



**POLITIE**

# Team Collegiale Ondersteuning

**Handboek**

**VERTROUWELIJK**

« waakzaam en dienstbaar »

# Inhoudsopgave

	Voorwoord .....	3
	Inleiding .....	5
1.	Uitgangspunten, inzet en uitvoering TCO .....	7
1.1	Uitgangspunten TCO .....	7
1.2	Inzet van het TCO: incidentenlijst .....	7
2.	Wat kun je van wie verwachten .....	8
3.	Registratie .....	13
4.	Vertrouwelijkheid .....	15
5.	Psycho-informatie .....	17
Bijlage A	Begrippen .....	23
Bijlage B	Bronnen .....	26



## Voorwoord

“Voor de rol van collegiale ondersteuner kies je bewust, vanuit betrokkenheid met collega's op het werk. Je wilt dat collega's goed worden opgevangen en hulp krijgen bij de verwerking van schokkende gebeurtenissen als ze dat nodig hebben. Uit eigen ervaring weet ik hoe belangrijk de betrokkenheid van naasten uit het werkveld is als je een incident hebt meegemaakt. Goede opvang is in de eerste plaats belangrijk voor de persoon zelf om inzicht te krijgen hoe hij of zij hierop reageert en dit verwerkt, aan de organisatie is het de taak hierin te ondersteunen om ziekteverzuim te voorkomen.

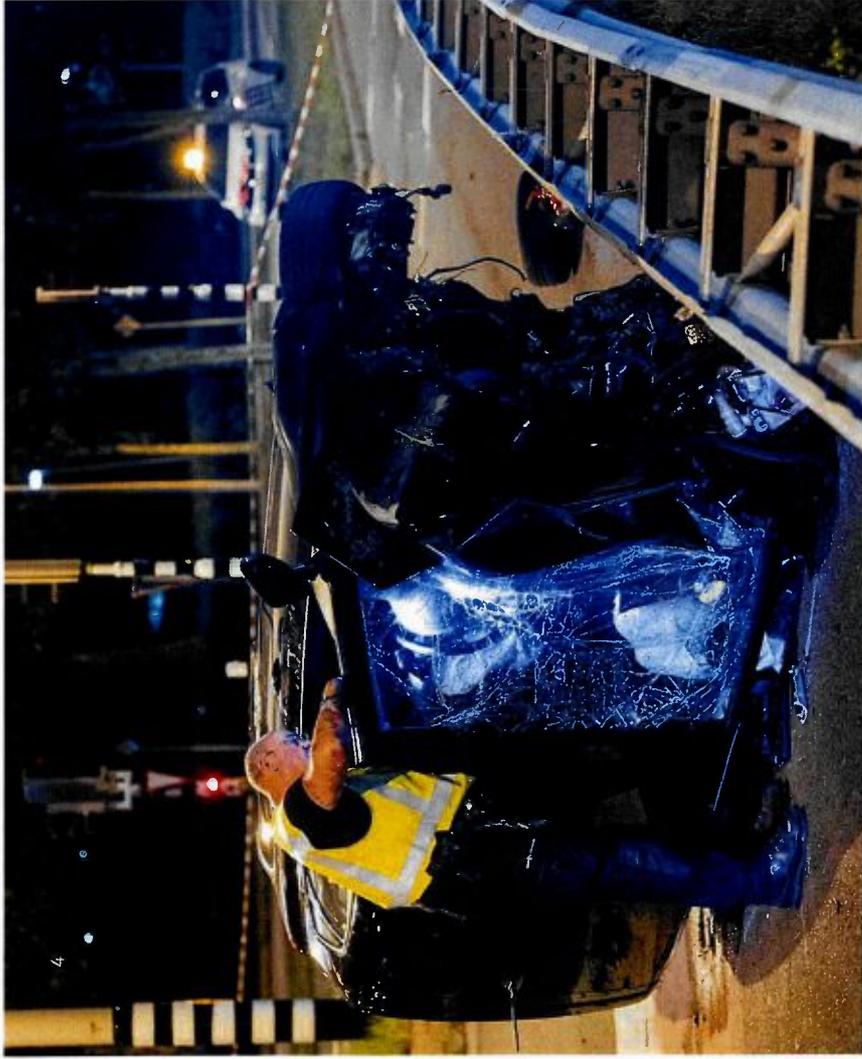
Een gezamenlijke verantwoordelijkheid dus, van zowel werkgever als werknemer. Als TCO-coördinator werd ik gevraagd om mee te werken aan een landelijke richtlijn. Vanuit verschillende invalshoeken hebben we met mensen uit het werkveld gekeken naar de rol van collegiaal ondersteuner en invulling hiervan. Zo is er gekeken naar het profiel en de

