

## Nazorg eigen personeel en vrijwilligers na inzet op noodopvanglocaties

De inzet op een noodopvanglocatie vormt voor personeel en vrijwilligers veelal een intensieve tijd. Iedereen werkt hard, de dagen zijn lang en er komt veel op de medewerkers af. Uit eerdere crises weten we dat het daarbij uitmaakt of de medewerkers goed zijn voorbereid op wat ze konden verwachten. Als hiervoor weinig tijd is geweest kan het zijn dat bijvoorbeeld onduidelijkheid, agressie, irritaties of verhalen van mensen extra hard zijn binnengekomen. Het is goed om dat in de nazorg te erkennen en in mogelijke volgende gevallen te kijken of medewerkers goed voorbereid kunnen worden.

Bij de afronding van de inzet van personeel en vrijwilligers op een noodopvanglocatie is het van belang om de afsluiting van deze periode duidelijk te markeren. Dit draagt bij aan de mentale omschakeling die de medewerkers moeten maken bij het teruggaan naar de 'normale' situatie. Zo'n afsluiting kan bijvoorbeeld de vorm hebben van een korte bijeenkomst met alle medewerkers of van een brief van de burgemeester met een presentje. Daarnaast is het van belang om een aanspreekpunt te benoemen voor vragen rond praktische aspecten en voor vragen rond psychosociale aspecten (dit kan bijvoorbeeld de huisarts of bedrijfsarts zijn).

### Afsluiting

In die afsluitende bijeenkomst of brief komen verschillende zaken aan de orde:

- Het uitspreken en tonen van dank en waardering. Benoem hoe veel er gedaan is en wat goed ging, de onderlinge sfeer etc.
- Het bieden van praktische informatie en het benoemen van een aanspreekpunt voor praktische vragen die de medewerkers mogelijk later nog hebben.
- Erkennen dat het een intensieve week is geweest voor de medewerkers en van daaruit aandacht geven aan de gezondheid van de medewerkers.
- Misschien zijn er ook medewerkers die een mooi verhaal of ervaring willen delen. Het is niet aan te raden om in de bijeenkomst gestructureerd te 'debriefen' dus de medewerkers gericht te vragen naar ervaringen en hun gevoelens daarbij. Wel kan er na afloop gelegenheid geboden worden om elkaar nog bij een drankje te spreken bijvoorbeeld.

### NB:

- Mocht u bij de bijeenkomst de indruk krijgen dat er toch nog veel behoefte bestaat aan het bespreken van wat men heeft meegemaakt, dan kunt u voor wie daar behoefte aan heeft een opvanggesprek aanbieden.
- Ook is het goed om van tevoren een inschatting te maken van mensen op wie de ervaringen mogelijk meer impact zullen hebben. Denk bijvoorbeeld aan vrijwilligers die getolkt hebben en hierbij verhalen uit eerste hand gehoord

hebben. Mogelijk roept het ook herinneringen op aan een eigen vlucht of asielzoekersprocedure of die van naasten. Of mensen die heel direct betrokken waren bij een agressie-incident, waarbij ze zich bedreigd hebben gevoeld. Zorg dat zij in elk geval de informatie en tips over psychosociale aspecten ontvangen. Daarnaast kunt deze mensen op termijn na laten bellen (door de GGD of één van haar ketenpartners) om te kijken hoe het met hen gaat. Bijvoorbeeld na drie weken, drie maanden en eventueel nog na een half jaar.

### Informatie psychosociale aspecten

Wanneer u aandacht besteed aan de gezondheid en de psychosociale aspecten, zijn de volgende uitgangspunten van belang:

- Bied erkenning voor de grote inzet die er gepleegd is.
- De impact van de inzet verschilt per persoon. Iedereen heeft in principe voor zichzelf een goede manier om met die impact om te gaan. Sommigen zullen het eenvoudig af kunnen sluiten, voor anderen duurt dat mogelijk wat langer maar ze kunnen dit gewoon zelf aan.
- Een aantal mensen zal direct na de inzet meer moeite hebben met 'omschakelen' of stress- en vermoeidheidsklachten ervaren. Dit zijn normale reacties op een intensieve periode. Geruststellende informatie ('dit is niet abnormaal') en handelingsperspectieven (tips om de balans te herstellen), kunnen voor deze mensen ondersteunend werken.
- Enkele mensen ervaren op langere termijn de impact van de inzet. Soms heeft dat te maken met herinneringen die het oproept aan eerdere ingrijpende ervaringen die ze hebben meegemaakt. Voor deze mensen is het goed om een aanspreekpunt te benoemen, bijvoorbeeld de huisarts, of (als al in beeld is om wie het gaat) ze wat actiever te monitoren.

