de richtlijn.
- *Takenpakket van de coördinator.* In de richtlijn staat een aantal taken omschreven voor de coördinator van de collegiale ondersteuning. Deze hebben te maken met de coördinatie, het monitoren en het evalueren van activiteiten van collegiale ondersteuning. Uit de focusgroepen bleek dat in elk korps minstens één coördinator collegiale ondersteuning is aangesteld en dat ze een duidelijke taakomschrijving hebben. De omschrijvingen kwamen grotendeels overeen met de taken zoals die beschreven staan in de richtlijn, behalve dat er minder nadruk wordt gelegd op de kwaliteit en evaluatie van collegiale ondersteuning.
- *Bespreken van de voorwaarden van vertrouwelijkheid.* De deelnemers hebben laten weten op de hoogte te zijn van de voorwaarden van vertrouwelijkheid. Zo weten ze dat collegiale ondersteuners zich niet kunnen beroepen op het verschoningsrecht wanneer een collega betrokkenheid bij een strafbaar feit aan hen kenbaar maakt. De voorwaarden worden meestal niet aan het begin van een gesprek besproken zoals aanbevolen in de richtlijn. Vaak gebeurt dit wel op het moment dat een collega een strafbaar feit dreigt te onthullen. Het gesprek wordt dan door de collegiale ondersteuner stopgezet.
- *Opleiding voor leidinggevenden.* Volgens de deelnemers aan de focusgroepen verschillen de kennis en vaardigheden van leidinggevenden met betrekking tot de signalering van psychosociale problemen per leidinggevende. Er is onduidelijkheid over de mate waarin er op dit gebied mogelijkheden voor opleidingen voor leidinggevenden zijn. Hier is wel behoefte aan. De richtlijn beveelt aan dat een leidinggevende moet worden gewezen op/opgeleid zijn in zaken waar hij/zij op moet letten om medewerkers met een behoefte aan ondersteuning te signaleren.
- *Het bieden van psychoinformatie.* Psychoinformatie wordt niet standaard geboden. Er wordt wel enige psychoinformatie geboden door collegiale ondersteuners tijdens het gesprek en in de politieopleiding. De nadruk ligt tijdens de opleiding vooral op het hulpverlenerscircuit en minder op informatie over het normale verwerkingsproces en signalen van verstoorde verwerking. Op andere momenten wordt geen psychoinformatie geboden.

- *Negatieve berichtgeving in de media.* De deelnemers vertellen dat er door de korpsen wisselend aandacht besteed wordt aan negatieve berichtgeving in de media en de nazorg aan medewerkers wanneer zij hier lijdend voorwerp van zijn. Men acht het wel belangrijk dat management en leidinggevenden steun en erkenning geven door achter het verhaal te staan van een collega die negatief belicht wordt in de media. Door social media kan nieuws zeer snel naar buiten worden gebracht. Er is behoefte om daar beter op te kunnen anticiperen.
- *Facilitering en ondersteuning van collegiale ondersteuning.* Er zit verschil tussen de korpsen in hoeverre de collegiale ondersteuning wordt gefaciliteerd. Het toekennen van piketuren, het niet hoeven draaien van nachtdiensten tijdens de piketdienst, etc. zijn verschillend geregeld. De richtlijn beveelt aan dat de organisatie collegiale ondersteuning optimaal dient op te zetten en te ondersteunen.

Vervolgstappen

- De projectgroep ontwikkelt een stroomschema, waarin de inzet van collegiale ondersteuning, de fasering van gesprekken, het informeren van de leidinggevende en advisering tot doorverwijzing op een overzichtelijke manier zijn vastgelegd. Hiermee kan tot een uniforme werkwijze gekomen worden.
- Om er zorg voor te dragen dat binnen alle korpsen dezelfde informatie geregistreerd wordt, is het voorstel om te komen tot een landelijk registratiesysteem voor collegiale ondersteuning. In dit systeem zal onder andere het aantal incidenten geregistreerd worden dat iemand meemaakt, zodat ook stapeling beter inzichtelijk gemaakt kan worden. Dit moet gebeuren met zorgvuldige privacyregelingen.
- Een voorstel om de kwaliteit van collegiale ondersteuners te kunnen borgen, bestaat uit het opstellen van een competentieprofiel, een in de basis uniforme opleiding, bijscholing, het opstellen van basisvoorwaarden voor de inhoud en de frequentie van intervisiebijeenkomsten en een methode om de inzet van collegiale ondersteuners te evalueren.
- Het bewaken van kwaliteit en de evaluatie van collegiale ondersteuners behoren tot de taken van de coördinator. Deze taken lijken impliciet aanwezig te zijn, maar zijn niet expliciet vastgelegd in bijvoorbeeld een draaiboek voor de collegiale ondersteuners. Het voorstel is om kwaliteit en evaluatie van collegiale ondersteuners duidelijker te beschrijven als onderdeel van het takenpakket van de coördinator.
- Aanbevolen wordt dat er in een gesprek met collegiale ondersteuning meer aandacht wordt besteed aan het vermelden van de voorwaarden van vertrouwelijkheid, bijvoorbeeld aan het begin van het eerste gesprek.
- Op dit moment hebben niet alle leidinggevenden voldoende kennis- en vaardigheden voor de signalering van psychosociale problemen bij geüniformeerden na schokkende gebeurtenissen. De projectgroep gaat na wat er aan bestaande opleidingen wordt geboden en doet op basis daarvan een voorstel over hoe dit thema te borgen.
- Psychoinformatie ter versterking van de mentale veerkracht van de geüniformeerde moet niet alleen na een incident worden aangeboden, maar al eerder onder de aandacht van de medewerkers worden gebracht. Dit gebeurt nog te weinig. Het voorstel is om de psychoinformatie toegankelijker te maken en op regelmatigere basis aan te bieden.

- Er wordt door de organisatie wisselend omgegaan met medewerkers die negatief belicht worden in de media. Er zou meer aandacht mogen zijn voor de invloed die negatieve berichtgeving in de media kan hebben op de psychosociale gezondheid.
- In de richtlijn staat dat voor een optimale (psychosociale) zorg de collegiale ondersteuning optimaal opgezet dient te worden en vanuit de organisatie ondersteund dient te worden. Dit wordt door de pilotkorpsen verschillend ingevuld. Het voorstel is daarom om een landelijke standaard te creëren met betrekking tot de facilitering en ondersteuning van collegiale ondersteuners.

Implementatie

Op dit moment worden binnen de pilotkorpsen werkgroepen samengesteld om de voorstellen om te zetten in een plan van aanpak per thema. Stichting Impact ondersteunt de implementatie gedurende 1 jaar (tot eind november 2013). Daarna zal de uniforme werkwijze landelijk uitgerold dienen te worden. Ook zal Stichting Impact de implementatie monitoren met behulp van een gestandaardiseerd monitoringsinstrument. Op deze manier kan er zicht gehouden worden op de vorderingen van de implementatie van de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerd binnen de Nederlandse politie.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	ii
Managementsamenvatting.....	iii
Hoofdstuk 1. Kader, doel en doelgroep.....	iii
Hoofdstuk 2. Methoden.....	iv
Belangrijkste conclusies.....	iv
Vervolgstappen.....	vi
Implementatie.....	vii
Inhoudsopgave.....	viii
1 Inleiding.....	1
1.1 De Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden.....	1
1.2 De projectgroep.....	2
1.3 Collegiale ondersteuning binnen pilotkorpsen.....	2
1.4 Kader en doel van het onderzoek.....	3
2 Methode.....	5
2.1 De richtlijn meetbaar maken: aanbevelingen omzetten in indicatoren.....	5
2.1.1 Opzet van de richtlijn.....	5
2.1.2 Aanbevelingen operationaliseren: indicatoren maken.....	5
2.1.3 Nadere analyse van de indicatoren: focus op collegiale ondersteuning.....	6
2.1.4 Focusgroepen versus document analyse.....	6
2.2 Organiseren van focusgroepen.....	6
2.2.1 Organisatie van de focusgroep.....	6
2.2.2 Opstellen van het draaiboek van de focusgroepen.....	8
2.2.3 De uitvoer van de focusgroep.....	8
2.3 Bestudering van documenten.....	9
2.4 Analyse van de data.....	9
3 Resultaten.....	10
3.1 Collegiale ondersteuning.....	10
3.2 Leiderschap.....	27
3.3 Goed werkgeverschap.....	33
4 Conclusie.....	39
4.1 Aandachtspunten.....	39
4.2 Voorstellen naar aanleiding van de aandachtspunten.....	42
4.3 Aanbevelingen voor verder onderzoek.....	43
4.4 Hoe nu verder? De implementatiefase.....	44
Bijlagen.....	45
Bijlage A: Overzicht leden van de projectgroep.....	45
Bijlage B: Indicatorenlijst.....	46
Bijlage C: Verwijderde indicatoren en aanbevelingen.....	53
Bijlage D: Focusgroep vragen met bijbehorende indicatoren en aanbevelingen.....	54
Bijlage E: Ogevraagde en ontvangen documenten per korps.....	60

1 Inleiding

In november 2011 is de pilot “Implementatie Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden” officieel van start gegaan. Het doel van deze pilot is om te komen tot een werkwijze die een optimale psychosociale ondersteuning garandeert, passend binnen de werkcultuur van de politie. De pilot leidt tot een heldere en eenduidige werkwijze voor psychosociale ondersteuning na schokkende gebeurtenissen op het werk. Deze werkwijze is gebaseerd op de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden³, maar is toegespitst op de praktijk binnen Nederlandse politie en zal worden opgenomen in de Arbo-catalogus politie. De pilot zal zich daarbij met name richten op de georganiseerde collegiale ondersteuning, omdat deze methode sterk wordt aanbevolen in de richtlijn en tevens gangbaar is binnen de Nederlandse politie. De pilot komt tot stand in samenwerking met Programma Versterking Professionele Weerbaarheid (PVPW) en de Stichting Arbeid- en Opleidingsfondsen Politie (SAOP) onder begeleiding van Stichting Impact, Landelijk kennis- en adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen. De deelnemende pilotkorpsen zijn politie Fryslân, politie Haaglanden en de politie Hollands-Midden, politie IJsselland en het Korps Landelijke Politie Diensten (KLPD).

Dit rapport geeft de resultaten weer van de eerste fase van de pilot: de oriëntatiefase. In deze fase heeft Stichting Impact onderzocht in hoeverre er op dit moment binnen de pilotkorpsen gewerkt wordt volgens de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden. De richtlijn is dus vergeleken met de werkwijze van de pilotkorpsen. Dit is gedaan door middel van focusgroepen en het analyseren van documenten over psychosociale ondersteuning binnen de pilotkorpsen.

1.1 De Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden

In 2010 heeft Stichting Impact – in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties – de “ Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden” ontwikkeld. Deze richtlijn is opgesteld in samenwerking met de geüniformeerde hulpdiensten van ambulance, brandweer, defensie, politie en reddingsbrigades. De richtlijn biedt handvatten om te komen tot optimale psychosociale nazorg voor medewerkers van geüniformeerde diensten na een schokkende gebeurtenis. Hierdoor worden stressgerelateerde gezondheidsklachten en werkuitval ten gevolge van schokkende gebeurtenissen zoveel mogelijk voorkomen. De richtlijn is gebaseerd op de nieuwste inzichten uit de wetenschap en de praktijk. Als uitgangspunt wordt gesteld dat de meeste mensen in staat zijn schokkende gebeurtenissen op eigen kracht te boven te komen, met behulp van de eigen directe omgeving, zoals familie, vrienden, collega’s of lotgenoten. De eigen veerkracht van medewerkers en georganiseerde collegiale ondersteuning nemen hier een belangrijke rol in.

Na de totstandkoming van de richtlijn was het aan de geüniformeerde diensten zelf om eventuele veranderingen door te voeren om de psychosociale ondersteuning te laten aansluiten bij de aanbevelingen uit de richtlijn. Vanuit de Nederlandse politie ontstond de behoefte om eerst op een gestructureerde manier en met ondersteuning van Stichting Impact de richtlijn specifiek aan te passen aan de eigen praktijk, alvorens de richtlijn te gaan implementeren.

De eerste opvang na het meemaken van een schokkende gebeurtenis vindt binnen de politie veelal plaats door collega’s van de georganiseerde collegiale ondersteuning. Op dit moment bestaan er binnen de pilotkorpsen grote verschillen in werkwijzen en zijn er geen eenduidige afspraken over de organisatie en werkwijze van de collegiale ondersteuning. Dit dient niet het belang van collegiale ondersteuning als bijdrage aan de professionele weerbaarheid en is daarmee ook niet in belang van

³ Impact (2010). Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden. Diemen: Impact.

één Nationale Politie. Leon Kuijs, lid korpsleiding en directeur bedrijfsvoering van de Nationale Politie, heeft aan het PVPW opdracht gegeven om een projectgroep in te richten die de richtlijn bij de politie implementeert. Het aanpassen van de richtlijn aan de praktijk van de Nederlandse politie maakt onderdeel uit van deze pilot.

1.2 De projectgroep

In 2010 zijn op initiatief van Stichting Impact korpsen benaderd met de vraag of zij deel willen uitmaken van het project. Tevens hebben korpsen op eigen initiatief Stichting Impact benaderd. Hieruit ontstond een projectgroep, bestaande uit:

- De korpsen Fryslân, Haaglanden en IJsselland en het KLPD. Hollands Midden heeft zich een paar maanden na de start van het project aangesloten, vooruitlopend op de nieuwe situatie van de Nationale Politie waarin Hollands Midden en Haaglanden één politie eenheid vormen. Vanuit ieder korps is één uitvoerend projectleider aangesteld, die zorg draagt voor de uitvoering van de pilot binnen het eigen korps. (zie [bijlage A](#) voor een overzicht van de leden van de projectgroep).
- Het PVPW is opdrachtgever en heeft hun eigen projectleider aangesteld als voorzitter van de projectgroep.
- Stichting Impact, verantwoordelijk voor het uitvoeren van het onderzoek en de coördinatie en de administratie van het project. Tevens ondersteunt Stichting Impact de korpsen waar mogelijk bij de uitvoering van het project.

Op 25 november 2011 ging de pilot officieel van start. De pilot wordt gefinancierd door de SAOP en de pilotkorpsen.

1.3 Collegiale ondersteuning binnen pilotkorpsen

Binnen de pilotkorpsen zijn er grote verschillen in de organisatie van collegiale ondersteuning. Hieronder presenteren we enkele getallen.

	Fryslân	IJsselland	Haaglanden	Hollands Midden	KLPD
<i>Oprichtingsjaar</i>	1994	1998	1992	1994	1998
<i>Aantal coördinatoren collegiale ondersteuning in 2011</i>	2	1 (centraal)	1 (centraal)	3	3
<i>Aantal collegiale ondersteuners in 2011</i>	14	43	150	15	35
<i>Aantal inzetten in 2011*</i>	288	onbekend	1052	62	403

<i>Aantal medewerkers 2011**</i>	1.481	1.397	4.852	1.998	4.938
<i>Functie van centrale coördinator</i>	niet aan de orde	1 bedrijfsmaatschappelijk werker	1 bedrijfsmaatschappelijk werker	1 Directeur Politie	2 IBT docent of medewerker in blauw
<i>Aantal decentrale coördinatoren</i>	0	4	35	0	3

Bron: Politie Almanak, peildatum 31 december 2011

*Inzetten zijn geen formele cijfers, vanwege de verschillende registratiemethoden van de pilotkorpsen

**In bve. De aspiranten zijn hier niet in meegenomen.

1.4 Kader en doel van het onderzoek

De richtlijn beschrijft het gehele proces van psychosociale ondersteuning bij schokkende gebeurtenissen. Het proces begint bij preventie (bijvoorbeeld door de selectie van de juiste medewerkers of een weerbaarheidstraining en psychoinformatie), gevolgd door praktische ondersteuning, signalering van medewerkers die een schokkende gebeurtenis hebben meegemaakt en monitoring van de minderheid die daar klachten van ondervindt. Het proces eindigt bij eventuele doorverwijzing naar professionele hulpverlenende instanties buiten de politieorganisatie. Collegiale ondersteuning heeft een belangrijke rol in het proces van psychosociale ondersteuning.

De projectgroep kan niet op ieder gebied een even grote invloed uitoefenen of veranderingen doorvoeren. De nadruk wordt gelegd op collegiale ondersteuning na schokkende gebeurtenissen, een methode van eerste opvang die door de richtlijn wordt aanbevolen. Onder collegiale ondersteuning valt naast de praktische steun ook de signalering van medewerkers die mogelijk ondersteuning nodig hebben en monitoring van medewerkers die een schokkend incident hebben meegemaakt.

De reden van de inkadering tot collegiale ondersteuning is meerledig. Ten eerste reikt het te ver om – indien nodig – veranderingen in de landelijke selectiecriteria van medewerkers door te voeren. Bovendien lopen er reeds andere projecten vanuit het PVPW die zich richten op preventie en die aansluiten bij de richtlijn, zoals een training voor de versterking van mentale en fysieke weerbaarheid.

Ten tweede zijn de projectleiders uit de pilotkorpsen vanwege hun functie (o.a. bedrijfsmaatschappelijk werker, geestelijk verzorger) in staat om de werkwijze van met name georganiseerde collegiale ondersteuning binnen hun korpsen aan te passen aan de richtlijn en daarin veranderingen teweeg te brengen. Daarnaast kan de projectgroep adviezen geven aan direct leidinggevenden en management over de opzet van gestructureerde collegiale ondersteuning en hun rol in signalering en monitoring. De pilot heeft binnen de pilotkorpsen volledige ondersteuning van de korpsleiding en de ondernemingsraad. Door het mandaat van Leon Kuijs kan naast korpsniveau, ook op landelijk niveau geadviseerd worden.

Als gevolg van bovenstaande inkadering heeft de projectgroep het doel van de pilot als volgt geformuleerd: *Dit onderzoek heeft als doel te komen tot een landelijke uniforme werkwijze volgens de richtlijn toegespitst op de politieorganisatie.*

De resultaten van dit onderzoek staan beschreven in dit rapport. Op basis van dit rapport gaan de pilotkorpsen het komende jaar, tijdens de tweede fase van de pilot (de implementatiefase),

oplossingen formuleren en implementeren in overeenstemming met de richtlijn ter optimalisering van de psychosociale ondersteuning. Dit zal eind 2013 resulteren in een uniforme werkwijze die landelijk uitgerold kan worden.

2 Methode

De volgende stappen zijn genomen om de werkwijze van de pilotkorpsen te vergelijken met de richtlijn:

- De aanbevelingen uit de richtlijn omzetten in indicatoren die meten in hoeverre de pilotkorpsen volgens de aanbevelingen werken.
- Het meten van deze indicatoren door:
 - Focusgroepen met collegiale ondersteuners, leidinggevend (operationeel en tactisch) en medewerkers die collegiale ondersteuning hebben ontvangen.
 - Het bestuderen van documenten van de pilotkorpsen waarin het proces en de inhoud van psychosociale ondersteuning is vastgelegd.
- Het analyseren van de verkregen informatie uit de focusgroepen en de documenten om te bepalen in hoeverre er volgens de richtlijn gewerkt wordt en, indien er andere werkwijzen worden gehanteerd, wat de redenen daarvan zijn.

Uiteindelijk resulteert dit in verschillende thema's die verandering behoeven om de richtlijn en de werkwijze van collegiale ondersteuning binnen de pilotkorpsen beter op elkaar te laten aansluiten. De hierboven omschreven stappen daartoe worden hieronder toegelicht.

2.1 De richtlijn meetbaar maken: aanbevelingen omzetten in indicatoren.

2.1.1 Opzet van de richtlijn

De richtlijn bestaat uit 55 aanbevelingen over het bieden van psychosociale ondersteuning aan geüniformeerden. Deze aanbevelingen zijn gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek en de praktijkkennis van zowel de bij de richtlijnontwikkeling betrokken beroepsverenigingen van verschillende geüniformeerde diensten als beroepsverenigingen van professionals die geüniformeerde psychosociale zorg aanbieden.

De aanbevelingen zijn algemeen geformuleerd zodat ze op verschillende beroepsgroepen van toepassing zijn. Voor de pilot heeft de projectgroep ze gegroepeerd rond drie thema's:

- collegiale ondersteuning;
- leiderschap;
- goed werkgeverschap.

2.1.2 Aanbevelingen operationaliseren: indicatoren maken.

Stichting Impact heeft de aanbevelingen meetbaar gemaakt (ofwel geoperationaliseerd) door ze om te zetten in 70 meetbare indicatoren (zie [bijlage B](#)). Dit is gedaan in samenwerking met een expert op het gebied van kwaliteitszorg binnen organisaties en het uitvoeren van interne- en externe audits, werkzaam bij Arq Psychotrauma Expert Groep.

Hieronder staat een voorbeeld van hoe een aanbeveling is omgezet naar een indicator:

1. Aanbeveling 48

De projectgroep beveelt aan dat, indien er een registratiesysteem wordt opgezet ten dienste van de collegiale ondersteuning, dit gebeurt met zorgvuldige privacyregelingen. Buiten de context van collegiale ondersteuning mag geen gebruik worden gemaakt van (de informatie over individuele personen in) een dergelijk systeem.

2. Meetbare aspecten van de aanbeveling vaststellen:

- Indien er een registratiesysteem is opgezet ten dienste van collegiale ondersteuning, gebeurt dit met zorgvuldige privacyregelingen.
- Buiten het contact van collegiale ondersteuning wordt geen gebruik gemaakt van het registratiesysteem.

3. Indicator 31

Is er een registratiesysteem opgezet ten dienste van collegiale ondersteuning, waaruit blijkt hoeveel gesprekken een lid van collegiale ondersteuning voert en met wat voor interval?

a. *Indien de organisatie een registratiesysteem heeft:*

- In verband met de privacyregelingen wordt dit systeem alleen door collegiale ondersteuning gebruikt.
- Indien dit niet het geval is: op welke manier wordt het systeem nog meer gebruikt?

b. *Indien de organisatie geen registratiesysteem heeft:*

- Wordt op een andere manier bijgehouden hoeveel gesprekken een lid van de collegiale ondersteuning voert en met wat voor interval?
- Indien ja: op wat voor manier gebeurt dit en hoe wordt de privacy van werknemers geborgd?