opleiding, maar ook een duidelijke werkwijze (die vertaald is naar een stroomschema) waarin stap voor stap uiteengezet wordt hoe en wanneer collegiale ondersteuning wordt ingezet. Ik ben trots op het eindresultaat. Met dit handboek hebben we landelijk een duidelijke werkwijze in handen voor collegiale ondersteuning met ruimte voor een eigen plaatsgebonden aanpak. Laten we vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid er met elkaar voor zorgen dat dit handboek kenbaar is bij alle leden van het TCO en beschikbaar is voor alle collega's.”

**Een TCO-coördinator**

“Ik ga altijd op het aanbod van collegiale ondersteuning in. Waarom? Ik wil graag ventileren wat er gebeurd is, zodat ik dingen niet opkrop. Het is dan fijn dat er een collega is die naar je wil luisteren met wederzijds begrip en in vertrouwen. Met collega's over de impact van je werk praten is toch anders dan dat je het er thuis over hebt. Ik let op mijn collega's en zij letten op mij. Je hoeft helemaal niet op dingen door te gaan, gewoon laten weten dat je er voor iemand bent. Dat kan alleen al door aan te geven dat je weet van iemands situatie hebt en er altijd bent voor een praatje. Je hebt zelf ook je verantwoordelijkheid en moet niet afwachten, maar op tijd aan de bel trekken. Niet heel lang geleden heb ik een incident meegemaakt. Ik ben blij met de lijn die werd ingezet, ook omdat ik het zelf in de hand had. Ik kon zelf aangeven of ik een vervolgesprek wilde en werd goed geïnformeerd over de vervolgstappen. Deze methode bevalt me goed.”

**Een politieagent**



## Inleiding

Het politievak vergt mentaal, fysiek en moreel soms meer dan een goede professional kan dragen. Daarom is het goed dat ervaren en gemotiveerde collega's klaarstaan, die ieder moment hun collega willen ondersteunen. Deze hulp is landelijk georganiseerd in het Team Collegiale Ondersteuning (TCO).

Dit handboek is een **praktisch naslagwerk voor de leden van het TCO bij de politie**. Zie het als een leidraad: het zorgt voor een eenduidige werkwijze, maar geeft ook ruimte voor een eigen plaatsgebonden aanpak.

Als ondersteuner geef je hulp, maar neem je niets over. Na een incident tijdens het werk, is het de bedoeling dat de getroffen medewerker zelf herstelt. De medewerker en zijn<sup>1</sup> veerkracht staan centraal. Als ondersteuner kun je hierin een begeleidende rol spelen. Bij het bevorderen van het eigen herstellend vermogen heeft de werkgever uiteraard een verantwoordelijkheid, maar ook de medewerker zelf. Niet alleen door zijn kennis en beroepsvaardigheden bij te houden, maar ook door zelf zijn gezondheid en psychische gesteldheid in de gaten te houden.

Collegiale ondersteuning maakt onderdeel uit van de integrale aanpak om personeel duurzaam inzetbaar te houden. Een belangrijke partij voor jou als ondersteuner, is de leidinggevende. Deze is namelijk de eerst verantwoordelijke voor de personeelszorg. Zijn rol bij collegiale ondersteuning is belangrijk bij onder andere

een operationele debriefing maar ook in termen van signalering en monitoring. Psychosociale ondersteuning begint bij inspirerend leiderschap. Er moet structureel aandacht zijn voor factoren die veerkracht bevorderen. Het is belangrijk dat je de leidinggevende op de hoogte houdt. Op die manier kan hij als verantwoordelijke voor de personeelszorg tijdig anticiperen.