De tekst op de volgende pagina is een voorbeeld uitwerking van deze uitgangspunten. U kunt deze informatie bijvoorbeeld delen in de bijeenkomst en/of gebruiken in een brief of folder met uw eigen opmaak of op uw website. Ook kunt u het eventueel aanvullen met specifiekere gegevens van een aanspreekpunt.

## Voorbeeld uitwerking

Iedereen heeft zich enorm ingezet en samen hebben we mooie dingen kunnen doen en veel mensen kunnen helpen. Het was goed om de onderlinge verbondenheid in het team te zien en we hopen dat u mooie herinneringen hebt aan deze periode. We hopen dat u de positieve energie die er was, ook weer meeneemt in de omschakeling naar uw reguliere taken. Tegelijk zijn we ons ervan bewust dat het, zeker voor de mensen die langdurig zijn ingezet, af en toe behoorlijk intensief kon zijn. In zo'n periode van veel zorgen voor anderen, schiet het zorgen voor uzelf er soms bij in. Als dat zo was, is het goed om nu weer tijd voor uzelf te nemen en te zorgen voor voldoende rust voor lichaam en hoofd voordat u uw reguliere taken weer hervat. Enkele tips daarvoor vindt u < op de website [www..../](http://www..../) in de bijgesloten folder/hieronder >

### Tips

- Misschien waren er verhalen en ervaringen die indruk hebben gemaakt en die door uw hoofd blijven spelen. Het kan helpen om hierover te praten met mensen die dichtbij u staan, of als medewerkers onderling ervaringen uit te wisselen.
- Ga vervelende discussies (op sociale media) uit de weg – er zijn nogal uitgesproken meningen over dit onderwerp en sommige mensen zullen niet bereid zijn om zich in te leven in uw ervaringen.
- Volg de (sociale) media rondom de crisisnoodopvang met net zo veel of weinig belangstelling als u dat altijd deed – zoek niet de hele dag naar informatie of reacties.
- Onderneem activiteiten die zorgen voor afleiding en ontspanning. De afwisseling tussen ermee bezig zijn en afleiding zorgt bij de meeste mensen voor een goede verwerking.
- Mogelijk heeft het werk zich in uw afwezigheid opgestapeld. Neem een moment om te kijken wat echt prioriteit heeft en maak duidelijke afspraken met uw leidinggevende. Probeer zeker niet twee keer zo hard te werken. Overmatige belasting kunt u bij uzelf herkennen aan hoofdpijn, maagproblemen, gebrekkige eetlust, slapeloosheid, hartkloppingen, lusteloosheid of gebrek aan energie.
- Misschien ervaart u bovenstaande klachten nu al in meer of mindere mate. Dat is in principe niet direct zorgwekkend omdat u een intensieve week achter de rug hebt. Als het goed is, zullen de klachten de komende tijd gewoon afnemen. Mochten ze toch blijven of sterker worden, raadpleeg dan uw huisarts of bedrijfsarts.
- Bij enkele mensen kunnen dergelijke klachten, zoals lusteloosheid en slapeloosheid, ook voortkomen uit een ervaring die hen niet loslaat of verhaal dat ze gehoord hebben en wat door hun hoofd blijft spoken. Ook dat is in eerste instantie een normale reactie, die na verloop van tijd zal afnemen. Mocht u zelf merken dat het u bezig blijft houden en u hebt na drie weken (nog steeds) last van verminderde concentratie, vermoeidheid of lusteloosheid, verhoogde prikkelbaarheid en alertheid en/of slapeloosheid of nachtmerries, dan is het goed om hierover uw huisarts te raadplegen.