Tijdens het proces van het operationaliseren van aanbevelingen, bleek dat twaalf aanbevelingen niet binnen het kader van dit onderzoek vielen, omdat er geen invloed op was uit te oefenen of omdat ze dubbelop waren met andere aanbevelingen (zie [bijlage C](#) welke aanbevelingen zijn verwijderd). Tevens bleek dat sommige *delen* uit een aanbeveling niet meetbaar waren of dubbelop waren met een deel uit een andere aanbeveling. Dit deel van de aanbeveling is niet opgenomen in het onderzoek.

2.1.3 Nadere analyse van de indicatoren: focus op collegiale ondersteuning

Vervolgens werden de indicatoren nogmaals kritisch bekeken en werd nagegaan of ze ook daadwerkelijk antwoord gaven op het doel van het onderzoek welke zich specifiek richt op de collegiale ondersteuning na schokkende gebeurtenissen. Er vielen uiteindelijk veertien indicatoren af (zie [bijlage C](#) welke aanbevelingen zijn verwijderd).

2.1.4 Focusgroepen versus document analyse

Vervolgens werd vastgesteld hoe de indicatoren het beste gemeten konden worden. Er werd gekozen voor deskresearch en focusgroepen als meetmethoden. Hieronder worden de motivatie voor de keuze daartoe en de opzet van deze meetmethoden toegelicht.

2.2 Organiseren van focusgroepen

Een focusgroep is een samengestelde groep, waarbinnen de deelnemers discussiëren over een vooraf bepaald onderwerp om ervaringen uit te wisselen, beleid te maken of de mening van gebruikers te leren kennen. De kracht van een focusgroep ligt in de interactie van de deelnemers: zij kunnen elkaars ervaringen delen en verschillende meningen geven, waardoor bijvoorbeeld bepaalde werkwijzen binnen een organisatie zichtbaar worden. Stichting Impact heeft gekozen voor focusgroepen met een samengestelde groep van collegiale ondersteuners, leidinggevenden, management en medewerkers die collegiale ondersteuning hebben ontvangen. Op deze manier konden de verschillende meningen, werkwijzen en processen zichtbaar worden over de manier waarop binnen een korps de signalering van medewerkers die een incident hebben meegemaakt is georganiseerd, hoe de collegiale ondersteuning wordt vormgegeven en hoe wordt gemonitord of een medewerker professionele hulpverlening behoeft. Door van ervaringsdeskundigen, collegiale ondersteuners, leidinggevenden en management ideeën omtrent deze onderwerpen te verzamelen, ontstaat een geïntegreerd beeld van de werkwijze binnen een korps.

2.2.1 Organisatie van de focusgroep

Afgelopen april 2012 participeerden bijna 80 deelnemers vanuit de pilotkorpsen aan 11 focusgroepen.

In de politiekorpsen Haaglanden, Hollands Midden, IJsselland en Fryslân werden twee focusgroepen georganiseerd. Bij het KLPD werden drie focusgroepen georganiseerd vanwege het grotere aantal medewerkers en de verdeling in Noord, Midden en Zuid. Per focusgroep heeft de projectgroep acht deelnemers uitgenodigd, onderverdeeld naar functie:

- Twee collegiale ondersteuners, waarvan indien mogelijk één coördinator collegiale ondersteuning. Ze moesten ervaring hebben in het voeren van gesprekken in tenminste de afgelopen twee jaar.
- Twee direct operationeel leidinggevenden, verantwoordelijk voor operationele debriefing, directe opvang na een schokkend incident, signalering en monitoring van medewerkers. Minimaal één jaar werkzaam als leidinggevende.
- Eén lid van het management. Deze moest een verantwoordelijke rol hebben in de vorming van beleid en besluitvoering over opvang, nazorg en preventie van schokkende gebeurtenissen. Minimaal één jaar ervaring in de huidige functie. Bijvoorbeeld een hoofd HRM.
- Twee medewerkers die collegiale ondersteuning hebben ontvangen. Daarbij werd gevraagd dat de schokkende ervaring niet te vers was en dat de deelnemer vrijuit durft te spreken in aanwezigheid van management en leidinggevenden. Het liefst iemand die nu nog in dienst is, of zeer recentelijk is uitgetreden, zodat hij/zij kennis heeft van het huidige beleid rondom opvang en nazorg. Indien mogelijk: ervaring met het zorgproces na collegiale ondersteuning (doorverwijzing naar professionele zorg).

Daarnaast konden de projectleiders naar eigen invulling nog één iemand uitnodigen. Hierbij kan gedacht worden aan trajectbegeleiders, OR-leden, bedrijfsmaatschappelijk werkers, etc. Aanbevolen werd om eraan te denken dat de keuze niet leidde tot een scheve verhouding tussen mensen met een uitvoerende functie en een leidinggevende taak. Dit kan openheid in de discussie belemmeren. De deelnemers werden in eerste instantie benaderd door de projectleiders uit de korpsen. Vervolgens kregen ze een officiële uitnodiging van Stichting Impact.

Hoewel gestreefd werd naar de bovenstaande verdeling van rollen in de focusgroep, is deze samenstelling door omstandigheden niet altijd gelukt. Tevens beschikten sommige deelnemers over meerdere rollen. Zo kwam het voor dat iemand leidinggevende was en tevens coördinator collegiale ondersteuner. Ook kon iemand zowel vanuit zijn eigen functie op de werkvloer spreken als zijn ervaringen delen over het contact met collegiale ondersteuning na een schokkende gebeurtenis. Uiteindelijk kenden de focusgroepen de volgende verdeling in deelnemers:

Korps	Collegiale ondersteuners	Direct operationeel leidinggevende	Management	Ontvanger collegiale ondersteuning	Overig	Totaal
Fryslân 1	2	2	1	3	-	8
Fryslân 2	2 (1 coördinator)	2	1	3	-	8
Haaglanden 1	3 (2 coördinator)	1	-	1	2	7
Haaglanden 2	3 (1 coördinator)	1	1 (tevens coördinator collegiale ondersteuning)	-	1	6
Hollands Midden 1	2 (1 coördinator)	-	-	1	1	4
Hollands Midden 2	2 (1 coördinator)	1	1	1	2	7
IJsselland 1	2 (1 coördinator)	1	2	2	-	7
IJsselland 2	4 (2 coördinatoren)	1	1	1	1	8
KLPD 1	4	-	-	1	2	7
KLPD 2	2	4	1	-	2	9
KLPD 3	1	1 (tevens collegiale ondersteuner)	-	2	2	6

2.2.2 Opstellen van het draiboek van de focusgroepen

Om een vloeiend proces van de focusgroepen te bewerkstelligen, zijn de geformuleerde indicatoren eerst geclusterd in drie thema's, te weten: collegiale ondersteuning, leiderschap en goed werkgeverschap. Vervolgens zijn de indicatoren omgezet in open vragen die in de focusgroep discussie konden oproepen. Aan de hand van de antwoorden op de open vragen werd vervolgens gemeten in hoeverre er aan de indicatoren werd voldaan en er dus volgens de aanbeveling wordt gewerkt. De vragen en de bijbehorende indicatoren zijn opgenomen in [bijlage D](#).

2.2.3 De uitvoer van de focusgroep

Een focusgroep duurde drie uur, met tweemaal een pauze van vijftien minuten. Tijdens de focusgroep waren vanuit Stichting Impact steeds drie medewerkers aanwezig met de volgende rolverdeling:

1. Gespreksleider: deze stelde de vragen aan de deelnemers van de focusgroep.
2. Procesbegeleider: deze had als taak de tijd te bewaken en te controleren of alle vragen aan bod waren gekomen. Zo niet, dan kon de procesbegeleider dit opmerken en de vraag stellen.
3. Notulist: deze maakte geluidsopnames van de focusgroep en notuleerde het gesprek.

Voordat gestart werd met de focusgroep legden de projectleiders van de korpsen nog kort het doel van de pilot uit. Ook werd aan alle deelnemers mondeling toestemming gevraagd voor deelname aan dit onderzoek, waarvan een geluidsopname is gemaakt. Aan de deelnemers werd eveneens expliciet gevraagd of er bezwaar was tegen de geluidsopname. Hierbij werd benadrukt dat de informatie anoniem bleef en de geluidsopname alleen bedoeld was voor het uitwerken van de focusgroep. Desondanks werd een paar keer gevraagd naar de noodzaak van de geluidsopname, maar na verdere uitleg had niemand zwaarwegende bezwaren en kon de opname worden gemaakt. Tijdens de focusgroep was een achterwacht aanwezig om eventueel opvang te bieden aan medewerkers die een schokkende gebeurtenis hadden meegemaakt en waarbij door de focusgroep de herinnering daaraan opnieuw voor een ervaring van klachten zorgde. De achterwacht was een bedrijfsmaatschappelijk werker, of geestelijk verzorger en meestal de projectleider uit de korpsen. Het is niet nodig geweest de achterwacht te benaderen.

2.3 Bestudering van documenten

De pilotkorpsen hebben documenten aangeleverd die informatie boden over de werkwijze van collegiale ondersteuning van hun korps. De documenten betroffen bijvoorbeeld een handleiding en een trainingsprogramma voor collegiale ondersteuners (zie [bijlage E](#) voor een compleet overzicht). Stichting Impact heeft de documenten bestudeerd en is nagegaan in hoeverre de documenten antwoord gaven op de indicatoren en aanbevelingen.

2.4 Analyse van de data

De getypte verslagen van de focusgroepen zijn eerst geanonimiseerd en vervolgens gecompleteerd aan de hand van audio-opnames, zodat de gesprekken uit de focusgroepen letterlijk zijn genoteerd. De verslagen zijn in het programma ATLAS.ti⁴ gezet en in de eerste plaats gecodeerd op vraagnummer volgens het draaiboek voor de focusgroepen. In de tweede plaats zijn eventuele andere opvallende thema's die buiten de scope van de vragen uit de focusgroep vielen, op thema gecodeerd. Zo kwamen van alle focusgroepen de stukken tekst bij elkaar te staan die antwoord gaven op een bepaalde vraag. Ook kwamen alle stukken tekst bij elkaar te staan die een bepaald opvallend thema betroffen. Na de codering zijn de antwoorden op de vragen via de indicatoren weer teruggevoerd op de corresponderende aanbeveling nummers uit de richtlijn en zijn de antwoorden vergeleken met bijbehorende aanbeveling(en). Hierdoor werd zichtbaar welke werkwijze de korpsen per aanbeveling hanteerden en of dit strookte met de richtlijn.

De resultaten van de analyse staan beschreven in het volgende hoofdstuk.

⁴ ATLAS.ti. Versie 6.0. [Computer software] (2009). Berlin, Scientific Software Development. ATLAS.ti is een programma waarmee kwalitatieve data (zoals interviews, teksten, geluidsfragmenten) systematisch geanalyseerd kunnen worden.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van zowel de focusgroepen als de bestudering van de documenten beschreven. Per aanbeveling uit de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerd is aangegeven in hoeverre de werkwijze van de pilotkorpsen overeenkomt met de richtlijn. Zoals in paragraaf 2.1.1 beschreven, zijn de aanbevelingen gecategoriseerd rond drie thema's: collegiale ondersteuning, leiderschap en goed werkgeverschap. Sommige aanbevelingen konden ondergebracht worden bij meerdere thema's. Om niet dezelfde informatie meerdere keren te herhalen, wordt iedere aanbeveling slechts bij één thema uitgeschreven. In het geval dat een aanbeveling bij meerdere thema's past, toont de letter achter het nummer van de aanbeveling bij welk thema de aanbeveling is uitgeschreven: collegiale ondersteuning (C), leiderschap (L) en goed werkgeverschap (W). Zoals in paragraaf 2.1.2. beschreven, zijn sommige *delen* uit een aanbeveling niet opgenomen in het onderzoek. Om duidelijk te maken om welke delen het gaat, zijn deze delen grijs gedrukt.

De resultaten zijn als volgt weergegeven:

- Allereerst is de aanbeveling uit de richtlijn overgenomen;
- Vervolgens staat aangegeven middels welke indicator de aanbeveling is geoperationaliseerd ([bijlage B](#)), naar welke open vraagnummer deze is omgezet (zie [bijlage D](#)) en eventueel of er documenten zijn geraadpleegd;
- Daarna staan de overkoepelende bevindingen (over alle pilotkorpsen) genoteerd;
- Tot slot volgt een conclusie over de bevindingen.

3.1 Collegiale ondersteuning

Onder het thema collegiale ondersteuning vallen de volgende aanbevelingen: 2, 7(L), 18, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 41,42, 44(L), 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52.

De bevindingen met betrekking tot deze aanbevelingen staan hieronder beschreven.

Aanbeveling 2

Na potentieel schokkende gebeurtenissen moet rekening worden gehouden met de volgende psychische en psychosociale gevolgen: disfunctioneren; spanningsklachten; toename van ziekteverzuim; toename middelengebruik; problemen in de privésfeer; ongevoeligheid; emotionele afvlakking; acuut stresssyndroom; posttraumatisch stresssyndroom; depressieve stoornis; slaapstoornissen; arbeidsconflicten; en arbeidsongeschiktheid.

Operationalisatie:

- Indicator: 6
- Vraag: 5d
- Documenten: Indicator 5

Bevindingen

In de opleiding voor collegiale ondersteuners wordt aandacht besteed aan normale verwerking van schokkende gebeurtenissen, signalen van verstoorde verwerking en gesprekstechnieken. Tijdens intervisie wordt veelal casuïstiek ingebracht waarbij ook aandacht is voor de vraag of iemand doorverwijzing behoeft in het kader van verstoorde verwerking. De inhoud en werkwijze van de intervisie is bij een van de vijf korpsen vastgelegd in een protocol.

Conclusie

Door de collegiale ondersteuners in de focusgroepen te bevragen op de inhoud van intervisiebijeenkomsten en wat in de opleiding aan bod komt, kon worden nagegaan of hen kennis met betrekking tot de psychische en psychosociale gevolgen van schokkende gebeurtenissen was bijgebracht. In de opleiding wordt inderdaad aandacht besteed aan psychische en psychosociale gevolgen van schokkende gebeurtenissen. Tijdens de intervisie wordt casuïstiek ingebracht.

Aanbeveling 18

Om tot een optimale (psychosociale) zorg te komen binnen organisaties, beveelt de projectgroep de inzet van collegiale ondersteuning aan, en deze optimaal op te zetten en vanuit de organisatie te ondersteunen binnen de in deze richtlijn geschetste aanpak en kaders.

Operationalisatie:

- Indicator: 2ab, 6, 22
- Vraag: 5a (intervisie) 5bcd, 6a, 13
- Documenten: indicator 2b (vraag 6a)

Bevindingen

Voor de collegiale ondersteuners wordt vanuit elk korps intervisie georganiseerd, maar de frequentie verschilt tussen korpsen. Twee korpsen houden om de één tot twee maanden een intervisiebijeenkomst; bij drie korpsen komen de collegiale ondersteuners maar een paar keer per jaar bij elkaar. Tijdens de intervisie wordt vooral casuïstiek ingebracht en gesproken over hoe het met de collegiale ondersteuner zelf gaat. Bij twee korpsen wordt duidelijk dat, voordat iemand collegiale ondersteuner kan worden, diegene een gesprek voert met de leidinggevende en/of een assessment ondergaat. Alle focusgroep deelnemers zijn van mening dat niet iedereen zomaar collegiale ondersteuning kan geven: je moet empathisch zijn en niet te veel last hebben van eigen bagage. Twee korpsen benoemen dat het belangrijk is om maatwerk te leveren als collegiale ondersteuner. Zij hechten belang aan diversiteit binnen het team collegiale ondersteuning in leeftijd, geslacht, ervaring, etc.

De kwaliteit van collegiale ondersteuning wordt niet geëvalueerd. Bij één korps wordt binnen intervisies wel feedback gegeven op elkaars handelen en geëvalueerd op wat eventueel beter had gekund. Er vindt echter nergens evaluatie plaats door mensen niet werkzaam binnen de collegiale ondersteuning, zoals de collega's die collegiale ondersteuning hebben ontvangen. Vanuit de meeste korpsen wordt wel de behoefte uitgesproken aan een evaluatie van de collegiale ondersteuning door derden.

Bij alle korpsen is wel iets over de werkwijze van collegiale ondersteuning vastgelegd, maar het verschilt per korps wat precies is vast gelegd op het gebied van de taken, het proces, intervisie en bijscholing.

De focusgroep deelnemers vinden het prettig dat collegiale ondersteuning laagdrempelig, gelijkwaardig, herkenbaar en vertrouwd is. Collegiale ondersteuning wordt als een juiste eerste stap gezien tot psychosociale zorg, mits het als organisatie goed ingebed is. Bij één korps wordt genoemd dat collegiale ondersteuning eigenlijk overbodig zou moeten zijn doordat collega's en leidinggevendenden zelf steun geven aan getroffen en eventuele psychosociale klachten monitoren en signaleren.

Tot slot wordt er verschillend gedacht over of collegiale ondersteuning voldoende wordt ondersteund binnen de organisatie. Sommigen vinden dat dit voldoende is en zien dit terug in de facilitering en borging van collegiale ondersteuning. Anderen hebben het gevoel dat er geen waardering en trots voor collegiale ondersteuning is. Echter, er wordt ook opgemerkt dat het belang van collegiale ondersteuning steeds meer onderkend wordt.

Conclusie

Of de collegiale ondersteuning optimaal is opgezet vanuit de organisatie, werd gemeten aan de hand van het hebben van intervisie en de inhoud daarvan, de kwaliteit en evaluatie van collegiale ondersteuning, de borging van collegiale ondersteuning en de ondersteuning vanuit de organisatie. Bij alle korpsen wordt intervisie georganiseerd voor collegiale ondersteuning, zij het op verschillende frequenties en intensiteiten. De inhoud komt veelal overeen, meestal wordt casuïstiek ingebracht en wordt besproken hoe het met de collegiale ondersteuners gaat. De korpsen zijn van mening dat niet iedereen zomaar collegiale ondersteuner kan worden en dat bepaalde competenties, zoals empathie, nodig zijn om de functie goed te kunnen uitoefenen. Ook moet de collegiale ondersteuner zelf niet te veel last ondervinden van eigen eventuele trauma's. De kwaliteit van collegiale ondersteuning wordt niet geëvalueerd. Hier is wel behoefte aan. Bij alle korpsen is collegiale ondersteuning op een bepaalde manier geborgd. Collegiale ondersteuning wordt gezien als laagdrempelig, gelijkwaardig, herkenbaar en vertrouwd. Er wordt verschillend gedacht over of collegiale ondersteuning voldoende wordt ondersteund door de organisatie. Sommige focusgroep deelnemers hebben het gevoel dat er geen waardering is, anderen juist wel.

Aanbeveling 23

De projectgroep beveelt aan dat georganiseerde collegiale ondersteuning tot taak heeft de collega's na een schokkende gebeurtenis te ondersteunen, waarbij aandacht gegeven dient te worden aan:

1. Bieden van praktische hulp;
2. Stimuleren van een gezonde verwerking;
3. Vroegtijdige signalering en doorverwijzing;
4. Monitoren van het proces van verwerking;
5. Mobiliseren van het sociale netwerk;
6. Aandacht schenken aan negatieve reacties uit de omgeving.

Deze aspecten kunnen per hulpverleningsdienst worden aangevuld met specifieke aandachtspunten.

Operationalisatie

- Indicator: 18, 21
- Vraag: 3a, 6a
- Documenten: Indicator 21

Bevindingen

Alle taken, zoals in de aanbeveling genoemd, komen in de focusgroepen naar voren, met uitzondering van het aandacht schenken aan negatieve reacties uit de omgeving. Er is hier ook niet door de interviewers nadrukkelijk naar gevraagd. Waar in gesprekken door collegiale ondersteuners de focus op wordt gelegd, verschilt enigszins tussen de korpsen. Vier van de vijf noemen het bieden van een luisterend oor, het signaleren van een verstoorde verwerking en eventueel adviseren tot doorverwijzing als kerntaken. Een korps ziet signaleren niet als primaire taak van collegiale ondersteuners, maar van de leidinggevenden. Een ander korps noemt, in tegenstelling tot de rest, het bieden van praktische hulp en het mobiliseren van het sociale netwerk niet de primaire taken, en besteedt daar enkel aandacht aan indien nodig. Aanvullend op de taken uit de aanbeveling, worden ook het geven van informatie over het hulpverleningscircuit binnen de organisatie en het geven van uitleg over normale verwerkingsprocessen genoemd. In vier van de vijf korpsen zijn het proces en de taken van collegiale ondersteuning vastgelegd in een protocol, regeling, handboek of nota.

Conclusie

De korpsen voeren de taken zoals beschreven in de aanbeveling grotendeels uit. Een korps ziet signaleren echter niet als primaire taak van collegiale ondersteuners, maar van de leidinggevenden. Onduidelijk is ook in hoeverre aandacht besteed wordt aan het aandacht schenken aan negatieve reacties uit de omgeving.

Aanvullend op de taken uit de aanbeveling worden ook het geven van informatie over het hulpverleningscircuit binnen de organisatie en het geven van uitleg over normale verwerkingsprocessen als belangrijke taken genoemd.
De taken zijn in vier van de vijf korpsen vastgelegd in een document voor collegiale ondersteuners.

Aanbeveling 25

De projectgroep beveelt de toepassing van vier stappen aan binnen georganiseerde collegiale ondersteuning:

1. Constateren blootstelling of andere aanleiding;
2. Inroepen/aanwijzen collegiale ondersteuner;
3. Ondersteunen van collega('s) (de zes taken);
4. (indien nodig:) advies tot doorverwijzing

Het informeren van de leidinggevende dient vanaf de eerste stap te gebeuren en gedurende het proces van collegiale ondersteuning voortgezet te worden. De leidinggevende kan ook zelf georganiseerde collegiale ondersteuning inschakelen, bijvoorbeeld na een operationele debriefing. Door wie de stappen worden uitgevoerd, bepaalt de organisatie zelf.

Operationalisatie:

- Indicator: 28, 29, 30
- Vraag: 1f
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Of de leidinggevende op de hoogte wordt gebracht over de inzet van collegiale ondersteuning verschilt tussen korpsen, maar ook binnen korpsen. Bij één korps wordt het als gebruikelijk beschouwd om de leidinggevende te informeren en is hier een vaste procedure voor. Bij een ander korps wordt de leidinggevende niet op de hoogte gebracht en is dit een gevoelig punt. Wanneer de leidinggevende wel wordt geïnformeerd, liggen er verschillen *binnen* de pilotkorpsen in het moment van informeren en het vrijgeven van de hoeveelheid informatie.