<sup>1</sup> Waar in deze tekst gesproken wordt over 'hij' of 'hem' kan ook 'zij' of 'haar' worden gelezen.



# 1 Uitgangspunten, inzet en uitvoering TCO

Deze paragraaf beschrijft de uitgangspunten van het TCO, geeft een basis-incidentenlijst voor de inzet van het TCO en beschrijft de rollen en taken van het TCO.

## 1.1 Uitgangspunten TCO

Het TCO kent de volgende uitgangspunten:

- ondersteuning is gericht op incidenten die gerelateerd zijn aan het werk en niet op privéproblemen
- niet elke medewerker heeft na elk incident uit de incidentenlijst ondersteuning nodig
- ondersteuningsgesprekken hebben een vertrouwelijk karakter
- leidinggevenden die tevens lid van het TCO zijn, geven geen ondersteuning aan eigen medewerkers
- je ondersteunt geen medewerkers bij een incident waarbij je zelf ook betrokken bent
- tijdens een debriefing heb je uitsluitend de rol van observator. Een debriefing is een reconstructie van feiten, terwijl een ondersteuningsgesprek gericht is op de persoonlijke ervaring
- je blijft een collega voor een collega
- het TCO heeft ook aandacht voor de collegiale ondersteuning richting leidinggevende(n)
- draagt zorg voor de juiste afhandeling van de melding (registratie)
- er vinden interviewbijeenzkomsten plaats. Deze dragen bij aan de onderlinge evaluatie van het werk. De interventie vindt plaats onder begeleiding van de bedrijfsmaatschappelijk werker
- het heeft de voorkeur om het eerste contact met het TCO voorrang te geven boven het horen door de rijksrecherche of het doen van intern onderzoek; tenzij er zwaarwegende

redenen zijn om het anders te doen of als de medewerker zelf aangeeft het anders te willen

- collegiaal ondersteuners zijn weliswaar team-gebonden georganiseerd, maar je bent zo nodig inzetbaar in de gehele eenheid waarin je werkt en indien noodzakelijk ook daarbuiten

## 1.2 Inzet van het TCO: incidentenlijst

Inzet van het TCO vindt in ieder geval plaats naar aanleiding van de volgende incidenten:

- geweldsincidenten door of tegen een politieambtenaar
- een collega die gewond raakt of overlijdt (ook zelfdoding)
- lijkzoeking, lijkvinding, zelfdoding
- reanimatie
- ongeval/ incident/misdrijf met overleden of (ernstig) gewond kind/volwassene/collega
- lijkschouwing
- prik- of bijtincidenten
- incidenten waarbij sprake is van 'bizarre' of 'uitzonderlijke' omstandigheden

Deze lijst kan je aanvullen naar behoefte en ervaring. Let tevens op signalen van incidenten die als schokkend kunnen worden ervaren, ondanks dat ze niet op de incidentenlijst staan. Daarnaast kan een collega zelf ook aangeven behoefte te hebben aan ondersteuning en kunnen chefs, collega's en/of betrokkenen verzoeken om inzet van het TCO.

## 2. Wat kun je van wie verwachten

De rollen en taken van Collegiale Ondersteuning zijn verdeeld over:

1. Leidinggevende
2. Operationeel Centrum
3. Lid TCO
4. Operationeel coördinator TCO
5. Bedrijfsmaatschappelijk werker
6. Coördinator VGW
7. Korpsbedrijfsmaatschappelijk werker
8. Sector hoofd VGW
9. Eenheidsleiding

### 2.1 Leidinggevende

Van de leidinggevende mag, in relatie tot de medewerkers, het volgende worden verwacht met betrekking tot het omgaan met schokkende gebeurtenissen.