Een belangrijk punt dat steeds terugkeert is het borgen van de vertrouwelijkheid van de gesprekken met de collegiale ondersteuner. In hoeverre mag de leidinggevende op de hoogte gebracht worden over dat een medewerker collegiale ondersteuning krijgt? En in hoeverre mag de inhoud van de gesprekken verteld worden aan de leidinggevende? Voor de leidinggevendenden is het belangrijk om op de hoogte te zijn van wat er in zijn team speelt en hoe het met de medewerkers gaat; voor de collegiale ondersteuning is het belangrijk om laagdrempelig te blijven door vertrouwelijkheid te waarborgen. Dit wordt ervaren als een spanningsveld.

Conclusie

De korpsen zijn verdeeld over het wel of niet informeren van de leidinggevende wanneer een collega collegiale ondersteuning ontvangt. Belangrijke factoren om de leidinggevende niet op de hoogte te brengen zijn het behouden van de laagdrempeligheid en de vertrouwelijkheid van de collegiale ondersteuner. Een belangrijk argument om de leidinggevende juist wel op de hoogte te brengen is dat een leidinggevende dan zicht houdt op wat er in het team speelt en hoe het met een individuele medewerker gaat.

Aanbeveling 27

De projectgroep beveelt de volgende gemeenschappelijke (basis)inzetcriteria aan die de diverse organisaties naar eigen inzicht kunnen aanvullen. Collegiale ondersteuning dient in ieder geval te worden overwogen bij incidenten waarbij sprake is van:

- ernstig letsel of dreiging (met name bij kinderen);
- betrokkenheid van familie of collega's van geüniformeerden;
- onmacht bij de geüniformeerde hulpverlener;
- een geüniformeerde die zelf aangeeft behoefte te hebben aan ondersteuning;
- direct geweld tegen de hulpverlener

Operationalisatie:

- Indicator 8,9
- Vraag: 1a
- Documenten: Indicator 8,9

Bevindingen

Vier van de vijf korpsen hanteren een (top10) incidentenlijst. Het bestaan van de incidentenlijst is bekend bij de collegiale ondersteuners en vastgelegd in een voor hen beschikbaar document. De incidentenlijsten die de korpsen hanteren komen grotendeels overeen met de soort incidenten zoals beschreven in aanbeveling 27. Over het algemeen worden incidenten genoemd die een feitelijke of dreigende dood of ernstige verwonding met zich meebrengen of een bedreiging vormen voor de fysieke integriteit van betrokkenen of anderen. De korpsen hebben deze brede formulering gespecificeerd tot incidenten die daarop betrekking hebben. Incidenten die op de lijst staan en die veelal door de deelnemers in de focusgroepen werden genoemd zijn: lijkvinding, een dodelijke aanrijding of aanrijding met (zeer) zwaar letsel, zelfdoding, geweldsincidenten, reanimaties, geweld/dreiging tegen burgers of collega's.

Bij het korps waar geen incidentenlijst wordt gehanteerd, besluit de dienstdoende senior (teamchef/coördinator) of het nodig is om collegiale ondersteuning in te zetten. Op deze manier wordt tot inzet besloten op basis van de impact bij de medewerker en niet op basis van het incident. Naast inzet op basis van bepaalde incidenten, noemen de deelnemers aan de focusgroepen ook andere situaties waarin collegiale ondersteuning wordt ingezet. Alle korpsen zetten collegiale ondersteuning bijvoorbeeld eveneens in als een medewerker op eigen initiatief contact opneemt met een collegiale ondersteuner. Ook kunnen collega's signalen oppikken dat ondersteuning nodig kan zijn en dit doorgeven aan de desbetreffende medewerker zelf, zijn/haar leidinggevende of aan een collegiale ondersteuner. Zowel inzet van collegiale ondersteuning op eigen initiatief, als op initiatief van een collega, komt echter weinig voor. Daarnaast noemen deelnemers aanvullende incidenten waarbij uit ervaring is gebleken dat ondersteuning nodig kan zijn, zoals langdurige lichamelijke of geestelijke druk of psychische nood van een collega. Tevens noemen alle korpsen dat het opeenvolgend ervaren van meerdere kleine of grote incidenten (stapeling), een belangrijk inzetcriterium moet zijn. Hier is op dit moment echter te weinig zicht op. Een aantal focusgroep deelnemers in één korps zet ook collegiale ondersteuning in bij problemen op privégebied. Tevens wordt collegiale ondersteuning bij alle korpsen ingezet tijdens een debriefing na een heftig incident. Bij studenten wordt frequenter initiatief genomen tot inzet van collegiale ondersteuning, met name ook bij incidenten die niet als inzetcriteria beschouwd worden.

Conclusie

Het ontbreken van een incidentenlijst brengt het risico met zich mee dat medewerkers die behoefte hebben aan collegiale ondersteuning gemist worden, omdat de inzet afhankelijk is van het eigen inzicht van de dienstdoende leidinggevende. Anderzijds brengt het gebruik van een incidentenlijst met zich mee dat een medewerker het gevoel kan hebben te vaak benaderd te worden door collegiale ondersteuning, terwijl er geen behoefte aan is.

Ook de korpsen die wel een incidentenlijst hanteren missen meldingen voor collegiale ondersteuning. Dit kan bijvoorbeeld komen doordat de leidinggevende of de meldkamer niet goed op de hoogte is van de inzetprocedure, het vergeet, of doordat ze bijvoorbeeld opgaan in de hectiek van de dag.

Stapelende en ogenschijnlijk minder heftige incidenten blijven lastig te signaleren, omdat deze niet altijd zichtbaar zijn bij leidinggevend, collega's of de meldkamer.

Onder andere de recherche geeft aan minder regelmatig benaderd te worden door de collegiale ondersteuning. Het moment waarop collegiale ondersteuning normaliter wordt ingezet, past niet bij hun werkzaamheden omdat ze pas later geconfronteerd worden met mogelijk schokkende gebeurtenissen.

Aanbeveling 28

Georganiseerde collegiale ondersteuning dient in principe alleen te worden ingezet bij werkgerelateerde incidenten. Dit laat onverlet dat op basis van goed werkgeverschap ook niet-werkgerelateerde incidenten aandacht kunnen krijgen vanuit collegiale ondersteuning.

Operationalisatie

- Indicator: 20
- Vraag: 3d
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Hoe diep er door collegiale ondersteuning op privéproblemen wordt ingegaan wisselt tussen de korpsen. In bijna alle korpsen zijn privéproblemen niet de reden van inzet, maar komen ze wel ter sprake. Bij één korps benoemen een aantal focusgroep deelnemers privéproblemen wel als reden van inzet te beschouwen. De mate waarin er in de gesprekken aandacht wordt besteed aan privéproblemen, verschilt per korps en per collegiale ondersteuner. Een tweetal korpsen geeft aan in principe te verwijzen naar vertrouwenspersoon of bedrijfsmaatschappelijk werk, al zegt een collegiale ondersteuner uit deze korpsen wel dieper op privéproblematiek in te gaan. De andere twee korpsen laten privéproblemen wel onderdeel uitmaken van de gesprekken als het weerslag heeft op het werk.

Conclusie

Collegiale ondersteuning wordt in alle korpsen ingezet na werkgerelateerde schokkende incidenten (uitgezonderd arbeidsconflicten) en niet op basis van problemen in de thuissituatie. Er kunnen echter tijdens gesprekken ook problemen in de thuissituatie naar boven komen. Of hier aandacht aan wordt besteed wisselt per korps en per individueel lid van de collegiale ondersteuning.

Aanbeveling 29

De projectgroep beveelt geüniformeerde organisaties aan om een eigen basisincidentenlijst met specifieke inzetcriteria voor de eigen hulpverleningsdienst op te stellen, waarin de bovenstaande aandachtspunten en overwegingen terugkeren.

Operationalisatie

- Indicator 8, 9
- Vraag: 1a
- Documenten: Indicator 8,9

Bevindingen

Vier van de vijf korpsen hanteren een incidentenlijst. Deze komen grotendeels overeen met de inzetcriteria uit aanbeveling 27. Uitzondering is dat geen van de korpsen de betrokkenheid van familie bij een incident als inzetcriterium heeft genoemd. Ditzelfde geldt voor onmacht bij de betrokken collega. Daarentegen zijn de incidentenlijsten specifiekier uitgewerkt en sluiten ze aan op de werkcontext van de korpsen. Over het algemeen worden incidenten genoemd die een feitelijke of dreigende dood of ernstige verwonding met zich meebrachten of een bedreiging vormden voor de fysieke integriteit van betrokkenen of anderen. Deze brede formulering is echter omgevormd tot specifieke incidenten die daarop betrekking hebben.

Collegiale ondersteuning wordt ook buiten de incidentenlijst ingezet: er worden aanvullende incidenten genoemd waar uit ervaring ondersteuning bij nodig kon zijn, zoals langdurige lichamelijke of geestelijke druk of psychische nood van een collega. Verder proberen de collegiale ondersteuners in de gaten te houden wanneer iemand een aantal incidenten meemaakt die buiten de incidentenlijst vallen. Een enkeling verleent ook collegiale ondersteuning wanneer er privéproblemen zijn. Bij drie korpsen met een incidentenlijst krijgt de meldkamer automatisch via de computer een signaal wanneer ze contact op moet nemen met collegiale ondersteuning. Bij het vierde korps met incidentenlijst wordt er geen signaal afgegeven in de meldkamer, maar dient de leidinggevende contact op te nemen met de collegiale ondersteuning en lopen de collegiale ondersteuners zelf de incidenten na.

Ondanks de incidentenlijst die de vier korpsen hanteren, worden er toch nog incidenten gemist. Dit heeft vooral te maken met drukte in de meldkamer, onoverzichtelijkheid in de documentatie en gebrek aan monitoring. Bij één korps worden incidenten gemist, omdat sommige afdelingen niet altijd door de meldkamer vanuit het korps worden aangestuurd, maar vanuit de regio waar medewerkers op dat moment opereren. Daardoor kan bijvoorbeeld een aantal heftige incidenten achter elkaar, die in verschillende regio's hebben plaatsgevonden, onopgemerkt blijven. De registratie van de incidenten wordt niet teruggekoppeld aan het eigen korps van de medewerkers, omdat registratie hiervan in het eigen korps niet gekoppeld is.

Eén korps hanteert geen incidentenlijst, omdat de impact van het incident op de collega bepaalt of collegiale ondersteuning wordt ingezet. Echter, het nadeel daarvan is dat in de praktijk de leidinggevende moet aangeven of een incident heftig is geweest. Dit wordt niet altijd gesignaleerd en als de leidinggevende eerst de betrokken collega vraagt of ondersteuning nodig is, en dus niet direct op eigen initiatief collegiale ondersteuning inschakelt, durft de betrokken collega niet altijd aan te geven ondersteuning nodig te hebben.

Conclusie

De meeste korpsen hanteren een incidentenlijst die grotendeels overeenkomt met de inzetcriteria uit aanbeveling 27, op 'betrokkenheid van familie bij een incident' en 'onmacht bij de betrokken collega' na. Buiten de incidentenlijst, wordt collegiale ondersteuning naar eigen inzicht van de korpsen ingezet. Wanneer geen incidentenlijst wordt gebruikt, is de bepaling van de impact van het incident door de leidinggevende het inzetcriterium.

Ondanks het gebruik van de incidentenlijst, worden toch nog incidenten gemist door hectiek, onoverzichtelijkheid en gebrek aan monitoring.

Aanbeveling 32

Het eerste gesprek met de georganiseerde collegiale ondersteuning dient enkele dagen na signalering, dus niet onmiddellijk volgend op het incident, te worden aangeboden. Dit laat onverlet dat binnen de organisatie een steunende context moet bestaan waarbinnen desgewenst ruimte is om emoties te kunnen luchten en het verhaal kwijt te kunnen.

Operationalisatie:

- Indicator: 11 en 36 (*eerste bullet*)
- Vraag: 1b, 8ac
- Documenten: n.v.t. (indicator 11 ook middels document beantwoord)

Bevindingen

Alle korpsen streven ernaar dat de collegiale ondersteuner zo snel mogelijk na een incident het eerste contact legt om behoefte aan een gesprek te inventariseren. De tijdspanne waarbinnen dit eerste contact plaatsvindt, varieert tussen 24 uur tot 72 uur. Wanneer het daadwerkelijke eerste gesprek plaatsvindt, verschilt per korps. Het ene korps regelt dit het liefst binnen één tot twee dagen, terwijl een ander vijf tot zes dagen aanhoudt. Als knelpunt wordt het moment van contactopname ervaren: dit komt regelmatig te vroeg of op een onhandig tijdstip. De richtlijn gaat alleen in op het tijdstip van het *eerste gesprek* en niet in op wanneer *het eerste contact* gelegd wordt. Dit leidt tot onduidelijkheid over de fasering van contact en gesprekken. Een ander knelpunt is de telefonische contactopname. Veel deelnemers vinden telefonische contactopname niet wenselijk en willen het liefst alleen face-to-face contact. Dit is echter om logistieke redenen niet bij elk korps mogelijk. Bij één korps hebben de collegiale ondersteuners wel een telefoontraining gehad, over hoe eerste opvang te bieden over de telefoon.

Of de mogelijkheid bestaat om jouw verhaal te doen bij 'gewone' collega's, verschilt tussen en binnen korpsen, maar vooral op individueel niveau. Bij twee korpsen wordt genoemd dat de ploegenstructuur gemist wordt, waardoor nu geen hechting meer bestaat met het gehele team. Nu worden vaak kleinere groepjes binnen een team gevormd of worden ervaringen één op één gedeeld. De meeste focusgroep deelnemers geven aan wel hun verhaal kwijt te kunnen. Een enkeling vindt dit lastig uit angst dat het verhaal uiteindelijk toch tegen je kan werken. Het varieert of er door collega's op een later moment wordt teruggekomen op het verhaal. Door twee aanwezige leidinggevendenden binnen één korps wordt hier wel scherp op gelet. Onderling in het team wordt er vaak wel op teruggekomen.

Een steunende context blijkt tevens uit de aanwezigheid van collegiale ondersteuners tijdens de operationele debriefing, waarbij impliciet (non-verbaal gedrag) en bij een deel van de korpsen expliciet aandacht wordt besteed aan de persoonlijke beleving van de betrokkene m.b.t. het incident.

Conclusie

Face to face contactopname verdient volgens de focusgroep deelnemers de voorkeur boven telefonische contactopname. Sommige deelnemers hebben een aanvullende telefoontraining gehad. Het moment van contactopname is een aandachtspunt: slechts het *eerste gesprek* is gedefinieerd in de richtlijn en niet het *eerste contact*. Het eerste contact vindt vóór het eerste gesprek en veelal zo snel mogelijk na een incident plaats, waarbinnen praktische hulp geboden wordt, geobserveerd wordt hoe iemand erbij zit, of de collegiale ondersteuner kenbaar maakt dat hij/zij op een later moment contact op zal nemen met de collega. Het eerste gesprek vindt variërend plaats van zo snel mogelijk tot enkele dagen na het incident.

Aanbeveling 33

De projectgroep raadt aan bij georganiseerde collegiale ondersteuning de volgende globale fasering aan te houden.

- Eerste gesprek: enkele dagen na het incident
- Tweede gesprek: na vier tot zes weken
- Derde gesprek: na drie maanden

Operationalisatie:

- Indicator: 10
- Vraag: 1b
- Documenten: Indicator 12

Bevindingen

Het tweede gesprek vindt bij alle korpsen na een aantal weken plaats, variërend van één tot twee weken tot drie weken of later na het incident. Duidelijk wordt wel dat een derde gesprek vrij uitzonderlijk is en – wanneer hier toch sprake van is – deze binnen drie maanden plaatsvindt. Bij één korps is de fasering van gesprekken duidelijk vastgelegd; bij de andere korpsen is dit minder concreet geborgd.

Conclusie

De fasering van het tweede gesprek gaat bij de meeste korpsen ongeveer zoals de richtlijn voorstelt. Het derde gesprek komt weinig voor en vindt plaats binnen drie maanden in plaats van na drie maanden.

Aanbeveling 34

De projectgroep beveelt aan binnen de georganiseerde collegiale ondersteuning maximaal drie gesprekken te voeren volgens bovengenoemde fasering. Daarna dient geadviseerd te worden dat de geüniformeerde contact zoekt met professionele hulpverlening.

Operationalisatie:

- Indicator: 68
- Vraag: 2a
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Bijna elk korps hanteert een maximum van drie gesprekken. Eén korps geeft aan dat na zes gesprekken met een collega de persoon een kleurtje krijgt in het registratiesysteem, zodat deze meer opvalt. Dan gaat er een seintje naar de leidinggevende. De betrokken collega bepaalt zelf of deze wordt doorverwezen naar professionele hulpverlening.

Conclusie

Het maximum van drie gesprekken wordt over het algemeen goed aangehouden.

Aanbeveling 35

De collegiale ondersteuning heeft naast een ondersteunende ook een signalerende functie.

Operationalisatie

- Indicator: 18
- Vraag: 3a
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Vier van de vijf korpsen zien het signaleren van een verstoorde verwerking als een van de belangrijkste taken van collegiale ondersteuning. In één korps wordt aangegeven dat signalering lastig is, wanneer iemand geen contact meer heeft met collegiale ondersteuning en later toch klachten krijgt. Ook een ander korps geeft aan te merken dat sommige collega's een tijd na de gesprekken pas behoefte hebben aan professionele hulp.

Eén korps is wat verdeeld wat betreft signalering als taak voor collegiale ondersteuners. Een aantal ziet signalering niet als een primaire taak van collegiale ondersteuners, maar van de leidinggevendenden. Collegiale ondersteuners zijn er volgens hen vooral voor het geven van steun en het bieden van een luisterend oor.

Conclusie

Vier van de vijf korpsen zien signalering als een belangrijke functie van collegiale ondersteuning. Een aantal deelnemers uit één korps vindt dit vooral de verantwoordelijkheid van leidinggevendenden. Signalering is lastig wanneer collega's uit het circuit van collegiale ondersteuning zijn. Er kan in een later stadium toch behoefte zijn aan professionele hulp.

Aanbeveling 36

Tijdens het contact met het lid van de georganiseerde collegiale ondersteuning dient vertrouwelijkheid te worden geboden, maar onder voorwaarden. Deze voorwaarden zijn:

1. Er is geen sprake van 'verschoningsrecht', in de zin dat het lid van de georganiseerde collegiale ondersteuning op grond van zijn relatie met de geüniformeerde het recht heeft om vragen van een rechter onbeantwoord te laten.
2. Het lid collegiale ondersteuning kan besluiten dat de betrokken geüniformeerde tegen zichzelf of anderen in bescherming moet worden genomen;
3. Indien betrokkene verwijtbare, laakbare of strafbare handelingen openbaart, kan dit leiden tot een dilemma bij het lid collegiale ondersteuning.

Voorafgaand aan een gesprek met het lid van de georganiseerde collegiale ondersteuning moeten deze voorwaarden duidelijk worden gemaakt aan betrokkene, en indien noodzakelijk kan het gesprek stopgezet worden.

Operationalisatie

Indicator: 16, 17

Vraag: 3c

Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Vertrouwelijkheid en de grenzen daarvan wordt door bijna geen van de collegiale ondersteuners standaard besproken tijdens het eerste gesprek. De focusgroep deelnemers zijn verdeeld over of dit ook het juiste moment is om dit te bespreken. Wel is het merendeel het erover eens dat vertrouwelijkheid van de inhoud van de gesprekken geboden moet worden, maar dat dit ophoudt wanneer eventuele strafbare feiten door de medewerker aan de orde komen. Er bestaat echter nog onduidelijkheid en discussie over wanneer precies de grens getrokken wordt in een dergelijke

situatie. Wat betreft verschoningsrecht is het merendeel op de hoogte dat dit niet geboden kan worden. Twee korpsen hebben dit ook opgenomen in een protocol collegiale ondersteuning. In hoeverre vertrouwelijkheid geboden kan worden en in welke mate een leidinggevende moet worden geïnformeerd, is in alle korpsen nog niet helemaal duidelijk. De meeste collegiale ondersteuners willen de inhoud van gesprekken niet delen met leidinggevenden, omdat vertrouwelijkheid de basis van collegiale ondersteuning is. Leidinggevenden kunnen wel de behoefte hieraan hebben: zeker wanneer iemands functioneren wordt beïnvloed. In de focusgroepen leidde het onderwerp over de grenzen van vertrouwelijkheid tot discussie.

Conclusie

Voorwaarden van vertrouwelijkheid worden niet standaard voorafgaand aan een gesprek besproken. De meeste collegiale ondersteuners zijn wel op de hoogte van het verschoningsrecht en zetten de gesprekken stop wanneer er sprake is van strafbare feiten. Onduidelijk is in hoeverre de inhoud van het gesprek kan worden teruggekoppeld aan de leidinggevende. Met name wanneer iemands functioneren wordt beïnvloed kan dit een dilemma zijn.

Aanbeveling 37

De projectgroep raadt aan een eerste gesprek met georganiseerde collegiale ondersteuning voorrang te geven boven waarheidsvinding, tenzij de opsporingsinstantie/ het OM zwaarwegende redenen heeft om dit anders te doen.

Operationalisatie:

- Indicator: 32
- Vraag: 1d
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Weinig deelnemers hebben ervaring met de tussenkomst van het OM bij de inzet van collegiale ondersteuning. Indien ze het wel hebben meegemaakt, werd in goed overleg besloten dat collegiale ondersteuning voorrang kreeg en verhinderde het OM de collegiale ondersteuning niet.

Conclusie

Waarheidsvinding blijkt geen storende factor te zijn voor het voeren van gesprekken met collegiale ondersteuning.

Aanbeveling 38

De projectgroep beveelt aan de training voor deelname aan georganiseerde collegiale ondersteuning in te bedden binnen de organisatie. Hierbij dient aandacht te zijn voor gesprekstechnische vaardigheden (individueel en in groepsverband), een basiskennis van psychotrauma, schokkende gebeurtenissen en de gevolgen ervan, en het kunnen herkennen van problemen in verwerking.

Operationalisatie:

- Indicator: 1a
- Vraag: 5abc
- Documenten: indicator 1b, 3

Bevindingen

Elke collegiale ondersteuner heeft hiervoor een opleiding gevolgd. Er is een grote variëteit in opleidingen, zo verschillen deze bijvoorbeeld in duur van één tot vijf dagen. In de opleidingen wordt onder andere aandacht besteed aan de basiskennis van psychotrauma, gesprekstechnieken en het herkennen van signalen voor verstoorde verwerking. Ook binnen een korps kan de gevolgde opleiding verschillen tussen collegiale ondersteuners, bijvoorbeeld door de tijd heen. De mate waarin aandacht wordt besteed aan bijscholing en eventuele opfriscursussen verschilt, maar is over het algemeen beperkt. Een groot deel van de collegiale ondersteuners geeft tijdens de focusgroepen aan wel behoefte te hebben aan extra bijscholing.

Conclusie

De opleidingen voor collegiale ondersteuners bevatten de elementen die in richtlijn worden aangeboden. Wel is er een grote diversiteit aan opleidingen. Verschillende collegiale ondersteuners geven aan dat ze meer behoefte aan bijscholing hebben.

Aanbeveling 40

Competenties die van belang zijn voor leden van de georganiseerde collegiale ondersteuning en die (multidisciplinair) in de opleiding aan bod dienen te komen, zijn:

- Communicatieve vaardigheden;
- Goed kunnen luisteren;
- Invoelend vermogen;
- Robuuste, daadkrachtige persoonlijkheid;
- Zelfstandigheid;
- Betrouwbaarheid.

Operationalisatie

- Indicator: 3
- Vraag: n.v.t.
- Documenten: Indicator 3

Bevindingen

Een van de korpsen heeft dit duidelijk opgenomen in de trainingshandleiding. Bij de andere korpsen is dit niet gevonden.

Conclusie

Een van de korpsen heeft in de trainingshandleiding de competenties opgenomen waarover een collegiale ondersteuner moet beschikken. Bij de andere korpsen is dit niet gevonden, ofwel omdat ze geen trainingshandleiding hebben overgeleverd, ofwel omdat het er niet in is opgenomen.

Aanbeveling 41

Zodra de georganiseerde collegiale ondersteuning dit noodzakelijk acht, wordt in overleg met de betrokkene doorverwijzing geadviseerd naar professionele opvang. Als handvat hierbij kan het lid van de collegiale ondersteuning gebruikmaken van de aandachtspunten zoals genoemd in de aanbeveling 50.

Operationalisatie:

- Indicator: 69
- Vraag: 2b
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Voor alle korpsen geldt dat doorverwijzing naar professionele hulpverlening in overleg gaat met de betrokken collega en dat een collegiale ondersteuner niet zelf bevoegd is door te verwijzen. Meestal gebeurt dit in overleg met bedrijfsmaatschappelijk werk, geestelijke verzorging, bedrijfsarts of met de leidinggevende. De collegiale ondersteuner geeft wel een advies.

Collegiale ondersteuners noemen posttraumatische reacties als vermijding, prikkelbaarheid, slecht slapen en herbelevingen duidelijke signalen dat professionele hulp nodig kan zijn. Niet genoemd worden lichamelijk klachten, middelenmisbruik, schuld en schaamtegevoelens en concentratieproblemen. De interviewers hebben daar ook niet specifiek naar gevraagd.

Conclusie

Advisering tot doorverwijzing naar professionele opvang gebeurt in overleg met de betrokkene. Daarnaast is in elk korps de procedure dat voor doorverwijzing overleg plaatsvindt tussen collegiale ondersteuner en ofwel bedrijfsmaatschappelijk werk, geestelijke verzorger, bedrijfsarts of de leidinggevende.

Als reden voor doorverwijzing wordt een deel van de signalen uit aanbeveling 50 genoemd. Niet expliciet genoemd worden lichamelijk klachten, middelenmisbruik, schuld en schaamtegevoelens en concentratieproblemen.

Aanbeveling 42

De projectgroep beveelt het gebruik van bestaande klinische screeningslijsten met als doel het 'klinisch afturven van klachten' niet aan voor gebruik binnen collegiale ondersteuning; screeningslijsten kunnen als diagnostisch instrument alleen worden ingezet door professionele hulpverleners. In de vorm van topiclijsten (bespreekpunten) kunnen de screeningslijsten wel dienen als handvat tijdens een collegiale ondersteuningsgesprek.

Operationalisatie:

- Indicator: 14, 15
- Vraag: 2c
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Drie korpsen hebben een lijst met een opsomming van psychische klachten die kunnen ontstaan na een schokkende gebeurtenis. Twee van deze korpsen gebruiken deze lijst echter nauwelijks. Een korps gebruikt aan het eind van een gesprek met collegiale ondersteuning een lijst die is afgeleid van de DSM criteria voor PTSS. De collegiale ondersteuner gebruikt de lijst om de voortgang te kunnen monitoren en niet als diagnostisch instrument.

Twee korpsen beschikken niet over een dergelijke lijst. De collegiale ondersteuners geven aan te vertrouwen op hun kennis en ervaring om psychosociale klachten tijdig te herkennen. Er wordt aangegeven dat signalen voor doorverwijzing worden geleerd tijdens de verplichte training voor collegiale ondersteuners en dat bij eventuele doorverwijzing wordt overlegd met bedrijfsmaatschappelijk werk, bedrijfsarts of geestelijke verzorging.

Conclusie

Binnen geen enkel korps gebruiken de collegiale ondersteuners screeningslijsten met als doel het diagnosticeren van verwerkingsproblemen. Een enkeling gebruikt het om de voortgang tussen gesprekken te kunnen monitoren. De meerderheid maakt geen gebruik van screeningslijsten als handvat tijdens gesprekken.

Aanbeveling 46

De projectgroep beveelt aan dat de taak van coördinatie, het monitoren en evalueren van activiteiten van collegiale ondersteuning wordt vastgelegd door de organisatie. Idealiter wordt deze taak bij één persoon neergelegd.

Operationalisatie

Indicator: 27

Vraag: 6a

Documenten: Indicator 25, 27

Bevindingen:

Binnen elk korps zijn meerdere coördinatoren werkzaam. De taken staan bij vier van de vijf korpsen omschreven in een protocol. De taken komen deels overeen met de richtlijn. Voor monitoring gebruikt elk korps een andere vorm van een registratiesysteem, waarin over het algemeen de incidenten, betrokkenen en het aantal gesprekken wordt geregistreerd. Opeenstapeling wordt nauwelijks gemonitord en door de deelnemers erkend als een aandachtspunt.

De rol van coördinator kan onder andere worden uitgevoerd door een bedrijfsmaatschappelijk werker of geestelijk verzorger. Deze verzorgen ook vaak de intervisie of coaching voor collegiale ondersteuners. Niet in ieder korps is aandacht voor evaluatie van de activiteiten en inzet van collegiale ondersteuning duidelijk vastgelegd. Hoe de kwaliteit van collegiale ondersteuning wordt geborgd, is niet omschreven.

Conclusie

Binnen elk korps zijn meerdere coördinatoren werkzaam. De taken van de coördinatoren zijn bij vier van de vijf korpsen vastgelegd in een protocol. Evaluatie van de activiteiten van collegiale ondersteuning krijgt daarbij weinig aandacht. Voor monitoring gebruikt elk korps een ander registratiesysteem, waarin over het algemeen de incidenten, betrokkenen en het aantal gesprekken wordt geregistreerd. Opeenstapeling van incidenten bij een collega wordt nauwelijks gemonitord en door de deelnemers erkend als een aandachtspunt.

Aanbeveling 47

Bij de coördinatie van de collegiale ondersteuning behoren de volgende taken:

- Toezicht op vakinhoudelijke aansturing collegiale ondersteuning;
- Toezicht op en verantwoordelijkheid voor kwaliteit collegiale ondersteuning;
- Coaching leden collegiale ondersteuning;
- Facilitering werkzaamheden collegiale ondersteuning;
- Ondersteuning werving voor collegiale ondersteuning;
- Afstemming en onderhoud contacten met andere relevante partners in veld;
- Organisatie opleiding leden collegiale ondersteuning;
- Garanderen bereikbaarheid van de collegiale ondersteuning;
- Periodieke monitoring en evaluatie inzet van collegiale ondersteuning (opnemen in certificeringstraject);
- Periodieke verslaglegging over het bovenstaande binnen de organisatie.

Operationalisatie

- Indicator: 25, 26, 27
- Vraag: 3e, 6a
- Documenten: Indicator 25, 26, 27

Bevindingen

De taken van de coördinatoren staan bij vier van de vijf korpsen vastgelegd in een protocol. De taken komen redelijk overeen met de richtlijn. Niet in ieder korps is aandacht voor evaluatie van de activiteiten en inzet van collegiale ondersteuning duidelijk vastgelegd en daardoor evaluatie van de kwaliteit niet omschreven. Uit de focusgroepen komen de coördinatie van collegiale ondersteuning, het faciliteren van de werkzaamheden, registratie van de inzet en planning van diensten duidelijk naar voren als taken van de coördinator. Daarentegen is er niet gesproken over evaluatie van de kwaliteit van de geboden diensten door collegiale ondersteuners. Bij één korps leek men niet op de hoogte van het bestaan van een document waarin de taken van de coördinator staan omschreven en was er onduidelijkheid over zijn/haar precieze functie-eisen.

Conclusie

Bij vier van de vijf korpsen zijn de taken van de coördinator vastgelegd in een protocol voor collegiale ondersteuning. De taken komen overeen met de richtlijn, behalve dat er minder nadruk wordt gelegd op evaluatie van de kwaliteit van collegiale ondersteuning.

Aanbeveling 48

De projectgroep beveelt aan dat, indien er een registratiesysteem wordt opgezet ten dienste van de collegiale ondersteuning, dit gebeurt met zorgvuldige privacyregelingen. Buiten de context van collegiale ondersteuning mag geen gebruik worden gemaakt van (de informatie over individuele personen in) een dergelijk systeem.

Operationalisatie:

- Indicator: 31
- Vraag: 4
- Documenten: Indicator 31

Bevindingen

Elk korps hanteert een vorm van registratie. Over het algemeen worden incidenten, betrokkene(n) en het aantal gesprekken geregistreerd. Bij één korps blijft de betrokkene anoniem in de registratie, bij een ander korps verschillen de antwoorden hierop tussen de focusgroep deelnemers. De inhoud en stapeling van incidenten worden niet altijd vermeld. Het belang van stapeling wordt echter wel onderkend door de deelnemers. Uitsluitend collegiale ondersteuners en coördinatoren hebben toegang tot het systeem. In de meeste documenten staat de registratieprocedure beschreven. Bij één korps komt de behoefte aan een landelijk systeem naar voren, zodat ook zicht kan worden gehouden op in het verleden meegemaakte incidenten bij een ander korps.

Conclusie

Hoewel in de Richtlijn geen aanbeveling wordt gedaan over het gebruik van een registratiesysteem, kwam in de focusgroepen naar voren dat er wel behoefte is aan een (landelijk) registratiesysteem waarbinnen o.a. stapeling van incidenten wordt bijgehouden.

Aanbeveling 49

In lijn met het idee van psychologische triage kunnen na een schokkende gebeurtenis drie groepen getroffen personen onderscheiden worden: 1) getroffen personen die geen klachten ontwikkelen; 2) een tussengroep van getroffen personen die mogelijk klachten zullen ontwikkelen; en 3) zij die signalen vertonen die duiden op een verstoorde verwerking (en die daarom direct moeten worden gesignaleerd en doorverwezen). Binnen de collegiale ondersteuning dient het besef te bestaan dat de eerste groep (getroffenen zonder klachten) het grootst is. De collegiale ondersteuning dient zich in haar werkzaamheden met name te richten op de laatste twee groepen.

Operationalisatie:

- Indicator: 4
- Vraag: 1g
- Documenten: Indicator 4

Bevindingen

Vier van de vijf korpsen hebben in een van hun documenten, ofwel protocol/handreiking collegiale ondersteuning, ofwel opleiding collegiale ondersteuning, vastgelegd dat een minderheid van de getroffen en van schokkende gebeurtenissen psychosociale klachten ontwikkelt en dat collegiale ondersteuning zich richt op collega's die mogelijk klachten ontwikkelen. In de focusgroepen geven collegiale ondersteuners aan dat slechts enkele collega's die gesprekken krijgen, doorverwijzing naar professionele hulp behoeven.

Conclusie

Vier van de vijf korpsen hebben vastgelegd in een document dat de meeste mensen geen klachten ontwikkelen na schokkende gebeurtenissen en dat collegiale ondersteuning zich richt op de minderheid die mogelijk klachten ontwikkelt en/of signalen vertoont van een verstoorde verwerking. In de focusgroepen kwam dit besef ook naar voren.

Aanbeveling 50

Onderstaande punten zijn aanwijzingen/signalen van een verstoorde verwerking die mondeling besproken en nagelopen worden tijdens een gesprek met de georganiseerde collegiale ondersteuning.

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

Operationalisatie

- Indicator: 69
- Vraag: 2b, 6a
- Documenten: Indicator 21

Bevindingen

De deelnemers aan de focusgroepen geven aan tijdens gesprekken alert te zijn op klachten als vermijding, prikkelbaarheid, slecht slapen, herbelevingen, het hebben van veel emoties. Deze klachten worden gezien als signalen voor eventuele verwerkingsproblemen. Ook gedragsveranderingen op het werk worden genoemd als opvallend. Niet genoemd worden lichamelijke klachten, middelenmisbruik, schuld en schaamtegevoelens en concentratieproblemen. Er is daar ook niet door de interviewers specifiek naar gevraagd. In de documenten wordt bij vier van de vijf korpsen signalering duidelijk in de taakomschrijving van de collegiale ondersteuners

gevonden, waar signalering onderdeel van is. Echter, slechts 1 korps heeft ook de signalen van verwerkingsproblemen uitgeschreven in het protocol.

Conclusie

Tijdens gesprekken is de collegiale ondersteuner alert op signalen als vermijding, herbeleving, prikkelbaarheid en slecht slapen. Er wordt tijdens een gesprek niet stap voor stap met de collega een lijst met mogelijk psychische klachten doorlopen. Ook werd niet expliciet genoemd dat er in een gesprek gelet wordt op lichamelijke klachten, middelenmisbruik, schuld- en schaamtegevoelens en concentratieproblemen. Hoewel de taak van signalering in elk protocol is vastgelegd, zijn de signalen van verstoorde verwerking over het algemeen niet opgenomen in een protocol collegiale ondersteuning.

Aanbeveling 51

Indien een geüniformeerde na de schokkende gebeurtenis tijdens een van de gesprekken met de collegiale ondersteuner een verontrustende hoeveelheid van bovenstaande aanwijzingen/signalen vertoont, is het goed hem of haar te adviseren contact op te nemen met professionele hulpverlening. Zeker indien deze vier tot zes weken na de schokkende gebeurtenis nog steeds aanwezig zijn, is het advies om contact op te nemen met een professionele hulpverlener met deskundigheid op trauma gebied geïndiceerd. Ook in het geval van twijfel is het dan raadzaam de betrokken geüniformeerde te adviseren contact op te nemen met professionele hulpverleners.

Operationalisatie:

- Indicator: 70
- Vraag: 2d
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Ieder korps hanteert andere criteria voor de beslissing tot doorverwijzing.

- Eén korps hanteert de grens van vier tot zes weken. Daarbij werd opgemerkt dat collegiale ondersteuning dan vaak al is gestopt, aangezien er niet vaak meerdere gesprekken zijn. Advies tot doorverwijzing gebeurt in dit korps meestal door opmerkelijke collega's en leidinggevenden of doordat de getroffene zelf dit aangeeft.
- Een ander korps hanteert een maximum van drie gesprekken binnen drie maanden.
- Een ander korps hanteert een maximum van drie gesprekken en heeft geen limiet voor het aantal weken/maanden waarbinnen de gesprekken moeten plaatsvinden. Het gebeurt in de praktijk nauwelijks dat iemand meer dan drie gesprekken heeft. Meestal is iemand al eerder dan het derde gesprek doorverwezen als er klachten zijn.
- Een korps heeft niets vastgelegd wat betreft tijdslimiet of maximum aantal gesprekken: na zes gesprekken wordt wel een sein gegeven aan de leidinggevende. Het is aan de getroffen collega zelf of hij/zij vervolgens wordt doorverwezen. Echter, in de praktijk blijkt het zelden voor te komen dat een collega meerdere gesprekken heeft met een collegiale ondersteuner. Daarnaast geven collegiale ondersteuners aan niet als een behandelaar te werken.

Conclusie

Er is geen uniforme procedure tussen korpsen voor de advisering tot doorverwijzing. Slechts één korps hanteert de regel dat indien er na vier tot zes weken signalen van verstoorde verwerking aanwezig zijn, standaard wordt geadviseerd tot contactopname met professionele hulp. De andere korpsen hebben ofwel geen tijdslimiet, of hanteren een langere periode waarbinnen klachten mogen bestaan. In de praktijk worden echter zelden meer dan drie gesprekken gevoerd en vindt advisering tot doorverwijzing relatief snel na de schokkende gebeurtenis plaats. Er is echter geen zicht op de precieze tijdsspanne.

Aanbeveling 52

Tussen het lid van collegiale ondersteuning en de geüniformeerde dient geen sprake te zijn van een behandelrelatie.

Operationalisatie

- Indicator: 13
- Vraag: 3b
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

In de focusgroepen komt naar voren dat geen van de collegiale ondersteuners het beeld heeft dat ze een behandeling starten met een getroffen collega. Ze zijn er juist alert op geen behandelrelatie aan te gaan en zich te houden aan de signalerende- en ondersteunende taken.

Conclusie:

Er is binnen de korpsen geen sprake van een behandelrelatie tussen de collegiale ondersteuner en de getroffen collega.

3.2 Leiderschap

Onder het thema leiderschap vallen de volgende aanbevelingen: 4(W),5, 7, 20, 21, 24, 31, 32(C), 43, 44, 45, 47(C).

Aanbeveling 5

Naast bovengenoemde algemene factoren, die ook voor geüniformeerden gelden, benadrukt de projectgroep het belang van het bieden van sociale steun aan geüniformeerden. Daarbij dient speciaal aandacht te worden gegeven aan:

- a. erkenning;
- b. de mogelijkheid het verhaal te vertellen;
- c. nazorg en opvanggesprekken; en (*zie aanbeveling 20, 21, 24*)
- d. informatie over de handelwijze van andere betrokken partijen (*zie aanbeveling 20 en 24*)

Tevens dient de geüniformeerde zo goed mogelijk te worden beschermd – o.a. door middel van voorlichting en voorbereiding – voor eventuele (negatieve) reacties uit de omgeving en vervolgonderzoeken, evenals agressie (*zie aanbeveling 44*)

Operationalisatie:

- Indicator: 36 (eerste bullet)
- Vraag: 8ac, 9b
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Of de mogelijkheid bestaat om je verhaal te doen, verschilt tussen en binnen korpsen, maar vooral op individueel niveau. Bij twee korpsen wordt genoemd dat de ploegenstructuur gemist wordt, waardoor nu geen hechting meer bestaat met het gehele team. Nu worden vaak kleinere groepjes binnen een team gevormd of worden ervaringen één op één gedeeld. De meeste focusgroep deelnemers geven aan wel hun verhaal kwijt te kunnen. Een enkeling vindt dit lastig uit angst dat het verhaal uiteindelijk toch tegen kan werken. Het varieert of er wordt teruggekomen op het verhaal. Door twee aanwezige leidinggevenden binnen één korps wordt hier wel scherp op gelet. Onderling in het team wordt er vaak wel op teruggekomen. De meeste collegiale ondersteuners in de

focusgroepen geven aan tijdens de debriefing te letten op (non-verbaal) gedrag. Een deel van de leidinggevenden van een aantal korpsen zegt expliciet aandacht te besteden aan de persoonlijke beleving van de betrokkene m.b.t. het incident.

Conclusie

De mogelijkheid om je verhaal te vertellen verschilt tussen en binnen korpsen, maar vooral op individueel niveau. Ook lijkt het verdwijnen van de ploegenstructuur hierop van invloed te zijn geweest. De meeste focusgroep deelnemers hebben wel het gevoel dat ze hun verhaal kwijt kunnen. Het verschilt per leidinggevende of deze terugkomt op het verhaal.

Aanbeveling 7

De projectgroep beveelt aan er rekening mee te houden dat fysiek letsel, ontstaan bij een potentieel schokkende gebeurtenis, de uiteindelijke psychosociale impact bij geüniformeerden kan vergroten.

Operationalisatie:

- Indicator: 7b, 35a
- Vraag: 5d, 7c (fysiek letsel)
- Documenten: Indicator 35

Bevindingen

Dit is niet aan de orde gekomen: het is niet opgeworpen door de deelnemers van de focusgroepen en er is niet expliciet naar gevraagd.

Conclusie

Het onderwerp fysiek letsel is niet aan de orde gekomen.

Aanbeveling 20

De projectgroep beveelt aan tijd vrij te maken voor operationele debriefing en dit zo mogelijk multidisciplinair te organiseren, waarbij niet nadrukkelijk aandacht wordt ingeruimd voor emoties.

Operationalisatie:

- Indicator: 39, 40, 43
- Vraag: 9abdef
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Bij grootschalige incidenten wordt er altijd een operationele debriefing gehouden. Het is zeer afhankelijk van de dienstdoende chef of deze een debriefing nodig acht op kleinere schaal. De debriefing heeft als doel op operationeel niveau te evalueren. Het is bij geen van de korpsen de bedoeling om gericht aandacht te geven aan psychologische effecten/emoties. Als er emoties opkomen, mogen die er wel zijn en worden deze geaccepteerd, met name de collegiale ondersteuners en/of de leidinggevenden hebben hier een rol in. Het komt nogal eens voor dat mensen niet worden uitgenodigd voor de debriefing. Dit geldt met name voor de meldkamer en forensische opsporing. Dit heeft met praktische en logistieke redenen te maken. Bij één korps heeft de forensische opsporing een eigen opvangteam, omdat zij juist met hun werkzaamheden aanvangen op het moment dat er gedebriefd wordt. Bij de meeste korpsen is collegiale ondersteuning aanwezig bij de operationele debriefing ter observatie van hoe de collega's erbij zitten.

Conclusie

Er wordt niet bij iedereen dagelijks een operationele debriefing gehouden; dit gebeurt wel altijd bij grootschalige incidenten. De meldkamer en de forensische opsporing worden om logistieke redenen vaak niet uitgenodigd. Tijdens de debriefing wordt niet nadrukkelijk aandacht ingeruimd voor emoties, wel is vaak een collegiale ondersteuner aanwezig ter observatie.