- De leidinggevende:
- signaleert en ondersteunt medewerkers met behoefte aan ondersteuning
  - heeft inzicht in normale reacties op incidenten en het verloop van het werkingsproces
  - heeft de vaardigheid om vroegtijdig psychosociale problemen te signaleren
  - informeert het TCO (op grond van eigen professionele inschatting)
  - nodigt indien wenselijk TCO uit bij een operationele debriefing
  - heeft kennis van de handelwijze bij trauma-gerelateerd arbeidsverzuim en eventuele noodzaak tot aanpassing werkzaamheden
  - heeft kennis van praktische en sociale ondersteuning
  - heeft kennis van de taken, organisatie en werkwijze van de collegiale ondersteuning
  - heeft de wijze waarop deze in te schakelen en de vaardigheid om bij psychosociale

problematiek met de medewerker in gesprek te gaan om hem/haar te motiveren tot het zoeken van deskundige ondersteuning

- houdt rekening met negatieve bijverschijnselen van incidenten en na-onderzoeken

### 2.2 Operationeel Centrum

Het Operationeel Centrum informeert het TCO altijd indien zich een incident heeft voorgedaan dat voorkomt op de incidentenlijst. Ook wordt het piket geïnformeerd als deze vraag het operationeel centrum bereikt. De centralist gaat niet zelf afwegen of het piket gebeld moet worden. Indien zich een incident voordoet dat niet op de incidentenlijst staat, maar waar naar inschatting van de centralist wel TCO-inzet wenselijk is, kan deze het TCO, eventueel via de mail, informeren.

### 2.3 Lid TCO

Je hebt de taak collega's na een schokkend incident te ondersteunen, waarbij je aandacht geeft aan:

- bieden van praktische hulp (bijv. een collega van schone kleding voorzien, de collega naar huis brengen, etc.)
- stimuleren van een gezonde verwerking
- vroegtijdig signalering en tijdige verwijzing
- monitoren van het proces van verwerking
- het sociale netwerk
- negatieve reacties uit de omgeving en media

### 2.4 Operationeel coördinator TCO

Het zijn van operationeel coördinator TCO is een neventaak. De operationeel coördinator stuurt de collegiaal ondersteuners binnen een team operationeel aan. Hij of zij zorgt er voor dat er binnen het district en in gezamenlijkheid binnen

de eenheid collegiale ondersteuning bereikbaar en inzetbaar is. Hij monitort en evalueert de collegiale ondersteuning. De operationeel coördinator is het directe aanspreekpunt voor de TCO-leden, en voert de jaargesprekken met hen. Eén van de operationeel coördinatoren vervult een coördinerende rol binnen de groep operationeel coördinatoren.

### 2.5 Bedrijfsmaatschappelijk werker

De bedrijfsmaatschappelijk werker maakt deel uit van het Team Veilig en Gezond Werken van de eenheid en heeft een belangrijke rol met betrekking tot de kwaliteit van de collegiale ondersteuning en het welzijn van de collegiaal ondersteuners zelf. Dit gebeurt door werkzaamheden zoals:

- verzorgen van interventie
- afstemmen van de werving en selectie van nieuwe TCO leden
- betrokkenheid bij de kwaliteit van de basistraining en bijscholing
- coachen van operationeel coördinatoren en het voeren van jaargesprekken met hen
- bij bijzondere omstandigheden een jaargesprek voeren met een TCO lid

### 2.6 Coördinator VGW

De Coördinator van het VGW team binnen een eenheid overlegt met de bedrijfsmaatschappelijk werker over de werkzaamheden die voor het TCO worden verricht. De coördinator overlegt ook met het lid van de eenheidsleiding wat belast is met het TCO over de benodigde voorzieningen die noodzakelijk zijn voor het waarborgen van de kwaliteit van de ondersteuning.

### 2.7 Korpsbedrijfsmaatschappelijk werker

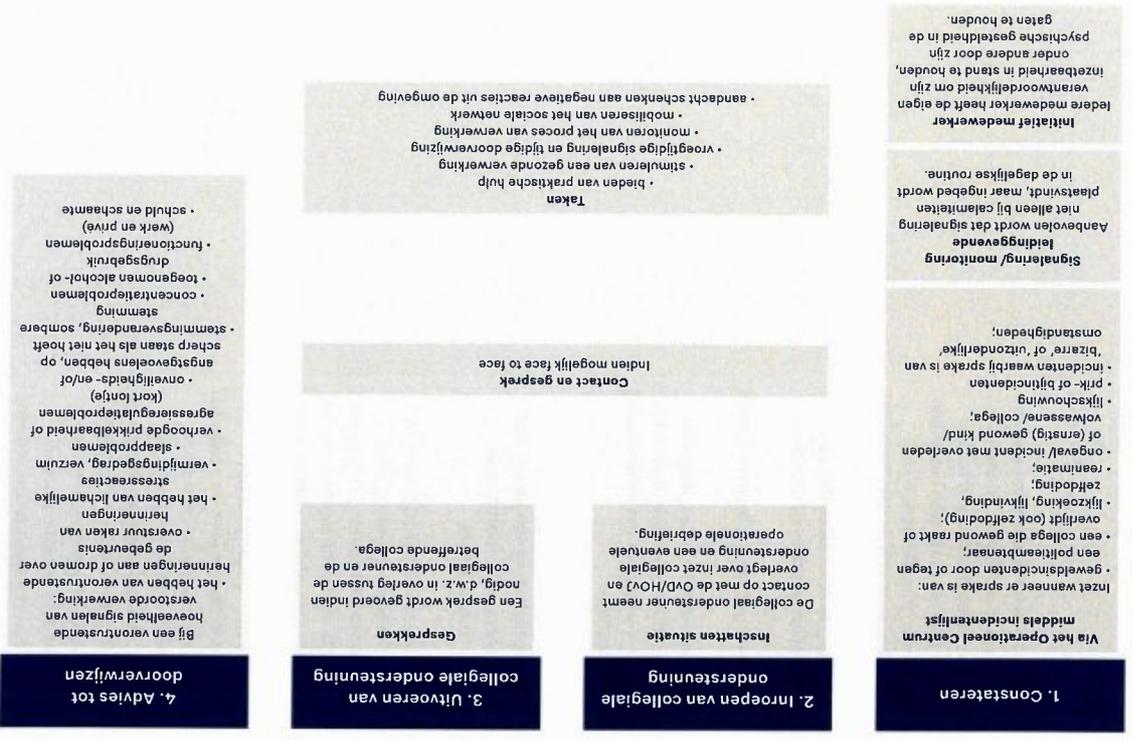
Vanuit het Landelijk Expertise team VGW is de korpsbedrijfsmaatschappelijk werker functioneel betrokken bij de inhoud en de kwaliteit van de werkzaamheden die de bedrijfsmaatschappelijk werkers verzorgen voor het TCO en adviseert waar nodig het sectorhoofd VGW.

### 2.8 Sectorhoofd VGW

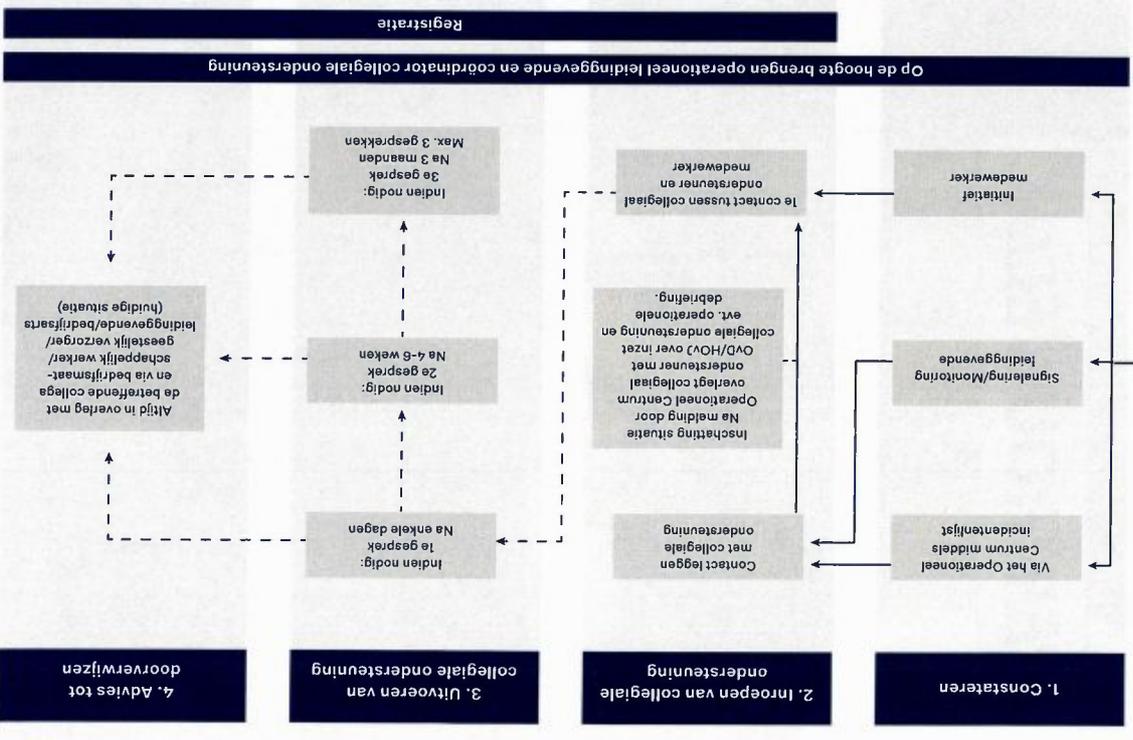
Het sectorhoofd VGW is eindverantwoordelijk voor de vakinhoudelijke ondersteuning van het TCO en neemt het opleidingsbudget TCO op in de VGW begroting.