Aanbeveling 21

Ondanks onvoldoende evidentie op wetenschappelijk niveau voor de effectiviteit van voorlichting, beveelt de projectgroep voorlichting middels psycho-informatie aan ter versterking van mentale veerkracht van de geüniformeerde. Psycho-informatie is erop gericht de praktische zelfredzaamheid van de geüniformeerde en diens werkcontext te vergroten, door erkenning en herkenning van het meegemaakte, het benadrukken van het belang van aspecten als watchful waiting, het monitoren van de geüniformeerde in diens functioneren en, indien van toepassing, door het bevorderen van adequaat hulpgedrag. Deze vorm van informatie moet niet alleen na een incident worden aangeboden, maar al eerder onder de aandacht van de werknemer worden gebracht.

Operationalisatie:

- Indicator: 45, 46, 56
- Vraag: 10abc
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Psychoinformatie wordt niet standaard geboden. Als dit wordt geboden, gebeurt dit door de collegiale ondersteuner tijdens het gesprek. Bij sommige korpsen werd opgemerkt dat af en toe folders werden uitgedeeld of voorlichting werd gegeven door collegiale ondersteuners aan bijvoorbeeld management teams. Dit waren echter uitzonderingen. Er wordt dan verteld over het verwerkings- en herstelproces na een schokkende gebeurtenis. Ook in de politie opleiding wordt niet standaard aandacht besteed aan psychoinformatie.

Conclusie

Psychoinformatie wordt niet standaard geboden. Er wordt wel enige psychoinformatie geboden door collegiale ondersteuners tijdens het gesprek en in de politieopleiding. De nadruk ligt bij de laatste vooral op het hulpverlenerscircuit en minder op informatie over het normale verwerkingsproces en signalen van verstoorde verwerking. Op andere momenten wordt geen psychoinformatie geboden.

Aanbeveling 24

De projectgroep beveelt multidisciplinaire nabespreking (operationele debriefing) aan voor geüniformeerde hulpdiensten die gezamenlijk betrokken zijn geweest bij een schokkende gebeurtenis.

Operationalisatie:

- Indicator: 39
- Vraag: 9e
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Er is geen vaste procedure voor het participeren van meerdere hulpdiensten (brandweer, ambulance, etc.) bij een debriefing. Multidisciplinaire debriefing gebeurt sporadisch, afhankelijk van wie het organiseert en afhankelijk van het incident. De meningen met betrekking tot de behoefte hieraan zijn gemengd: sommige focusgroep deelnemers beschouwen het als een gemis, anderen zien de operationele debriefing liever gescheiden per discipline.

Conclusie

De operationele debriefing wordt bijna nooit multidisciplinair georganiseerd.

Aanbeveling 31

De leidinggevende kan georganiseerde collegiale ondersteuning inzetten na een operationele debriefing. De projectgroep beveelt aan dat een leidinggevende moet worden gewezen op/opgeleid zijn in zaken waar hij/zij op moet letten om medewerkers met een behoefte aan ondersteuning te signaleren.

Operationalisatie:

- Indicator: 47, 48
- Vraag: 7b
- Documenten: Indicator 47

Bevindingen

Er is geen (landelijke) opleiding voor leidinggevendenden waarin ze leren hoe ze psychosociale klachten bij medewerkers kunnen signaleren. Vanuit elk korps zijn er wel cursussen/ presentaties/ themadagen/ trainingen waarin aandacht hieraan wordt besteed. Desondanks is de meerderheid van de leidinggevendenden niet geschoold in het signaleren van psychosociale klachten bij medewerkers en lijkt er behoefte te zijn aan extra scholing op dit gebied.

Conclusie

Er is geen specifieke opleiding voor leidinggevendenden waarin geleerd wordt hoe psychosociale klachten bij medewerkers gesignaleerd kunnen worden. Hier is bij de focusgroep deelnemers wel behoefte aan.

Aanbeveling 43

De projectgroep beveelt aan dat leidinggevendenden een zeker kennis- en vaardigheidsniveau hebben voor de signalering van psychosociale problemen bij geüniformeerden na schokkende gebeurtenissen. Dit kennis- en vaardigheidsniveau omvat ten minste de volgende aspecten:

- kennis van de effecten van het meemaken van een traumatische gebeurtenis op de persoon en diens context;
- vaardigheid om vroegtijdig psychosociale problemen te signaleren;
- kennis van het verloop van het verwerkingsproces;
- kennis van het verwerkingsproces beïnvloedende factoren;
- kennis van de mogelijke (tijdelijke) gevolgen voor het functioneren;
- kennis van de handelwijze bij traumagerelateerd arbeidsverzuim;
- kennis van praktische en sociale ondersteuning;
- kennis over nut en eventuele noodzaak tot aanpassing werkzaamheden;
- kennis van het organisatietyperische hulpverleningscircuit;
- vaardigheid om de geüniformeerde te ondersteunen;

- kennis van de taken, organisatie en werkwijze van de collegiale ondersteuning en de wijze waarop deze in te schakelen
- vaardigheid om bij psychosociale problematiek met geüniformeerde in gesprek te gaan om hem/haar te motiveren tot het zoeken van deskundige ondersteuning

Operationalisatie:

- Indicator: 34a,b,c,d, i, j, l,
- Vraag: 1c, 7acd
- Documenten: Indicator 34

Bevindingen

Alle deelnemende korpsen zijn van mening dat de competenties verschillen tussen leidinggevenden om psychosociale problemen te signaleren. Dit is afhankelijk van de betrokkenheid, empathie en ervaring van de leidinggevende. Ook de competentie om een gesprek aan te gaan met een medewerker wanneer het minder goed gaat, verschilt sterk onder leidinggevenden. Leidinggevenden worden ook niet op deze competenties geselecteerd. Over het algemeen zijn de leidinggevenden wel bekend met de procedure van het inschakelen van collegiale ondersteuning.

Leidinggevenden hebben geen specifieke opleiding die de vaardigheden traint zoals die zijn omschreven in de aanbeveling. Losse cursussen/trainingen zijn er wel, maar deze zijn niet vastgelegd en niet verplicht.

Conclusie

De kennis en vaardigheden van leidinggevenden betreffende signalering van psychosociale problemen verschilt per leidinggevende. Ze worden hierin niet specifiek opgeleid. Leidinggevenden kennen over het algemeen wel de procedure om collegiale ondersteuning in te schakelen.

Aanbeveling 44

De leidinggevende dient rekening te houden met negatieve bijverschijnselen van incidenten en na-onderzoeken (inclusief evaluatie-onderzoeken), zoals intern onderzoek, media-aandacht, etc. Neem dit effect op in voorlichting en training van het management, leidinggevenden en leden van de georganiseerde collegiale ondersteuning.

Operationalisatie:

- Indicator: 7, 35ab, 59
- Vraag: 5d, 7c (negatieve berichtgeving in opleiding), 9c, 12d
- Documenten: Indicator 35

Zie aanbeveling 18 voor wat er precies in de intervisie wordt besproken

Bevindingen

Bij deze aanbeveling is vooral ingegaan op de aandacht vanuit de organisatie voor negatieve berichtgeving in de media. Bij één korps wordt door het management en de leidinggevende standaard contact opgenomen met een collega die negatief belicht is geworden in de media om terug te koppelen hoe het persbericht door de eigen organisatie naar buiten is gebracht. Bij een ander korps wordt tijdens briefings gewaarschuwd voor eventuele negatieve berichtgeving. Bij de andere drie korpsen is hier wisselend aandacht voor. Bij één korps is er een mediatraining, maar niet voor de collega's op straat. De invloed van met name social media wordt opgemerkt door de deelnemers. Social media heeft nieuws over een incident soms al eerder naar buiten gebracht dan dat de politie aanwezig is. Er is behoefte om te leren hoe hiermee om te gaan. Bij één korps kun je een social media cursus volgen.

Deelnemers uit een tweetal korpsen geven met voorbeelden aan hoe belangrijk het is dat management en leidinggevenden achter het verhaal staan van een collega die negatief belicht wordt in de media. Dit geeft erkenning en steun.

Conclusie

Bij deze aanbeveling is vooral ingegaan op de aandacht vanuit de organisatie voor medewerkers die negatief belicht worden in de media. Er wordt hier wisselend aandacht aan besteed door de korpsen. Bij één korps is er een mediatraining, maar niet voor de collega's op straat. De social media is een lastig nieuw medium, omdat nieuws zeer snel naar buiten kan worden gebracht. Er is behoefte aan hier mee om te leren gaan. Bij één korps kun je een social media cursus volgen.

Aanbeveling 45

De projectgroep beveelt aan dat signalering niet alleen bij calamiteiten plaatsvindt, maar ingebed wordt in de dagelijkse routine. Het is belangrijk de communicatie goed te borgen.

Operationalisatie:

- Indicator: 63, 34 (m.b.t. borging communicatie in de zin dat het terug te vinden is in opleiding leidinggevende)
- Vraag: 1e, 7d
- Documenten: Indicator 63

Bevindingen

Bij de meeste korpsen vindt regelmatig overleg plaats tussen leidinggevenden, bedrijfsmaatschappelijk werk, bedrijfsarts, geestelijk verzorger en collegiale ondersteuning om het verwerkingsproces van collega's te monitoren. Dit heeft echter geen structureel karakter. Signalering door de leidinggevende middels het aangaan van een gesprek met een collega en deze eventueel te motiveren tot doorverwijzing, varieert sterk tussen leidinggevenden. Signalering kan ook plaatsvinden door collega's onderling: over het algemeen kunnen collega's bij elkaar terecht en vragen ze later ook nog eens één op één hoe het met iemand gaat. Er kunnen wel persoonlijke verschillen zijn in hoeverre iemand zich wil uiten met betrekking tot zijn ervaringen, met name omdat niet iedereen zich veilig genoeg voelt.

Uit de documenten blijkt dat de korpsen afzonderlijk geen standaard opleiding voor leidinggevenden hebben om verwerkingsproblemen te signaleren. Echter, wel is bij vier van de vijf korpsen omschreven dat de leidinggevende primair verantwoordelijk is voor de zorg van medewerkers en een belangrijke signaalfunctie heeft naar collegiale ondersteuning. Tevens is er vanuit de politieacademie een landelijke opleiding (niveau 5/6) die ingaat op signalering van verwerkingsproblemen. Deze opleiding is niet verplicht en het is onbekend hoeveel leidinggevenden deze volgen.

Conclusie

Bij de meeste korpsen vindt geen structureel interdisciplinair overleg plaats.

Het verschilt tussen leidinggevenden of signalering door hen ook als dagelijkse routine plaatsvindt.

Signalering kan ook plaatsvinden door collega's onderling.

Bij de meeste korpsen staat beschreven dat de leidinggevende een belangrijke signaalfunctie heeft, echter er is geen verplichte opleiding voor leidinggevenden om zich de kennis omtrent het signaleren van psychosociale problemen bij medewerkers eigen te maken.

3.3 Goed werkgeverschap

Onder het thema goed werkgeverschap vallen de volgende aanbevelingen: 4, 8, 9, 10, 11, 15, 17, 22, 39, 53.

Aanbeveling 4

De projectgroep stelt dat psychosociale ondersteuning van geüniformeerden begint bij goed werkgeverschap. Hierbij is binnen de organisatie aandacht voor factoren die mentale veerkracht bevorderen, zoals een aansprekende missie, regel- en ontwikkelmogelijkheden, sociale steun, feedback en 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.

Operationalisatie:

- Indicator: 36 (eerste bullet), 37, 38, 63ab
- Vraag: 8ab, 9b
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

De aandacht voor risicofactoren en beschermende factoren vanuit de organisatie is wisselend en de meningen zijn sterk verdeeld over de mate waarin deze aandacht er is. Een algemene conclusie is daardoor moeilijk te geven, maar opvallende zaken die in de focusgroepen naar voren kwamen, zijn dat feedback op het functioneren als waardevol wordt gezien en dat de werkdruk en het vormen van de Nationale Politie stress oplevert binnen de organisatie.

Conclusie

Er wordt gevarieerd aandacht besteed aan risicofactoren en beschermende factoren. Feedback is een factor die als waardevol wordt ervaren.

Aanbeveling 8

Mediaberichtgeving (met name negatieve berichtgeving) verdient een plek in de nazorg aan geüniformeerden. De projectgroep raadt organisaties aan alert te zijn op de effecten van berichten in de media na schokkende gebeurtenissen in relatie tot de gezondheid van betrokken geüniformeerden.

Operationalisatie:

- Indicator: 59
- Vraag: 9c, 12d
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Bij één korps wordt door het management en de leidinggevende standaard contact opgenomen met een collega die negatief belicht is geworden in de media om terug te koppelen hoe het persbericht door de eigen organisatie naar buiten is gebracht. Bij een ander korps wordt tijdens briefings wel eens geanticipeerd op eventuele negatieve berichtgeving. Bij de andere drie korpsen is hier wisselend aandacht voor. Bij twee korpsen komen voorbeelden naar voren waarbij de korpsleiding achter de medewerkers stond na een negatief bericht in de media. Er wordt ook een voorbeeld genoemd waarbij dat niet is gebeurd en dat iemand daar last van kan krijgen. De collegiale ondersteuners uit één korps geven aan dat de media een negatief effect kan hebben op de psychosociale klachten van collega's. Een deelnemer benoemt dat collega's het zelf moeten

aangeven als ze last hebben van het negatieve bericht en dat de omgang met negatieve berichtgeving wordt gezien als onderdeel van het beroep. De invloed van met name social media wordt opgemerkt door de deelnemers en het wordt als lastig ervaren hiermee om te gaan.

Conclusie

De collegiale ondersteuners hebben de ervaring dat de media een negatief effect kunnen hebben op de psychosociale gezondheid. Er is na negatieve mediaberichtgeving vanuit de korpsen wisselend aandacht voor de nazorg aan betrokken medewerkers. Uit verhalen van deelnemers komt naar voren dat het belangrijk wordt gevonden dat het management en de leidinggevenden naar buiten laten zien dat ze achter het verhaal staan van een collega die negatief belicht wordt in de media. Dit geeft steun en erkenning, maar gebeurt niet altijd. Binnen één korps is de ervaring dat medewerkers zelf moeten aangeven dat ze last hebben van negatieve ervaringen in de media. Soms gaat de korpsleiding achter het verhaal van de medewerker staan, soms niet en moet diegene het zelf aangeven als hij/zij last heeft van het bericht. De social media zijn een lastig nieuw medium om mee om te gaan, onder andere omdat incidenten snel naar buiten wordt gebracht.

Aanbeveling 9

De projectgroep raadt aan (reeds bestaande) protocollen voor omgang met agressie te hanteren, voor zover dit binnen de organisatie van toepassing is.

Operationalisatie

- Indicator: 62
- Vraag: n.v.t.
- Documenten: indicator 62

Bevindingen

Er is een landelijk protocol Geweld tegen Politieambtenaren. Verder zijn geen protocollen omtrent agressiehantering aangeleverd.

Conclusie

Er is een landelijk protocol Geweld tegen Politieambtenaren. Verder zijn geen protocollen omtrent agressiehantering aangeleverd.

Aanbeveling 10

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 daarvan. Het is voor de organisatie goed om na te gaan hoe verantwoordelijkheden zijn geregeld, en dat zonodig zelf vast te leggen. Aanbevolen wordt daarom dat iedere organisatie nagaat waar de verantwoordelijkheid voor de opvang van zijn medewerkers binnen de organisatie ligt en dit vastlegt.

Operationalisatie

- Indicator: 24
- Vraag: 14
- Documenten: Indicator 24

Bevindingen

Vier van de vijf korpsen hebben een protocol waarin verantwoordelijkheden en taken van collegiale ondersteuners vastliggen. Of het bij leidinggevend en het management van de korpsen ook kenbaar is wat de taken en verantwoordelijkheden omtrent collegiale ondersteuning zijn, is niet met zekerheid te zeggen. Het document is bij slechts één van de korpsen ondertekend door de directie in 1994. Het document waarin de verantwoordelijkheden staan omschreven is daarnaast specifiek bedoeld voor leden collegiale ondersteuning en niet voor de gehele organisatie.

Conclusie

De meerderheid van de korpsen heeft de taken van collegiale ondersteuning en de verantwoordelijkheid rondom opvang en nazorg vastgelegd in het protocol collegiale ondersteuning. Hoewel hierin ook de taken van het management en de leidinggevend staan omschreven, is dit protocol niet voor hen geschreven en is het onzeker of de gehele organisatie kennis hiervan heeft.

Aanbeveling 11

De organisatie heeft een verantwoordelijkheid voor het continu aandacht besteden aan de bestaande risicofactoren voor het ontwikkelen van beroepsgebonden stressstoornissen na schokkende gebeurtenissen. Dit kan zij bijvoorbeeld doen door het psychosociale welzijn deel te laten uitmaken van een arbeidsgezondheidskundig onderzoek.

Operationalisatie

- Indicator: 54
- Vraag: 12e
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Uit de focusgroepen is gebleken dat twee korpsen hun medewerkers individuele gesprekken aanbieden om het mentale welbevinden in kaart te brengen. Binnen een korps krijgt elke medewerker jaarlijks een individueel en een groepsgesprek met een psychiater deskundig op het gebied van de gevolgen van traumatische ervaringen. Binnen een ander korps is er voor de afdelingen zeden en verkeer een jaarlijks gesprek met de bedrijfsmaatschappelijk werker, omdat zij gezien worden als risicogroepen voor psychosociale klachten.

Conclusie

Twee korpsen hebben minimaal een maal per jaar een mentale check up van (een deel van) het personeel in de vorm van een individueel gesprek met een traumapsychiater of collegiale ondersteuner.

Aanbeveling 15

De projectgroep beveelt aan, in het kader van goed werkgeverschap, aandacht te besteden aan periodiek gezondheidskundig onderzoek, preventief medisch onderzoeken/of medewerkers-tevredenheids-onderzoek. Daarnaast is een georganiseerde incidentenafhandeling noodzakelijk, waarbinnen met betrekking tot nazorg en collegiale opvang:

1. Voorzien wordt in goed getraind en professioneel personeel;
2. De rollen en verantwoordelijkheden van de zorgverleners vooraf duidelijk zijn vastgelegd;
3. Professionele hulp beschikbaar is.

Operationalisatie

- Indicator: 51, 54
- Vraag: 12ce
- Documenten: Indicator 51

Bevindingen

Uit vier van de vijf korpsen was niet iedereen van de focusgroep deelnemers op de hoogte dat er op dit moment een landelijke weerbaarheidstraining wordt uitgerold binnen Nederlandse politie. Eén korps heeft een eigen training ter versterking van de weerbaarheid van personeel: Over de Streep. In andere korpsen worden verschillende cursussen op het gebied van agressiehantering of assertiviteit aangeboden, maar is er niet een uniforme training voor het gehele personeel specifiek gericht op weerbaarheid. Kritiek op het geven van mentale weerbaarheidstrainingen komt ook naar voren: weerbaarheid is nu een hot item dat snel weer zal worden vergeten en een deelnemer vindt het beledigend dat weerbaarheid versterkt zou moeten worden.

Bij twee korpsen vindt er periodiek medewerkerstevredenheidsonderzoek plaats. Bij twee korpsen is dit onderwerp niet aan de orde geweest. Eén korps heeft geen eigen medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Twee korpsen bieden hun medewerkers individuele gesprekken aan om het mentale welbevinden in kaart te brengen. Binnen één korps krijgt elke medewerker jaarlijks een individueel gesprek en een groepsgesprek met een psychiater deskundig op het gebied van de gevolgen van traumatische gebeurtenissen. Binnen een ander korps is er voor de afdelingen zeden en verkeer een jaarlijks gesprek met de bedrijfsmaatschappelijk werker, omdat zij gezien worden als risicogroepen voor psychosociale klachten.

Conclusie

Er wordt op dit moment een landelijke training versterking professionele weerbaarheid voor de Nederlandse politie ontwikkeld. Een aantal korpsen biedt daarnaast eigen trainingen aan ter versterking van de weerbaarheid of agressiehantering.

Twee korpsen voeren medewerkerstevredenheidsonderzoek uit. Het is niet gebleken of risicofactoren en het psychosociale welzijn daarmee afdoende worden gemonitord.

Aanbeveling 17

De projectgroep adviseert te streven naar een steunende context door middel van een 'vorm van collegiale ondersteuning waarbij geprobeerd wordt werknemers met werkgerelateerde potentieel traumatische ervaringen steun en psychosociale zorg te verlenen om verminderde inzetbaarheid te voorkomen.' Deze collegiale ondersteuning sluit aan bij de werkwijze zoals die op dit moment geboden wordt door de geüniformeerde organisaties.

Operationalisatie:

- Indicator: 22
- Vraag: 13
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

De deelnemers vinden het prettig dat collegiale ondersteuning laagdrempelig, gelijkwaardig, herkenbaar en vertrouwd is. Collegiale ondersteuning wordt als een juiste eerste stap gezien tot psychosociale zorg, mits het als organisatie goed ingebed is. In een korps wordt genoemd dat collegiale ondersteuning eigenlijk overbodig zou moeten zijn. Het zou zo moeten zijn dat collega's en leidinggevenden zelf steun geven aan getroffen en eventuele psychosociale klachten signaleren en monitoren.

Er wordt verschillend gedacht over of collegiale ondersteuning voldoende wordt ondersteund binnen de organisatie. Sommigen vinden dat dit voldoende is en vinden dit terug in de facilitering en borging van collegiale ondersteuning. Anderen hebben het gevoel dat er geen waardering en trots voor collegiale ondersteuning is. Er wordt ook opgemerkt dat het belang van collegiale ondersteuning steeds beter onderkend wordt.

Conclusie

Collegiale ondersteuning wordt als een juiste eerste stap gezien tot psychosociale zorg, mits het als organisatie goed ingebed is. Er zijn verschillende meningen over of collegiale ondersteuning voldoende wordt ondersteund binnen de organisatie. Sommigen zijn tevreden, sommigen hebben het gevoel dat er geen waardering is voor collegiale ondersteuning.

Aanbeveling 22

De projectgroep beveelt aan georganiseerde collegiale ondersteuning als uitgangspunt te nemen. Een dergelijke aanpak is herkenbaar voor de medewerker en werkt drempelverlagend. Vanuit dit generieke standpunt is het aan elke organisatie om te komen tot een structuur die passend is binnen de eigen organisatie.