### 2.9 Eenheidsleiding

De politiechef van de eenheid is eindverantwoordelijk voor de collegiale ondersteuning binnen de eenheid. Een sectorhoofd van de eenheid heeft de verantwoordelijkheid voor de collegiale ondersteuning binnen de eenheid en ondersteunt hierin desgewenst de operationeel coördinatoren. Tevens wordt budget beschikbaar gesteld voor de operationele kosten van het TCO.



INCIDENT



INCIDENT



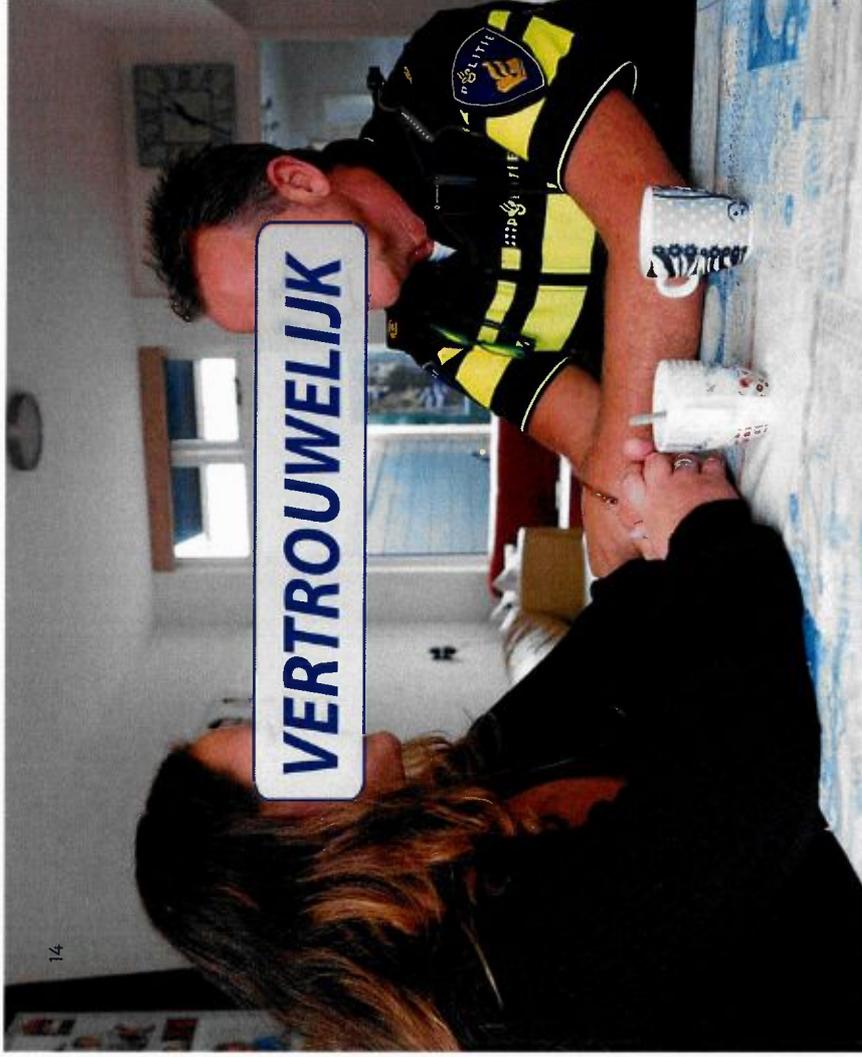
### 3. Registratie

Registratie heeft vooral tot doel om het welzijn van de medewerkers te monitoren. Binnen het registratiesysteem moet bijvoorbeeld te zien zijn of een collega (binnen korte tijd) betrokken is geweest bij meerdere incidenten. Bij het invoeren van de gegevens van de ondersteunde persoon moeten ook de gegevens van de vorige ondersteuningsgesprekken inzichtelijk zijn. Dit geeft een compleet beeld van de 'ondersteuningsgeschiedenis'.

Daarnaast kan een registratiesysteem bijdragen aan:

- het verkrijgen van inzicht in de collegiale ondersteuning binnen de politieorganisatie
- het bewaken en verbeteren van de uitvoering van de ondersteuning
- het signaleren van gestapelde incidenten bij een collega
- rapportage naar de leiding van de eenheid
- het komen tot een goed onderbouwde verwijzing naar zorgverleners

Het registratiesysteem van het TCO bevindt zich in een afgeschermd omgeving en is conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Buiten de context van het TCO mag geen gebruik worden gemaakt van (de informatie over individuele personen in) een dergelijk systeem. Toegang tot het registratiesysteem hebben alleen de collegiaal ondersteuners en coördinatoren met een autorisatie. De inhoud van de gesprekken blijft vertrouwelijk, tenzij de betrokken collega toestemming geeft deze informatie te delen. Eventuele verantwoordelijkheden in nazorg kunnen door een andere eenheid worden overgenomen als een collega naar een andere eenheid verplaatst wordt.



## 4. Vertrouwelijkheid

Vertrouwelijkheid is een belangrijk uitgangspunt voor de contacten die plaatsvinden in het kader van collegiale ondersteuning. Met andere woorden: in gesprekken met een lid van het TCO staat het vertrouwelijk karakter voorop. Er zijn wel bepaalde voorwaarden waaronder deze vertrouwelijkheid geboden wordt:

- als collegiaal ondersteuner heb je geen verschoningsrecht (art. 218 Wetboek van Strafvordering). Dat betekent dat jij vragen die de rechter jou stelt moet beantwoorden. Het verschoningsrecht is voorbehouden aan artsen, advocaten, geestelijken en notarissen. Van oudsher hebben zij een beroeps- of ambtsgeheim
- als collegiaal ondersteuner kan je van mening zijn dat de collega met wie je hebt gesproken tegen zichzelf of anderen in bescherming moet worden genomen. Je moet dan een afweging maken of je zal moeten spreken. Het is raadzaam in voorkomende gevallen overleg te plegen met de Operationeel coördinator
- wanneer tijdens een TCO-gesprek strafbare feiten worden geopenbaard, zal je als collegiaal ondersteuner daar consequenties aan verbinden en daarvan melding moeten doen
- in het geval laakbare handelingen ter sprake komen, heb je als collegiaal ondersteuner een meldingsplicht. Het is raadzaam in voorkomende gevallen overleg te plegen met de Operationeel coördinator

Gesprekken met het TCO zijn vertrouwelijk. Zonder de toestemming van de medewerker zal je geen inhoudelijke informatie geven. Zo nodig kan het gesprek worden stopgezet.

De informatie die je geeft aan de leidinggevende en de Operationeel coördinator omvat de naam van de medewerker, het betreffende incident, dat er een TCO-aanbod gedaan is en of er op is ingegaan. Er wordt echter geen inhoudelijke informatie gegeven aan derden. De leidinggevende en Operationeel coördinator breng je voortdurend en in overleg met de medewerker op de hoogte. Tot slot is de informatie in het registratiesysteem alleen toegankelijk voor het TCO (zie ook hoofdstuk 3).

Het is belangrijk dat je de aspecten van vertrouwelijkheid bij aanvang van het TCO-gesprek benoemt zodat de collega weet waar hij aan toe is.