Operationalisatie:

- Indicator: 22
- Vraag 13b
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

De deelnemers vinden het prettig dat collegiale ondersteuning laagdrempelig, gelijkwaardig, herkenbaar en vertrouwd is. Collegiale ondersteuning wordt als een juiste eerste stap gezien tot psychosociale zorg, mits het als organisatie goed ingebed is. Een deelnemer uit één korps merkt op dat onvoldoende borging van collegiale ondersteuning nadelige gevolgen kan hebben voor de collega. Binnen een ander korps wordt genoemd dat collegiale ondersteuning eigenlijk overbodig zou moeten worden, doordat collega's en leidinggevenden zelf in de toekomst voldoende steun geven aan getroffen en eventuele psychosociale klachten signaleren en monitoren.

Conclusie

De deelnemers zien collegiale ondersteuning als laagdrempelig, gelijkwaardig, herkenbaar en vertrouwd. Daarom wordt het als juiste eerste stap gezien tot psychosociale zorg, mits het als organisatie goed ingebed is.

Aanbeveling 39

Iedere werknemer heeft een eigen verantwoordelijkheid om zijn inzetbaarheid in stand te houden. Niet alleen door zijn kennis en beroepsvaardigheden bij te houden, ook door zijn gezondheid en psychische gesteldheid in de gaten te houden. Hem moet met enige regelmaat gewezen worden op de mogelijkheden van hulpaanvaarding.

Operationalisatie:

- Indicator: 50, 46
- Vraag: 10a, 12abc
- Documenten: n.v.t.

Bevindingen

Men is van mening dat je je fysieke en mentale gezondheid op peil moet houden, evenals je beroepsvaardigheden en kennis. De deelnemers vinden dat je je dan zekerder voelt en dat dit bijdraagt aan de mentale weerbaarheid. De focusgroep deelnemers van alle korpsen zijn van mening dat de werknemers voor het grootste gedeelte zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen inzetbaarheid, omdat een medewerker zelf het beste weet hoe hij/zij zich voelt. Er wordt echter wel verwacht dat de organisatie mogelijkheden om de inzetbaarheid in stand te houden faciliteert middels trainingen, sporturen en goede roosters. Dit is volgens de deelnemers nu niet het geval; er wordt door de organisatie te weinig in geïnvesteerd.

Er komt een landelijke training versterking mentale weerbaarheid. De trainingen die nu vanuit de korpsen worden genoemd zijn agressiehantering, assertiviteitstraining en Over de Streep. Kritiek op het geven van mentale weerbaarheidstrainingen komt ook naar voren: weerbaarheid is nu een hot item dat snel weer zal worden vergeten en een deelnemer vindt het beledigend dat weerbaarheid versterkt zou moeten worden.

Met name tijdens de politie opleiding is aandacht voor de manier waarop binnen de organisatie hulp gezocht kan worden. Andere manieren die worden genoemd om medewerkers te wijzen op hulp, zijn: voorlichting door collegiale ondersteuners aan de leidinggevenden, tijdens het individuele gesprek met een collegiale ondersteuner en incidenteel, bijvoorbeeld via folders.

Conclusie

De deelnemers van de focusgroepen vinden dat medewerkers zelf verantwoordelijk zijn voor het in stand houden van de eigen inzetbaarheid. Echter, er wordt wel verwacht dat de organisatie mogelijkheden om de inzetbaarheid in stand te houden faciliteert. Volgens de deelnemers gebeurt dit nog te weinig. De deelnemers zijn van mening dat je je fysieke en mentale gezondheid op peil moet houden evenals je beroepsvaardigheden en kennis. Dit zou tevens bijdragen aan de mentale weerbaarheid. De werknemers worden vooral tijdens de politieopleiding gewezen op de mogelijkheden van hulpaanvaarding. Na de politieopleiding is er niet structureel aandacht voor.

Aanbeveling 53

De organisatie moet een protocol hebben rondom doorverwijzen van geüniformeerden naar professionele hulpverleners en de georganiseerde collegiale ondersteuning moet daar kennis van hebben.

Operationalisatie

- Indicator: 65, 66
- Vraag: 6ab
- Documenten: Indicator 65

Bevindingen

Van één korps is geen protocol aangeleverd aan de projectgroep, al werd in de focusgroepen wel gemeld dat dit er waarschijnlijk wel is. Binnen de andere korpsen staat de procedure van doorverwijzing vermeld in een protocol, handboek, regeling of nota omtrent collegiale ondersteuning. In de focusgroepen is deze vraag verder niet uitgebreid aan de orde gekomen, waardoor het niet valt te zeggen of de collegiale ondersteuners bekend zijn met het protocol.

Conclusie

Met uitzondering van één korps is vastgesteld dat de procedure rondom doorverwijzen naar professionele hulp is vastgelegd in een protocol voor collegiale ondersteuners.

4 Conclusie

In de resultatensectie zijn de conclusies over de verschillen tussen de aanbevelingen uit de richtlijn en de werkwijze in de praktijk weergegeven. De projectgroep heeft vervolgens per aanbeveling bekeken of, en in welke mate, de projectgroep invloed op de verschillen kan uitoefenen om daadwerkelijk aanpassingen te kunnen bewerkstelligen in de huidige werkwijze. Zoals eerder genoemd richt de pilot zich daarbij met name op de collegiale ondersteuning na een schokkende gebeurtenis. Dit heeft geleid tot een negental aandachtspunten waarmee de projectgroep in de volgende fase van het project, de implementatiefase, aan de slag gaat.

Hieronder staan deze aandachtspunten beschreven met daarbij een voorstel voor een oplossing. De aandachtspunten die in dit rapport zijn opgesteld, betreffen aandachtspunten die gelden voor alle korpsen en dus overkoepelend zijn. Per korps is tevens een addendum opgesteld met korps specifieke adviezen betreffende deze informatiepunten. Deze informatie is enkel aan de betreffende korpsen ter beschikking gesteld.

4.1 Aandachtspunten

De inzet van collegiale ondersteuning

Het eerste aandachtspunt heeft betrekking op de inzet van collegiale ondersteuning. Dit punt heeft betrekking op meerdere aanbevelingen.

Wanneer wordt collegiale ondersteuning ingezet?

Bij de meeste korpsen wordt collegiale ondersteuning op basis van een incidentenlijst ingezet. Eén van de pilotkorpsen zet collegiale ondersteuning in op basis van de impact van een incident. Hierbij bepaalt de leidinggevende per incident naar eigen inzicht of de inzet van collegiale ondersteuning nodig is. De richtlijn raadt aan een incidentenlijst op te stellen, maar duidelijk is dat een dergelijke lijst niet alles kan ondervangen. Zo wordt er geen rekening gehouden met incidenten die buiten de incidentenlijst vallen en onverwacht veel impact hebben op de betrokkene. Door te rigide aan een incidentenlijst vast te houden kunnen dus relevante gebeurtenissen worden gemist. Een combinatie van systeem (incidentenlijst) en flexibiliteit (inzichten van leidinggevende) is dus gewenst bij de inzet van collegiale ondersteuning.

Hoe snel wordt collegiale ondersteuning ingezet?

Het eerste contact vindt veelal zo snel mogelijk na een incident plaats, waarbij praktische hulp geboden wordt en geobserveerd wordt hoe iemand erbij zit, ofwel de collegiale ondersteuner maakt kenbaar dat hij/zij contact op zal nemen met de collega. Het eerste gesprek vindt plaats variërend van zo snel mogelijk tot enkele dagen na het incident. De richtlijn maakt geen duidelijk onderscheid tussen het eerste contact en het eerste gesprek. Vanuit de focusgroepen werd duidelijk dat dit vaak wel degelijk twee verschillende momenten van contact zijn. Het tweede gesprek vindt bij de meeste korpsen een aantal weken na het incident plaats. Een derde gesprek wordt niet vaak gehouden, maar indien nodig binnen drie maanden na het incident.

Worden leidinggevenden geïnformeerd over de inzet van collegiale ondersteuning?

Vanuit de focusgroepen bestaan gemengde gevoelens over het informeren van de leidinggevende wanneer iemand collegiale ondersteuning ontvangt. Een deel van de deelnemers is bang dat de laagdrempeligheid en de vertrouwelijkheid van de collegiale ondersteuning in het gedrang komt. Een ander deel vindt het juist een logische stap om de leidinggevende hierover te informeren. De richtlijn adviseert de leidinggevende wel op de hoogte te brengen, enkel van het feit dat iemand collegiale ondersteuning ontvangt; niet van de inhoud van het gesprek.

Wanneer wordt iemand geadviseerd tot doorverwijzing?

Advisering tot doorverwijzing naar professionele hulp gebeurt in overleg met de betrokkene. Er is geen eenduidige procedure over na hoeveel tijd een collega wordt doorverwezen; wel wordt veelal een maximum van 3 gesprekken gehanteerd, zoals ook aanbevolen in de richtlijn. Voor doorverwijzing wordt overleg gepleegd tussen de collegiale ondersteuner en bedrijfsmaatschappelijk werker, geestelijk verzorger of de leidinggevende.

Registratie

Uit de focusgroepen komt naar voren dat bij elk korps op een of andere manier wordt geregistreerd dat een collega collegiale ondersteuning ontvangt of heeft ontvangen. Dit dient puur ter organisatie van de collegiale ondersteuners en kan ook alleen door hen worden ingezien. De registratie wordt bij elk korps weer anders gedaan. Ondanks de registratie, blijft het lastig om stapeling van incidenten bij één persoon bij te houden. Dit komt enerzijds doordat iemand meerdere incidenten achter elkaar kan meemaken, die buiten de incidentenlijst vallen. Een opeenstapeling van “kleinere” incidenten blijkt in de praktijk echter wel tot klachten te kunnen leiden. Anderzijds bieden huidige registratiesystemen vaak nog geen mogelijkheid om stapeling te registreren.

De kwaliteit van de collegiale ondersteuner

Competenties

Er lijkt behoefte te zijn aan een competentieprofiel voor collegiale ondersteuners. De richtlijn doet daar ook een aanbeveling over. Zo is invoelend vermogen (empathie) een belangrijke competentie. Ook is het belangrijk dat de collegiale ondersteuner geen last meer heeft van gebeurtenissen die hij/zij zelf heeft meegemaakt.

Opleiding

Om collegiale ondersteuner te worden, is een opleiding verplicht. In die opleiding wordt onder andere aandacht besteed aan psychische en psychosociale gevolgen van schokkende gebeurtenissen. Dit is ook wat de richtlijn adviseert. Er is echter een grote diversiteit aan opleidingen, met verschillen tussen de duur, de vorm en de inhoud van de opleiding. Daardoor is er verschil in de mate waarin de collegiale ondersteuners zijn toegerust. Meer eenduidigheid in de opleiding van collegiale ondersteuners is dus gewenst. Tevens wordt aangegeven dat meer bijscholing gewenst is.

Intervisie

Intervisie kan een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de collegiale ondersteuner. De intervisiebijeenkomsten worden door veel collegiale ondersteuners als waardevol beschouwd. In de frequentie en intensiteit van intervisiebijeenkomsten is echter veel verscheidenheid tussen de korpsen.

Evaluatie

Volgens de deelnemers aan de focusgroepen wordt de kwaliteit van collegiale ondersteuning niet geëvalueerd. Dit wordt wel aanbevolen in de richtlijn en hier is ook behoefte aan, omdat met name de collegiale ondersteuners zo terug kunnen krijgen of hun geboden hulp effectief wordt bevonden door de betrokkenen.

Takenpakket van de coördinator

In de richtlijn staat een aantal taken omschreven voor de coördinator van de collegiale ondersteuning. Deze hebben te maken met de coördinatie, het monitoren en het evalueren van activiteiten van collegiale ondersteuning. Vanuit de focusgroepen bleek dat in elk korps minstens één coördinator collegiale ondersteuning is aangesteld en dat ze een duidelijke taakomschrijving hebben. De omschrijvingen kwamen grotendeels overeen met de taken zoals die beschreven staan in de richtlijn, behalve dat er minder nadruk wordt gelegd op de kwaliteit en evaluatie van collegiale ondersteuning.

Bespreken van de voorwaarden van vertrouwelijkheid

De deelnemers hebben laten weten op de hoogte te zijn van de voorwaarden van vertrouwelijkheid. Zo weten ze dat collegiale ondersteuners zich niet kunnen beroepen op het verschoningsrecht wanneer een collega betrokkenheid bij een strafbaar feit aan hen kenbaar maakt. De voorwaarden worden meestal niet aan het begin van een gesprek besproken zoals gesuggereerd door de richtlijn. Vaak gebeurt dit wel op het moment dat een collega een strafbaar feit dreigt te onthullen. Het gesprek wordt dan door de collegiale ondersteuner stopgezet.

Opleiding voor leidinggevenden

Competenties

Volgens de deelnemers aan de focusgroepen verschillen de kennis en vaardigheden van leidinggevenden met betrekking tot de signalering van psychosociale problemen per leidinggevende. Zo is de ene leidinggevende meer taakgericht en de andere meer mensgericht. Men is van mening dat de nadruk moet blijven liggen op het operationele aspect, mits dit gepaard gaat met aandacht voor het welzijn van zijn werknemer. Deze manier van leidinggeven wordt vaak omschreven als 'warme zakelijkheid'.

Opleiding

Er is geen opleiding voor leidinggevenden waarin geleerd wordt hoe psychosociale klachten bij medewerkers gesignaleerd kunnen worden. Hier is wel behoefte aan. De richtlijn beveelt ook aan dat een leidinggevende moet worden gewezen op/opgeleid zijn in zaken waar hij/zij op moet letten om medewerkers met een behoefte aan ondersteuning te signaleren.

Het bieden van psychoinformatie

Psychoinformatie (informatie over wat een heftig incident psychisch en fysiek met je kan doen) wordt door collegiale ondersteuners geboden tijdens het gesprek na een incident met een collega. Ook bieden zij psychoinformatie aan studenten in de politieopleiding. Bij het verschaffen van psychoinformatie aan studenten ligt de nadruk vooral op het wegwijs worden in het hulpverlenerscircuit en minder op informatie over het normale verwerkingsproces en signalen van verstoorde verwerking.

Negatieve berichtgeving in de media

De deelnemers vertellen dat er door de korpsen wisselend aandacht besteed wordt aan negatieve berichtgeving in de media en de nazorg aan medewerkers wanneer zij hier lijdend voorwerp van zijn. Men acht het wel belangrijk dat management en leidinggevenden naar de media laten zien achter het verhaal te staan van een collega die negatief belicht wordt in de media. Dit geeft steun en erkenning. Dit gebeurt echter niet altijd. De social media is een lastig nieuw medium, omdat nieuws zeer snel naar buiten kan worden gebracht. Er is behoefte om daarmee om te leren gaan.

Facilitering en ondersteuning van collegiale ondersteuning

Er zit verschil tussen de korpsen in hoeverre de collegiale ondersteuning wordt gefaciliteerd. Het toekennen van piketuren, het niet hoeven draaien van nachtdiensten tijdens de piketdienst, etc. zijn verschillend geregeld. De richtlijn zegt hier duidelijk over dat de organisatie collegiale ondersteuning optimaal dient op te zetten en te ondersteunen.

4.2 Voorstellen naar aanleiding van de aandachtspunten

Naar aanleiding van bovenstaande aandachtspunten heeft de projectgroep voorstellen voor oplossingen geformuleerd.

De inzet van collegiale ondersteuning

Om een eenduidige werkwijze volgens de richtlijn te garanderen, is het voorstel dat de projectgroep een stroomschema ontwikkelt, waarin de inzet van collegiale ondersteuning, de fasering van gesprekken, het informeren van de leidinggevende en advisering tot doorverwijzing op een overzichtelijke manier zijn vastgelegd om tot een uniforme werkwijze te komen. Vervolgens is het belangrijk dat dit schema wordt ingebed in de organisatie, bijvoorbeeld door het op te nemen in een uniform protocol collegiale ondersteuning.

Registratie

Om er zorg voor te dragen dat binnen alle korpsen dezelfde informatie geregistreerd wordt, is het voorstel om te komen tot een landelijk registratiesysteem voor collegiale ondersteuning. In dit systeem zal onder andere het aantal incidenten geregistreerd worden dat iemand meemaakt, zodat ook stapeling beter inzichtelijk gemaakt kan worden.

De kwaliteit van collegiale ondersteuners

Voorstellen om de kwaliteit van collegiale ondersteuners te kunnen borgen, zijn het opstellen van een competentieprofiel, een in de basis uniforme opleiding, bijscholing, het opstellen van basisvoorwaarden voor de inhoud en de frequentie van intervisiebijeenkomsten en een methode om de inzet van collegiale ondersteuners te evalueren.

Takenpakket van de coördinator

Volgens de richtlijn behoren het bewaken van kwaliteit en de evaluatie van collegiale ondersteuners tot de taken van de coördinator. Deze taken lijken impliciet aanwezig te zijn, maar zijn niet expliciet vastgelegd. Het voorstel is daarom om kwaliteit en evaluatie van collegiale ondersteuners duidelijker te beschrijven als onderdeel van het takenpakket van de coördinator .

Voorwaarden van vertrouwelijkheid

De voorwaarden van vertrouwelijkheid die de collegiale ondersteuner kan bieden naar de betrokkene toe worden niet altijd vermeld. Het zou meer helderheid verschaffen als de voorwaarden van vertrouwelijkheid in een gesprek met collegiale ondersteuning duidelijk gecommuniceerd werden, bij voorkeur aan het begin van het eerste gesprek.

Opleiding voor leidinggevenden

De richtlijn beveelt aan dat leidinggevenden een zeker kennis- en vaardighedenniveau hebben voor de signalering van psychosociale problemen bij geüniformeerden na schokkende gebeurtenissen. Uit de focusgroepen bleek dat niet iedereen is opgeleid en dat er verschillende mogelijkheden van kennisvergarig zijn, zowel tussen als binnen de korpsen. Het voorstel is om na te gaan wat er aan opleidingen wordt geboden en indien nodig een voorstel te doen hoe dit thema te borgen.

Het bieden van psychoinformatie

De richtlijn adviseert om voorlichting middels psychoinformatie te geven ter versterking van de mentale veerkracht van de geüniformeerde. Daarbij moet de informatie niet alleen na een incident worden aangeboden, maar al eerder onder de aandacht van de werknemer worden gebracht. Dit gebeurt nog te weinig. Het voorstel is om de psychoinformatie toegankelijker te maken en op regelmatigere basis aan te bieden.

Negatieve berichtgeving

Er wordt door de organisatie wisselend omgegaan met medewerkers die negatief belicht worden in de media. Het voorstel is te onderzoeken op welke manier er meer aandacht kan zijn voor de invloed van negatieve berichtgeving in de media op psychosociale problematiek.

Facilitering en ondersteuning collegiale ondersteuning

In de richtlijn staat dat voor een optimale (psychosociale) zorg de collegiale ondersteuning optimaal opgezet dient te worden en vanuit de organisatie ondersteund dient te worden. Dit wordt door de pilotkorpsen verschillend ingevuld. Het voorstel is daarom om een landelijke standaard te creëren met betrekking tot de facilitering en ondersteuning van collegiale ondersteuners.

4.3 Aanbevelingen voor verder onderzoek

Door de werkwijze van de pilotkorpsen te vergelijken met de richtlijn, zijn we gekomen tot de genoemde aandachtspunten met daarbij de voorstellen van praktische oplossingen. Tijdens het onderzoek zijn er echter ook een aantal zaken naar voren gekomen die wel aandacht behoeven, maar die niet vallen binnen de scope van dit project. Daarom worden hier enkele aanbevelingen voor verder onderzoek gedaan:

- Tussen de verschillende pilotkorpsen blijken grote verschillen te bestaan in de organisatiestructuur van collegiale ondersteuning. Zo verschilt het aantal collegiale ondersteuners, evenals het aantal coördinatoren. Met de overgang naar de Nationale Politie worden de collegiale ondersteuners van de verschillende korpsen samengevoegd in de nieuwe eenheidskorpsen. Dit roept onder meer de vraag op hoeveel collegiale ondersteuners er nodig zijn binnen de nieuwe eenheden. Aan de hand van dit onderzoek is het echter niet mogelijk om daar iets over te zeggen. De richtlijn doet geen aanbevelingen die betrekking hebben op de organisatiestructuur van collegiale ondersteuning. Daarom wordt aanbevolen een onderzoek te doen naar de optimale organisatiestructuur van collegiale ondersteuning ten behoeve van de inrichting van de nieuwe eenheden.
- Er is weinig bekend over de kwaliteit van de collegiale ondersteuning. Binnen dit onderzoek hebben wij enkele punten genoemd om de kwaliteit van collegiale ondersteuning te garanderen, zoals scholing en intervisie. Om vast te stellen dat hiermee de kwaliteit ook daadwerkelijk verbetert, is het nodig onderzoek te verrichten onder (politie?)medewerkers die collegiale ondersteuning hebben ontvangen. Zij kunnen het beste aangeven in welke mate zij tevreden zijn over de hulp die zij gekregen hebben. Wij bevelen daarom aan een onderzoek te verrichten naar de kwaliteit van collegiale ondersteuning vanuit het oog van de ondersteunde collega.
- Het is gebleken dat face-to-face contact tussen de getroffen collega en de collegiale ondersteuner om logistieke redenen niet altijd mogelijk is. In dat geval wordt er telefonisch contact gezocht. In het huidige tijdperk waarin internet en de smartphone bijna niet meer zijn weg te denken, zou het goed zijn ook de mogelijkheden van digitale tools ter uitbreiding van de dienstverlening van collegiale ondersteuning te onderzoeken. Op deze manier kan de getroffen collega zelf een geschikt moment kiezen voor ondersteuning.
- Een van de belangrijke punten van collegiale ondersteuning is de laagdrempeligheid. Wordt collegiale ondersteuning echter wel door iedereen als zo laagdrempelig ervaren? Om deze

vraag te kunnen beantwoorden is het nodig onderzoek te doen naar de redenen waarom getroffen collega's een gesprek met een collegiale ondersteuner afslaan. Hebben zij het daadwerkelijk geen ondersteuning nodig of spelen er andere motivaties? Hierbij valt te denken aan vertrouwelijkheid of effectiviteit. Een onderzoek zou hier meer duidelijkheid over kunnen geven.

4.4 Hoe nu verder? De implementatiefase

Aan de hand van de resultaten zoals beschreven in dit rapport worden binnen de pilotkorpsen werkgroepen samengesteld om de voorstellen om te zetten in een plan van aanpak per aandachtspunt. Stichting Impact ondersteunt de implementatie gedurende 1 jaar (tot eind november 2013). Daarna zal de uniforme werkwijze landelijk uitgerold dienen te worden. Ook zal Stichting Impact de implementatie monitoren met behulp van een gestandaardiseerd monitoringsinstrument. Op deze manier kan er zicht gehouden worden op de vorderingen van de implementatie van de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden binnen de Nederlandse politie.

Bijlagen

Bijlage A: Overzicht leden van de projectgroep

Naam	Organisatie	Functie in organisatie	Functie in projectgroep
Marian Strating	PVPW	Strategisch adviseur Programma Versterking Professionele Weerbaarheid	Voorzitter
Ingrid Rots ----- Loes Huising	Korps Fryslân	Geestelijk verzorger ----- Adviseur professionele weerbaarheid	Uitvoerend projectleider korps Fryslân*
Geert Kleijberg ----- Ineke Jansen	Korps Haaglanden en Hollands Midden	Bureauchef VGW ----- Teamchef HRM, portefeuillehouder SGBO	Uitvoerend projectleiders korps Haaglanden en Hollands Midden*
Klaus Dreischerf	Korps IJsselland	Bedrijfsmaatschappelijk werker	Uitvoerend projectleider korps IJsselland*
Rita Mulders	Korps KLPD	Portefeuillehouder professionele weerbaarheid	Uitvoerend projectleider korps KLPD*
Frederike Zwenk	Stichting Impact	Senior beleidsadviseur	Projectleider/senior onderzoeker
Juul Gouweloos	Stichting Impact	Beleidsadviseur	Onderzoeker
Marjolaine Oosterbeek	Stichting Impact	Junior beleidsadviseur	Onderzoeker
Peter-Paul Lücker	Stichting Impact	Stafmedewerker beleid en projecten	Adviseur
Hans te Brake	Stichting Impact	Senior beleidsadviseur	Senior adviseur

* Ten tijde van het schrijven van dit rapport in 2012 was er nog sprake van korpsen.

Bijlage B: Indicatorenlijst

Indicator	Omschrijving
1	Er is een verplichte opleiding voor collegiale ondersteuners over psychosociale zorg rondom schokkende gebeurtenissen. <ol style="list-style-type: none"> a. Er is mogelijkheid tot jaarlijkse bijscholing. b. Er is een draaiboek voor de opleiding collegiale ondersteuning waarin de hieronder weergegeven basisprincipes en signalen voor verwerkingsproblemen zijn vastgelegd.
2	2. Er is sprake van intervisiebijeenkomsten. <ol style="list-style-type: none"> a. Indien er sprake is van intervisiebijeenkomst, hoe vaak per jaar komt dit voor? b. Is er een draaiboek met aandachtspunten om te bespreken tijdens de intervisie?
3	Er is in de opleiding aandacht voor de volgende punten: <ol style="list-style-type: none"> a. Competenties van de collegiale ondersteuner, namelijk: communicatieve vaardigheden, goed kunnen luisteren, invoelend vermogen, daadkrachtige persoonlijkheid, zelfstandigheid, betrouwbaarheid. b. Basiskennis van psychotrauma c. Schokkende gebeurtenissen en de gevolgen daarvan. d. Herkennen van problemen in de verwerking.
4	De opleiding én intervisie kent de volgende basisprincipes: <ol style="list-style-type: none"> a. De meeste getroffen en van schokkende gebeurtenissen ontwikkelen geen klachten. b. Collegiale ondersteuning richt zich op: <ul style="list-style-type: none"> - getroffen en die mogelijk klachten gaan ontwikkelen - zij die signalen vertonen die duiden op een verstoorde verwerking
5	Om problemen in de verwerking te herkennen wordt in de opleiding aandacht besteed aan het leren herkennen van en vragen naar de volgende psychische en psychosociale gevolgen: <ol style="list-style-type: none"> a. disfunctioneren; b. spanningsklachten; c. toename van ziekteverzuim; d. toename middelengebruik; e. problemen in de privésfeer; f. ongevoeligheid; emotionele afvlakking; g. acuut stresssyndroom; posttraumatisch stresssyndroom; h. depressieve stoornis; i. slaapstoornissen; j. arbeidsconflicten k. en arbeidsongeschiktheid
6	Tijdens intervisie worden signalen van verstoorde verwerking besproken.
7	Daarnaast is er in de opleiding en intervisie aandacht voor: <ol style="list-style-type: none"> a. Het effect van negatieve bijverschijnselen van incidenten en na-onderzoeken. Denk hierbij aan intern onderzoek, onderzoek van het OM of media aandacht. b. Het effect van fysiek letsel: dit kan leiden tot een grotere psychosociale impact.
8	De organisatie heeft een document met inzetcriteria voor collegiale ondersteuning.
9	Dit document omvat een basisincidentenlijst met minimaal de volgende inzetcriteria voor collegiale ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> • Ernstige feitelijke of dreigende dood of letsel van de betrokkene of anderen (met name als kinderen in het spel zijn) • Betrokkenheid van familie of collega's van de geüniformeerden.

	<ul style="list-style-type: none"> • onmacht bij de geüniformeerde hulpverlener • geüniformeerden die zelf aangeeft behoefte te hebben aan ondersteuning • (direct) geweld tegen de medewerker
10	<p>a. Georganiseerde collegiale ondersteuning kent de volgende fasering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien voldaan wordt aan een van de inzetcriteria, vindt het eerste, individuele gesprek plaats binnen enkele dagen na het incident. • Tweede gesprek: na 4 – 6 weken • Derde gesprek: na 3 maanden <p>b. Anders, namelijk:...</p>
11	Het eerste gesprek vindt niet <i>direct</i> volgend op het incident plaats.
12	De fasering van de gesprekken met collegiale ondersteuners is vastgelegd in een document, zoals een protocol collegiale ondersteuning.
13	Er is duidelijk geen sprake van een behandelrelatie: er wordt geen therapie gegeven ter behandeling van ernstige verwerkingsproblemen, zoals acute stress stoornis of PTSS.
14	Er worden geen screeninginstrumenten gebruikt met als doel het diagnosticeren van psychiatrische stoornissen zoals PTSS.
15	Screeningslijsten mogen gebruikt worden als handvat tijdens een collegiale opvanggesprek om klachten (depressie/middelenmisbruik etc.) die op de lijst naar voren komen te bespreken.
16	<p>Voorafgaand aan een gesprek moet de vertrouwelijkheid van het gesprek en de voorwaarden daarvan worden besproken en duidelijk worden gemaakt aan betrokkenen. De volgende voorwaarden worden besproken:</p> <ol style="list-style-type: none"> Er is geen sprake van verschoningsrecht Indien de collegiale ondersteuner het beeld heeft dat de betreffende collega een gevaar voor zichzelf of anderen vormt kan het besluiten derden hierover te informeren om de betreffende collega tegen zichzelf te beschermen. Indien betrokkene strafbare, laakbare of verwijtbare handelingen openbaart, kan dit leiden tot een dilemma bij het lid collegiale ondersteuning waardoor vertrouwelijkheid niet meer geboden kan worden.
17	Indien deze voorwaarden niet gegarandeerd kunnen worden adviseert de collegiale ondersteuner verwijzing naar bedrijfsmaatschappelijk werk of bedrijfsarts en wordt het gesprek stopgezet.
18	<p>Collegiale ondersteuning heeft de volgende taken:</p> <ol style="list-style-type: none"> Bieden van praktische hulp. Stimuleren van een gezonde verwerking. Vroegtijdige signalering en tijdige doorverwijzing. Monitoren van het proces van verwerking. Mobiliseren van het sociale netwerk. Negatieve reacties uit de omgeving.
19	<p>Ter monitoring van het proces van verwerking worden de volgende signalen van verstoorde verwerking mondeling besproken tijdens een gesprek met georganiseerde collegiale ondersteuning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het hebben van verontrustende herinneringen aan of dromen over de gebeurtenis; • overstuur raken van herinneringen; • het hebben van lichamelijke stressreacties; • vermijdingsgedrag, verzuim; • slaapproblemen; • verhoogde prikkelbaarheid of agressieregulatieproblemen (kort lontje); • onveiligheids- en/of angstgevoelens hebben, op scherp staan als het niet hoeft; • stemmingsverandering, sombere stemming;

	<ul style="list-style-type: none"> • concentratieproblemen; • toegenomen alcohol- of drugsgebruik; • functioneringsproblemen (werk en privé); • schuld en schaamte.
20	Indien nodig krijgen ook niet-werkgerelateerde zaken aandacht vanuit collegiale ondersteuning.
21	De taken van collegiale ondersteuning en signalen voor verwerkingsproblemen zijn vastgelegd in een document dat beschikbaar is voor de collegiale ondersteuners, zoals een protocol collegiale ondersteuning.
22	De organisatie draagt formeel eindverantwoordelijkheid voor een georganiseerde afhandeling van schokkende gebeurtenissen, waarbij collegiale ondersteuning wordt gefaciliteerd.
23	Uitgangspunten voor een georganiseerde afhandeling van schokkende gebeurtenissen zijn: <ul style="list-style-type: none"> • vertrouwen in een natuurlijk herstelproces • eerste opvang door collegiale ondersteuners • professionele zorg op maat indien er sprake is van verwerkingsproblemen
24	Rollen en verantwoordelijkheden omtrent de georganiseerde afhandeling van schokkende gebeurtenissen en de bovengenoemde uitgangspunten zijn vastgelegd in een door de directie ondertekend document.
25	De organisatie heeft een coördinator van de collegiale ondersteuning aangesteld, die zich bezig houdt met 1) de coördinatie, 2) het monitoren, 3) evalueren van activiteiten van collegiale ondersteuning.
26	De coördinator voert de volgende taken uit: <ul style="list-style-type: none"> • Toezicht op vakinhoudelijke aansturing collegiale ondersteuning • Toezicht op en verantwoordelijkheid voor kwaliteit collegiale ondersteuning • Coaching leden collegiale ondersteuning • Facilitering werkzaamheden collegiale ondersteuning • Ondersteuning werving voor collegiale ondersteuning • Afstemming en onderhoud contacten met andere relevante partners in veld • Organisatie opleiding leden collegiale ondersteuning • Garanderen bereikbaarheid van de collegiale ondersteuning • Periodieke monitoring en evaluatie inzet van collegiale ondersteuning (opnemen in certificeringstraject) • Evaluatie van activiteiten van collegiale ondersteuning • Periodieke verslaglegging over het bovenstaande binnen de organisatie
27	De taakomschrijving van de coördinator collegiale ondersteuning is vastgelegd in een door de directie ondertekend document.
28	Het informeren van de leidinggevende over het invoeren van collegiale ondersteuning gebeurt vanaf het constateren van blootstelling aan schokkende gebeurtenissen.
29	De leidinggevende blijft geïnformeerd gedurende het proces van collegiale ondersteuning.
30	Het informeren van de leidinggevende gebeurt door: <ol style="list-style-type: none"> a. De coördinator collegiale ondersteuning b. Anders:.....
31	Is er een registratiesysteem opgezet ten dienste van collegiale ondersteuning, waaruit blijkt hoeveel gesprekken een lid van collegiale ondersteuning voert en met wat voor interval? <ol style="list-style-type: none"> a. Indien de organisatie een registratiesysteem heeft: <ul style="list-style-type: none"> • In verband met de privacyregelingen wordt dit systeem alleen door collegiale

	<p>ondersteuning gebruikt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien dit niet het geval is: op welke manier wordt het systeem nog meer gebruikt? <p>b. Indien de organisatie geen registratiesysteem heeft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wordt op een andere manier bijgehouden hoeveel gesprekken een lid van de collegiale ondersteuning voert en met wat voor interval? • Indien ja: op wat voor manier gebeurt dit en hoe wordt de privacy van werknemers geborgd?
32	De organisatie weet dat het eerste gesprek met collegiale ondersteuning voorrang heeft boven waarheidsvinding. Tenzij de opsporingsinstantie/ het OM zwaarwegende redenen heeft dit anders te doen.
33	<p>Bij de ondersteuning wordt gebruik gemaakt van bestaande protocollen en richtlijnen op het gebied van ondersteuning en psychosociale nazorg, zoals Vroegtijdige interventies na rampen, terrorisme en andere schokkende gebeurtenissen.</p> <p>a. Indien ja: welke worden gebruikt?</p>
34	<p>De opleiding/training van leidinggevendenden omvat ten minste de volgende aspecten:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) kennis van de effecten van het meemaken van een traumatische gebeurtenis op de persoon en diens sociale context; b) vaardigheid om vroegtijdig psychosociale problemen te signaleren; c) kennis van het verloop van het verwerkingsproces; d) kennis van het verwerkingsproces beïnvloedende factoren; e) kennis van de mogelijke (tijdelijke) gevolgen voor het functioneren; f) kennis van de handelwijze bij traumagerelateerd arbeidsverzuim; g) kennis van praktische en sociale ondersteuning; h) kennis over nut en eventuele noodzaak tot aanpassing werkzaamheden; i) kennis van het organisatietypische hulpverleningscircuit; j) vaardigheid om de geüniformeerde te ondersteunen; k) kennis van de taken, organisatie en werkwijze van de collegiale ondersteuning en de wijze waarop deze in te schakelen; l) vaardigheid om bij psychosociale problematiek met de geüniformeerde in gesprek te gaan om hem/haar te motiveren tot het zoeken van deskundige ondersteuning.
35	<p>In de opleiding wordt er daarnaast expliciet aandacht besteed aan de volgende aspecten:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. de impact die fysiek letsel kan hebben op de psychosociale gezondheid van geüniformeerden b. negatieve bijverschijnselen van incidenten en na-onderzoeken (inclusief evaluatie-onderzoeken), zoals intern onderzoek, media-aandacht etc. c. Mogelijke behandelmethoden wanneer sprake is van psychische problematiek na schokkende gebeurtenissen, zoals cognitieve gedragstherapie en EMDR.
36	<p>De leidinggevende draagt zorg voor een steunende context:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mogelijkheid verhaal te vertellen. Werknemers krijgen de ruimte bij elkaar of bij de leidinggevende de emoties te luchten en het verhaal kwijt te kunnen, indien zij daar behoefte aan hebben. • Indien nodig, worden opvang- en nazorggesprekken verzorgd: na schokkende gebeurtenissen wordt voorzien in operationele debriefing en psycho-informatie en de mogelijkheid geboden voor collegiale ondersteuning. • Informatie wordt gegeven over de handelwijze van andere betrokken partijen.
37	Er zijn terugkerende jaarlijkse functioneringsgesprekken waarin feedback en waardering wordt gegeven, regel- en ontwikkelmogelijkheden worden besproken en aandacht is

	<p>voor de volgende risicofactoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. werkdruk b. emotioneel zwaar werk c. procedurele en relationele onrechtvaardigheid binnen organisatie
38	<ul style="list-style-type: none"> a. Er zijn periodieke besprekingen met het team. b. Tijdens de bespreking is aandacht voor het geven van feedback op elkaars werkwijze.
39	Er vindt altijd een multidisciplinaire nabespreking, ofwel operationele debriefing, plaats na een schokkend incident.
40	Bij operationele debriefing is geen gerichte aandacht voor psychologische effecten/emoties.
41	<p>Er is wel aandacht voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het bieden van een luisterend oor, steun en troost • openstaan voor directe praktische behoeften van werknemers, • het bieden van feitelijke en actuele informatie over de schokkende gebeurtenis, • het geruststellen van getroffenen die normale stressreacties vertonen <p>Indien nodig: het mobiliseren van steun uit de eigen sociale omgeving en het faciliteren van hereniging met naasten en het bij elkaar houden van families.</p>
42	Indien er geen aandacht is voor bovenstaande punten, waar wordt aandacht aan besteed?
43	<p>Iedereen die betrokken was bij het incident wordt op de hoogte gebracht van de debriefing en uitgenodigd om aanwezig te zijn. Hierbij wordt ook gedacht aan minder zichtbare betrokkenen, zoals medewerkers in de meldkamer of een hondenbegeleider.</p> <p>Indien het een kleinschalig incident betreft, met 1 of 2 betrokkenen, wordt de geüniformeerden eveneens feitelijke en actuele informatie over het incidentgegeven, in praktische behoeften voorzien, een luisterend oor geboden, en indien gewenst steun vanuit de eigen sociale omgeving geboden.</p>
44	Na een schokkende gebeurtenis wordt altijd psycho-informatie aangeboden aan de geüniformeerden. Bij grotere incidenten maakt dit deel uit van de operationele debriefing.
45	<p>De psycho-informatie richt zich op het vergroten van zelfredzaamheid door de volgende punten te bespreken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • erkenning en herkenning van het meegemaakte • informatie bieden over stressreacties en normale verwerking van schokkende gebeurtenissen • benadrukking van het belang van watchfull waiting
46	Informatie bieden over adequaat hulpzoekgedrag
47	<p>Er is een verplichte opleiding voor leidinggevendenden over het signaleren van medewerkers die ondersteuning nodig hebben na schokkende gebeurtenissen.</p> <p>a. Indien ja, hoeveel procent van de leidinggevendenden heeft deze training ontvangen?</p>
48	Er is mogelijkheid tot periodieke bijscholing van deze opleiding, voor het opleiden van nieuwe leidinggevendenden en het onderhouden van kennis.
49	De inzetcriteria voor operationele debriefing staan omschreven in een door de directie ondertekend document.
50	<p>Werknemers worden gewezen op hun verantwoordelijkheid voor het in stand houden van hun inzetbaarheid door hun kennis en beroepsvaardigheden bij te houden en door hun gezondheid en psychische gesteldheid in de gaten te houden.</p> <p>Indien ja: hoe worden ze daar op gewezen?</p>
51	Er is een verplichte opleiding voor geüniformeerde professionals die aandacht besteedt

	<p>aan versterking van mentale weerbaarheid rondom schokkende gebeurtenissen.</p> <p>a. Er is mogelijkheid tot jaarlijkse bijscholing.</p> <p>b. In deze opleiding komt ten minste naar voren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Psychoinformatie gericht op zelfredzaamheid en normale verwerking van ingrijpende gebeurtenissen en het herkennen van signalen voor het ontwikkelen van psychosociale klachten. - Mogelijkheden van hulpaanvaarding. - Het belang van het bijhouden van kennis en beroepsvaardigheden en het in de gaten houden van de gezondheid en psychische gesteldheid.
52	<p>Er vindt evaluatie van het preventiebeleid plaats, bijvoorbeeld door het bijhouden van een RI&E, zodat beleid eventueel kan worden aangepast indien het niet het gewenste resultaat behaalt.</p> <p>Indien ja: hoe wordt het effect van preventiebeleid gemeten?</p>
53	<p>Er vindt geen selectie van nieuw personeel plaats met als doel het in kaart brengen van de kans op psychische aandoeningen of verminderde arbeidsprestaties</p>
54	<p>Er vindt gezondheidsmonitoring plaats van werknemers door:</p> <p>a. individueel periodiek mentaal gezondheidkundig onderzoek,</p> <p>b. preventief medisch onderzoek (periodiek?!)</p> <p>c. medewerkers-tevredenheids-onderzoek</p>
55	<p>Werknemers worden voorbereid op mogelijk negatieve reacties uit de omgeving na schokkende gebeurtenissen door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Folders of ander informatiemateriaal - Dit terug te laten komen in de opleiding. - Anders:.....
56	<p>Psychoinformatie wordt niet enkel na een incident onder de aandacht van werknemers gebracht, maar al eerder.</p> <p>Indien ja, dit gebeurt tijdens:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. opleidingsdagen 2. teambesprekingen met de leidinggevende 3. anders
57	<p>De organisatie draagt formeel eindverantwoordelijkheid voor goed werkgeverschap en gezonde arbeidsomstandigheden met betrekking tot mentale weerbaarheid van het personeel.</p> <p>Dit is schriftelijk vastgelegd in een door de directie ondertekend document.</p>
58	<p>De organisatie heeft een aansprekende missie waarin het belang van mentale weerbaarheid naar voren komt.</p>
59	<p>De organisatie is bekend met de mogelijk negatieve effecten van berichten in de media.</p> <p>Indien ja, waar blijkt dit uit?</p>
60	<p>De organisatie beschikt over kennis van mogelijke behandelwijzen.</p>
61	<p>Deze kennis wordt overgebracht door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Periodieke gesprekken met bedrijfsartsen - Opleiding - Anders,.....
62	<p>De organisatie hanteert bestaande protocollen voor de omgang met agressie.</p> <p>a. Indien ja: welke protocollen zijn dat?</p> <p>b. Indien ja: zijn er opleidingsdagen om het werken volgens de protocollen te trainen? En zo ja, zijn daar opfriscursussen voor?</p>
63	<p>De organisatie is alert op het herkennen van signalen van verstoorde verwerking. Dit blijkt uit:</p> <p>a. na een schokkende gebeurtenis vragen collega's hoe het met de getroffen gaat, ook na een aantal weken.</p>

	<p>b. na een schokkende gebeurtenis vraagt de leidinggevende hoe het met de getroffensten gaat, ook na een aantal weken.</p> <p>c. er is een duidelijk protocol voor verwijzing naar collegiale ondersteuning, beschikbaar voor leidinggevendsten.</p> <p>d. er is periodiek overleg tussen collegiale ondersteuning, bedrijfsarts en de leidinggevende.</p>
64	Het is vastgelegd in een document over werving en selectie dat er geen screening vooraf plaatsvindt om de incidentie van psychische aandoeningen of verminderde arbeidsprestaties in kaart te brengen.
65	De organisatie heeft een protocol rondom doorverwijzen van geüniformeerden naar professionele hulpverleners.
66	<p>Dit protocol is beschikbaar voor collegiale ondersteuning.</p> <p>Indien ja: De beschikbaarheid van het protocol blijkt uit het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - er wordt naar verwezen in de opleiding - er wordt door de collegiale ondersteuners onderling en/of in teamoverleggen naar verwezen indien er sprake is van eventuele doorverwijzing <p>Anders</p>
67	In het protocol zijn onderstaande punten opgenomen omtrent doorverwijzing naar professionele zorg:
68	Er wordt standaard na maximaal 3 gesprekken binnen 4 maanden geadviseerd tot doorverwijzing naar professionele hulpverlening.
69	<p>Er wordt geadviseerd contact op te nemen met professionele hulpverlening indien de geüniformeerde een verontrustende hoeveelheid (en/of in ernstige mate) van de volgende klachten rapporteert:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het hebben van verontrustende herinneringen aan of dromen over de gebeurtenis; - overstuur raken van herinneringen; - het hebben van lichamelijke stressreacties; - vermijdingsgedrag, verzuim; - slaapproblemen; - verhoogde prikkelbaarheid of agressieregulatieproblemen (kort lontje); - onveiligheids- en/of angstgevoelens hebben, op scherp staan als het niet hoeft; - stemmingsverandering, sombere stemming; - concentratieproblemen; - toegenomen alcohol- of drugsgebruik; - functioneringsproblemen (werk, bv. verzuim en privé); - schuld en schaamte.
70	<p>Indien bovenstaande klachten langer dan 4-6 weken aanwezig zijn wordt standaard geadviseerd contact op te nemen met professionele hulpverlening. Ongeacht of de geüniformeerde minder dan 3 gesprekken heeft gehad.</p> <p>Indien er sprake is van twijfel of de geüniformeerde lijdt aan bovenstaande klachten, wordt geadviseerd contact op te nemen met professionele hulverleners.</p>

Bijlage C: Verwijderde indicatoren en aanbevelingen

Verwijderde aanbevelingen

Nr.	Reden van verwijdering
1	Staat al in andere aanbevelingen concreter uitgewerkt en is opgenomen in indicator 8 en 9, als onderdeel van aanbeveling 27.
3	Niet meetbaar, wordt al naar gevraagd in indicatoren omtrent de opleiding van collegiale ondersteuning
6	Niet meetbaar
12	Niet concreet genoeg
13	Valt niet binnen de strekking van de pilot
14	Niet meetbaar
16	Valt niet binnen de strekking van de pilot
19	De terminologie is wel een aandachtspunt, maar in de nadruk ligt op de inhoud. In de documenten en/of focusgroepen moet duidelijk blijken of er sprake is van operationele dan wel psychologische debriefing.
26	Verwijst naar aanbeveling 1, welke niet is opgenomen
30	Niet meetbaar binnen de strekking van de pilot
54	Valt niet binnen de strekking van de pilot
55	Valt niet binnen de strekking van de pilot

Verwijderde indicatoren

Nr.	Reden van verwijdering
19	Dubbel met indicator 69
33	Komt van aanbeveling 54: valt niet binnen de strekking van de pilot
41	Te ver afgeleid van de aanbeveling
42	Te ver afgeleid van de aanbeveling
44	Gebaseerd op bijlage 6 vraag 14 uit de richtlijn: valt niet binnen de strekking van de pilot
52	Komt van aanbeveling 16: valt niet binnen de strekking van de pilot
53	Komt van aanbeveling 13: valt niet binnen de strekking van de pilot
55	Dubbel: wordt al naar gevraagd bij opleiding
57	Te breed geformuleerd voor de pilot: gebaseerd op bijlage 6 en niet op één specifieke aanbeveling
58	te breed geformuleerd voor de pilot (deel van aanbeveling 4)
60	Komt van aanbeveling 55: valt niet binnen de strekking van de pilot
61	Komt van aanbeveling 55: valt niet binnen de strekking van de pilot
64	Komt van aanbeveling 13: valt niet binnen de strekking van de pilot
67	Vraag fout geformuleerd en overbodig

Bijlage D: Focusgroep vragen met bijbehorende indicatoren en aanbevelingen

<u>Vraag Focusgroep</u>	<u>Indicatoren</u>	<u>Aanbevelingen</u>
1. We willen graag weten hoe het proces van collegiale ondersteuning verloopt van signalering tot eventuele doorverwijzing. Hier hebben we een aantal concrete vragen over:	10, 11, 28, 29, 30, 32, 34K, 9, 8, 63d, 4	33, 25, 37, 27, 29, 32, 43, 45, 49
a. Wanneer wordt collegiale ondersteuning ingezet? <ul style="list-style-type: none"> • Ernstige feitelijke of dreigende dood of letsel van de betrokkene of anderen (met name als kinderen in het spel zijn) • Betrokkenheid van familie of collega's van de medewerker • Onmacht bij de hulpverlener • Medewerker die zelf aangeeft behoefte te hebben aan ondersteuning • (Direct) geweld tegen de medewerker 	8, 9	27, 29
b. Wanneer vinden er na een schokkende gebeurtenis gesprekken met collegiale ondersteuning plaats? En hoe vaak? <i>- Hoeveel tijd na incident wordt het 1^e gesprek gevoerd?</i> <i>- En het 2^e en 3^e? (max. 3 gesprekken?)</i> <i>- Doorvragen: door wie</i>	10, 11	33, 32
c. Hebben de leidinggevenden kennis van de taken en werkwijze van collegiale ondersteuning en de wijze waarop deze in te schakelen? Denk aan: Lijnverantwoordelijke, chef van dienst, Operationeel leidinggevende	34k	43
d. Wordt de collegiale ondersteuning wel eens gehinderd door bepaalde zaken, zoals onderzoek? Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Intern onderzoek • Onderzoek van de rijksrecherche (OM) 	32	37
e. In de directe opvang na een schokkende gebeurtenis zijn verschillende partijen betrokken (bijvoorbeeld de leidinggevende, de bedrijfsarts, geestelijk verzorger, bedrijfsmaatschappelijk werker en collegiale ondersteuning). Vindt er wel eens overleg plaats tussen hen?	63d, 34	45
f. Wanneer wordt de leidinggevende op de hoogte gesteld dat iemand collegiale ondersteuning krijgt? En wie doet dat?	28, 29, 30	25
g. Wat is jullie idee over hoeveel mensen daadwerkelijk worden doorverwezen?	4	49
2. Nu gaan we het hebben over hoe doorverwijzing plaatsvindt.	68, 69, 70, 14, 15	34, 41, 50, 51, 42
a. Na hoeveel gesprekken binnen een bepaald tijdsbestek vindt doorverwijzing plaats? <i>Max 3 gesprekken</i>	68	34
b. Welke signalen of welk gedrag beschouwt de collegiale ondersteuning als redenen om te adviseren tot professionele	69	50, 41

<p>hulp?</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het hebben van verontrustende herinneringen aan of dromen over de gebeurtenis;</i> • <i>Overstuur raken van herinneringen;</i> • <i>Het hebben van lichamelijke stressreacties;</i> • <i>Vermijdingsgedrag, verzuim;</i> • <i>Slaapproblemen;</i> • <i>Verhoogde prikkelbaarheid of agressieregulatieproblemen (kort lontje);</i> • <i>Onveiligheids- en/ of angstgevoelens hebben, op scherp staan als het niet hoeft;</i> • <i>Stemmingsverandering, sombere stemming;</i> • <i>Concentratieproblemen;</i> • <i>Toegenomen alcohol – of drugsgebruik;</i> • <i>Functioneringsproblemen (werk, bijv. verzuim en privé);</i> • <i>Schuld en schaamte.</i> 		
c. Wordt een vaste methode gehanteerd om klachten te bespreken? Hoe gaat dat in zijn werk? Wanneer een checklist gebruikt wordt tijdens de gesprekken: wat voor checklisten zijn dat?	15, 14	42
d. Hoelang mogen deze klachten aanhouden voordat iemand wordt doorverwezen? <i>Max 6 weken</i>	70	51
3. Het volgende onderwerp gaat over de taken van de collegiale ondersteuning.	13, 16, 17, 18, 20, 25, 26	52, 36, 35, 23, 28, 47
a. Wat zijn de taken van een collegiale ondersteuner? <ul style="list-style-type: none"> • Bieden van praktische hulp; • Stimuleren van een gezonde verwerking; • Vroegtijdige signalering en tijdige doorverwijzing; • Monitoren van het proces van verwerking; • Mobiliseren van het sociale netwerk; • Negatieve reacties uit de omgeving. 	18	23, 35
b. Hoe ver reikt de taak van een collegiale ondersteuner? Waar houdt je taak op en welke stappen neem je dan? <i>Is er sprake van een behandelrelatie?</i>	13	52
c. Worden voorafgaand aan een gesprek de voorwaarden van vertrouwelijkheid besproken? Welke zijn dat? <ul style="list-style-type: none"> • Er is geen sprake van verschoningsrecht • Indien betreffende collega een gevaar voor zichzelf of anderen vormt, kan besloten worden derden hierover te informeren. • Indien betrokkenen strafbare, laakbare of verwijtbare handelingen openbaart, kan dit leiden tot een dilemma waardoor vertrouwelijkheid niet meer geboden kan worden. • Indien deze voorwaarden niet gegarandeerd kunnen worden: advies doorverwijzing en stopzetting. <p>Hoe gaan jullie om met lastige situaties? Hoe handelen jullie bijvoorbeeld wanneer een collega vertelt over een strafbaar feit dat hij heeft gepleegd?</p>	16, 17	36
d. Hoe gaan jullie om met niet-werkgerelateerde zaken die ter	20	28

sprake komen?		
e. Jullie hebben ook een coördinator collegiale ondersteuning. Waar houdt deze zich mee bezig; wat zijn zijn/haar taken?	25, 26	47
4. We gaan nu over op de registratie.	31	48
a. Vindt er binnen jullie korps registratie van de gesprekken en incidenten plaats? Wat wordt er precies geregistreerd en wanneer? <i>Denk aan:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Stapeling: aantal incidenten per persoon • Proces: medewerker die opvang geniet 		
b. Indien gebruik gemaakt wordt van een systeem: hoe heet het systeem en hoe werkt het?		
c. Wie hebben toegang tot het systeem?		
d. Indien geen gebruik gemaakt wordt van een systeem: op wat voor manier worden de gesprekken geregistreerd en hoe gaan jullie om met de privacy?		
5 Toerusting en competentie	2, 6, 7, 1	18 (verwijzing box 4a), 38, 2, 44, 7.
5a. Zijn collegiale ondersteuners voldoende toegerust om hun taak goed te kunnen uitvoeren? <i>Denk aan scholing/intervisie/training/cursussen</i>	1, 2	18, 38
b. Welke behoeften zijn er op het gebied van scholing/intervisie?	1, 2	18, 38
c. Wat wordt nu aan bijscholing en interventie gedaan, hoe vaak zijn er bijeenkomsten en met wie komen jullie daarvoor samen?	2	18
d. Wat wordt er besproken tijdens interventie?	6, 7	44, 2, 7, 18
<ul style="list-style-type: none"> • signalering verwerkingsproblemen • impact fysiek letsel • negatieve bijverschijnselen van incidenten en onderzoeken 		
e. Wat vinden jullie van de kwaliteit van deze bijeenkomsten? Kunnen jullie delen wat je zou willen delen?		Niet behorend bij een aanbeveling, opgeworpen door projectlid.
6. Borging Collegiale Ondersteuning	65, 66, 27, 21, 2b	53, 46, 47, 23, 50, 18
6 a. Zijn er documenten beschikbaar die het proces en taken collegiale ondersteuning en de inhoud van interventie/bijbscholing vastleggen?	65, 66, 27, 21, 2b	53, 46, 47, 23, 50, 18
b. Zijn deze beschikbaar voor collegiale ondersteuners?	66	53
c. Waar blijkt deze beschikbaarheid uit?		
<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt naar verwezen in de opleiding • Het komt in teamoverleggen naar voren 		
7. We zijn benieuwd in hoeverre leidinggevend de competenties hebben om signalen van psychosociale klachten na schokkende gebeurtenissen te herkennen bij een medewerker.	34, 35ab, 47, 48,45	43, 31, 45, 7, 44
a. Wat is jullie idee daarover? <i>Let op: verschil tussen zij-instromers of leidinggevend die</i>	34	43

<i>vanaf onderop zijn opgeklommen.</i>		
b. Hebben leidinggevendenden daar een training/opleiding voor ontvangen? Krijgen ze periodieke bijscholing? Hoeveel procent van de leidinggevendenden ontvangt de training?	47, 48	31
c. Indien ja: wat wordt de leidinggevendenden in de training/opleiding bijgebracht? Indien nee: in hoeverre heeft de leidinggevendende dan tóch kennis van: <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de effecten van het meemaken van een traumatische gebeurtenis op de persoon en diens sociale context • Vaardigheid om vroegtijdig psychosociale problemen te signaleren • Kennis van het verloop van het verwerkingsproces • Kennis van het verwerkingsproces beïnvloedende factoren (zoals naonderzoek, media-aandacht en fysiek letsel) • Kennis van de mogelijke (tijdelijke) gevolgen voor het functioneren • Kennis van de handelwijze bij traumagerelateerd arbeidsverzuim • Kennis van praktische en sociale ondersteuning • Kennis over nut en eventuele noodzaak tot aanpassing werkzaamheden • Kennis van het organisatietyperingscircuit • Vaardigheid om de medewerker te ondersteunen 	34, 35ab	43, 7, 44
d. Hebben leidinggevendenden de vaardigheid om bij collega's te zien wanneer het minder met ze gaat en daar dan vervolgens ook iets mee te doen, zoals een gesprek aangaan en motiveren voor extra ondersteuning?	34,63	45
8. We willen het nu graag hebben over de mogelijkheden om je verhaal te doen na een schokkende gebeurtenis.	36 deels, 63	4, 5, 32,
a. Is de cultuur ernaar om je verhaal kwijt te kunnen? En bij wie? Voel je je door de organisatie erkend en gesteund?	63, 36	4,5,32
8 b. Is er ook vanuit de organisatie aandacht voor factoren waarvan we weten dat ze de weerbaarheid versterken, zoals feedback en waardering en regel- en ontwikkelmogelijkheden? Is dit er ook voor factoren die de weerbaarheid negatief kunnen beïnvloeden, zoals werkdruk, emotioneel zwaar werk en onrechtvaardigheid binnen de organisatie?)	37,38	4
c. Wordt aan getroffenenen op latere momenten na de schokkende gebeurtenis nog eens gevraagd hoe het gaat? Zo ja, door wie?	63, 36	4,5,32
9: nabespreking	39, 40, , 43, 39, 36deels, 35, 59	24, 20, 4, 5, 44
9 a. Vindt er een nabespreking plaats na een schokkende gebeurtenis?	39	20
b. Wat wordt daar precies besproken? <ul style="list-style-type: none"> • Het geven van erkenning en sociale steun (aandachtspunt voor gespreksleider) • Informatie over handelwijze van andere betrokken partijen 	40, 36	20, 4, 5
c. Is er aandacht voor invloed van media en de omgang met	35deels, 59	44, 8

media?		
d. Hoe wordt met emoties omgegaan?	40	20
e. Wie worden uitgenodigd om aanwezig te zijn? <ul style="list-style-type: none"> • Andere hulpdiensten (multidisciplinair) Ook minder zichtbare betrokkenen zoals: <ul style="list-style-type: none"> • medewerkers in de meldkamer • een hondengeleider • medewerkers forensische opsporing • overigen 	43	20, 24
f. Vindt zo'n nabespreking ook plaats na kleinschalige incidenten met slechts 1 of 2 betrokken medewerkers?	43	20
10. Psychoinformatie	45, 46,	19, 21,39
10 a. Wordt er informatie over de verwerking van schokkende gebeurtenissen – ook wel psycho-informatie genoemd – geboden aan de medewerkers?	45, 46	21, 39
b. Waar richt die informatie zich op? <ul style="list-style-type: none"> • Erkenning en herkenning van het meegemaakte • Informatie bieden over stressreacties en normale verwerking van schokkende gebeurtenissen • Benadrukking van het belang van watchfull waiting • Informatie bieden over adequaat hulpzoekgedrag 	46	21
c. Op welke momenten worden werknemers voorzien van deze informatie? Ook voorafgaand, bijv. bij een briefing?	45, 46, 56	21
11. Staan de inzetcriteria voor nabespreking omschreven in een door de directie ondertekend document?	49 (inzetcriteria voor operationele debriefing)	24
12. Volgens de richtlijn is het van belang dat de organisatie een aansprekende missie heeft waarin het belang van mentale weerbaarheid naar voren komt.	37, 38, 50, 51 (verplicht), 54, 59	4, 39, 15, 11, 8, 44
a. Zijn werknemers zelf verantwoordelijk voor het in stand houden van hun inzetbaarheid?	50	39
b. Waar zouden ze op moeten letten om hun inzetbaarheid in stand te houden? <ul style="list-style-type: none"> • Kennis bijhouden • Beroepsvaardigheden bijhouden • Lichamelijke en psychische gesteldheid in de gaten houden 	50	39
c. Is er een training versterking mentale weerbaarheid? Indien ja: Welke is dat? Voor wie is het? Wat komt in deze opleiding naar voren? <ul style="list-style-type: none"> • Psycho-informatie gericht op zelfredzaamheid en normale verwerking van ingrijpende gebeurtenissen en het herkennen van signalen voor het ontwikkelen van psychosociale klachten • Mogelijkheden van hulpaanvaarding 	50, 51	39, 15

<ul style="list-style-type: none"> Het belang van het bijhouden van kennis en beroepsvaardigheden en het in de gaten houden van de gezondheid en psychische gesteldheid <p>Is er de mogelijkheid tot jaarlijkse bijscholing?</p>		
<p>d. Is er extra aandacht voor werknemers na negatieve berichtgeving in de media? Hoe uit zich dat?</p>	59	8, 44
<p>e. Is er onderzoek naar de mentale gezondheid van medewerkers? Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Individueel periodiek mentaal gezondheidskundig onderzoek Preventief medisch onderzoek Medewerkerstevredenheidsonderzoek <p>Hoe vaak vindt dit plaats?</p>	54	15, 11
13: Collegiale ondersteuning als uitgangspunt	22	22, 17, 18
<p>13a. We hebben het in dit gesprek gehad over het geven van ondersteuning na schokkende gebeurtenissen en de rol daarin van onder andere collegiale ondersteuners, leidinggevend en de werknemer zelf. Vinden jullie het hebben van collegiale ondersteuning binnen jullie organisatie de juiste stap tot psychosociale zorg?</p>		
<p>b. Waarom?</p> <ul style="list-style-type: none"> Herkenbaar voor de medewerker Werkt drempelverlagend 		
<p>c. Wordt dit voldoende ondersteund binnen de organisatie?</p>		
<p>14. Zijn de rollen en verantwoordelijkheden omtrent de georganiseerde afhandeling van schokkende gebeurtenissen en de bovengenoemde uitgangspunten vastgelegd in een door de directie ondertekend document?</p>	24	10

Bijlage E: Opgevraagde en ontvangen documenten per korps

Gevraagd document	Fryslân	Haaglanden	Hollands Midden	KLPD	IJsselland
1. Draaiboek voor de opleiding collegiale ondersteuning	Training bedrijfsopvang na ingrijpende gebeurtenissen (TCO)	Handboek Bedrijfsopvang	Syllabus Bedrijfsopvang	Handboek Bedrijfsopvang	Training Bedrijfsopvang Politie
2. Een document met de inzetcriteria voor collegiale ondersteuning	Lijst met inzetcriteria	Handboek Bedrijfsopvang	- Protocol Bedrijfsopvang - Nota Bedrijfsopvang	Handboek Bedrijfsopvang	Regeling bedrijfsopvang
3. Een protocol collegiale ondersteuning met informatie over taken en fasering van de gesprekken	Het TCO hanteert aanbeveling 33 uit de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden	Handboek Bedrijfsopvang	Protocol Bedrijfsopvang	Handboek Bedrijfsopvang	Regeling bedrijfsopvang
4. Een document waarin de taakomschrijving van de coördinator collegiale ondersteuning is vastgelegd	Niet gevonden. De taken van de coördinator worden misschien gecombineerd met de casemanager nazorg GTPA. Hier is wel een functie- en taakbeschrijving van ontvangen.	Handboek Bedrijfsopvang	Nota Bedrijfsopvang	Handboek Bedrijfsopvang	Regeling bedrijfsopvang
5. Een beschrijving van de wijze van monitoren binnen het korps van medewerkers die een schokkende gebeurtenis hebben meegemaakt, bijvoorbeeld door een registratiesysteem	Blanco registratieformulier	In het Handboek Bedrijfsopvang staat uitgebreid omschreven wat er geregistreerd dient te worden.	Protocol Bedrijfsopvang	Handboek Bedrijfsopvang	Handleiding TBO registratiesysteem
6. Een beschrijving voor collegiale ondersteuners waarin de procedure staat opgeschreven over	Niet gevonden	Nee	Protocol bedrijfsopvang	Handboek Bedrijfsopvang	Regeling bedrijfsopvang

doorverwijzing van de geüniformeerden naar professionele hulpverleners.					
7. Draaiboek van de opleiding voor leidinggevend en over het bieden van opvang en nazorg aan medewerkers die een schokkende gebeurtenis hebben meegemaakt	Landelijk: Powerpoint presentatie PTSS politieacademie niveau 5 en 6	Landelijk: Powerpoint presentatie PTSS politieacademie niveau 5 en 6	- Landelijk: Powerpoint presentatie PTSS politieacademie niveau 5 en 6 - Min of meer in de Richtlijnen voor leidinggevend en	Landelijk: Powerpoint presentatie PTSS politieacademie niveau 5 en 6	Landelijk: Powerpoint presentatie PTSS politieacademie niveau 5 en 6
8. Een protocol met informatie voor leidinggevend en over doorverwijzen van geüniformeerden	Niet gevonden	Niet gevonden	Niet gevonden	Niet gevonden	Niet gevonden
9. Draaiboek van de opleiding voor geüniformeerde professionals om mentale weerbaarheid te versterken.	Niet gevonden	Niet gevonden	Niet gevonden	Niet gevonden	Niet gevonden
10. Protocollen voor de omgang met agressie en geweld.	Er is een (landelijk) protocol Geweld tegen politieambtenaren (GTPA)	Er is een (landelijk) protocol Geweld tegen politieambtenaren (GTPA)	- Er is een (landelijk) protocol Geweld tegen politieambtenaren (GTPA) - Gedeeltelijk in de Richtlijnen voor leidinggevend en	Er is een (landelijk) protocol Geweld tegen politieambtenaren (GTPA)	Er is een (landelijk) protocol Geweld tegen politieambtenaren (GTPA)
11. Een document waarin beschreven staat wat de rollen en verantwoordelijkheden zijn binnen de organisatie om een georganiseerde afhandeling van schokkende gebeurtenissen te borgen.	Niet gevonden	Handboek Grootchalige opvang bij Conflict en Crisisebeheersing (SGBO)	Nee	Nee	Nee
12. Een document waarin beschreven staat dat de	Er is een Werkgeversvisie Politie Nederland	Er is een Werkgeversvisie Politie Nederland	Er is een Werkgeversvisie Politie Nederland	Er is een Werkgeversvisie Politie Nederland	Er is een Werkgeversvisie Politie Nederland

organisatie formeel eindverantwoordelijkheid draagt voor goed werkgeverschap en gezonde arbeidsomstandigheden met betrekking tot mentale weerbaarheid van het personeel.					
---	--	--	--	--	--