## 5. Psycho-informatie

Dit hoofdstuk kan je gebruiken als leidraad voor het geven van psycho-informatie aan een politiemedewerker na het meemaken van een schokkende gebeurtenis. Psycho-informatie is erop gericht de zelfredzaamheid van de politiemedewerker en diens werkcontext te vergroten door:

- erkenning en herkenning van het mee-gemaakte
- het benadrukken van het belang van aspecten als watchful waiting (welke reacties zijn normaal, wanneer wordt het abnormaal)
- monitoring van de politiemedewerker
- indien van toepassing, bevorderen van adequaat hulpgedrag

Biedt psycho-informatie overigens niet alleen aan na een incident. Het is verstandig om ook al eerder deze informatie onder de aandacht van de medewerker te brengen. Dit wordt nu ook gedaan op het intranet. Zowel op het intranet als in dit hoofdstuk is aandacht voor normale reacties na een schokkende gebeurtenis, de klachtensignalering en tijdige doorverwijzing. De informatie is samengesteld op basis van de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden en de Blauwdruk Mentale Zorglijn Politie.

### Doelstelling

Met het aanbieden van psycho-informatie (informatie over wat een heftig incident psychisch en fysiek met een medewerker kan doen) beoog je als collegiaal ondersteuner politiemedewerkers de volgende informatie mee te geven:

1. de betekenis van een potentieel schokkende gebeurtenis
2. normale reacties op een potentieel schokkende gebeurtenis
3. de eigen natuurlijke herstel mogelijkheden (veerkracht) en dat deze doorgaans voldoende zijn
4. klachten en signalen van problemen in de verwerking naar aanleiding van een potentieel schokkende gebeurtenis en hoe deze zelf te kunnen herkennen
5. slechts een minderheid van de getroffen en ontwikkelt langdurige en ernstige klachten door schokkende gebeurtenissen (behandeling wordt overgelaten aan het professionele zorgcircuit)
6. het beschikbare aanbod van psychosociale ondersteuning en hoe dit in te zetten

### Ad 1: Wat is een potentieel schokkende gebeurtenis?

De richtlijn definieert de potentieel schokkende gebeurtenis als volgt: "Medewerker heeft ondervonden, is getuige geweest van of werd geconfronteerd met één of meer gebeurtenissen die een feitelijke of dreigende dood of een ernstige verwonding met zich meebracht, of die een bedreiging vormde voor de fysieke integriteit (alles wat een aanslag is op de persoon zelf) van medewerker of van anderen." In de politiepraktijk is het begrip potentieel schokkende gebeurtenis vertaald naar een

incidentenlijst die in de eenheden als uitgangspunt dient voor collegiale ondersteuning.

#### **Ad 2: Normale reacties na een schokkende gebeurtenis**

Na een schokkende gebeurtenis kunnen verschillende stressreacties optreden. Dit zijn normale reacties en bij de meesten gaan deze vanzelf weer weg. Niet iedereen heeft last van stressreacties en de één heeft er meer last van dan de ander. Stressreacties uit zich op verschillende gebieden: je gevoels, je gedachten, lichamenlijk en in je gedrag.

- Gevoelens: somberheid (je hebt geen zin in dingen waar je eerst plezier aan beleefde), boosheid, woede-uitbarstingen, angst, hulpeloosheid, alert en waakzaam zijn, verontwaardiging, wrok, schuld, schaamte, hopeloosheid
- Gedachten: piekeren (je maakt je over veel dingen zorgen. Dat neemt je zo in beslag dat het je niet loslaat), problemen met concen- treden, vergeetachtigheid en negatieve gedachten komen voor. Je denkt steeds aan de gebeurtenis terug, ook als je dat niet wilt. Vragen blijven rondspoken. De wereld die je vertrouwd was lijkt opeens zo anders
- Lichamenlijk: je lijf reageert: je hebt (hoofd) pijn, buikpijn, rugpijn, je voelt je gespannen, je bent erg moe of onrustig
- Gedrag: slaapproblemen (soms ook door nachtmerries), toenemend gebruik van alcohol, medicijnen of nicotine, afzonderen en terugtrekken, achterdochtiger zijn, situaties vermijden die herinneringen oproepen van de gebeurtenis, situaties niet meer serieus nemen/onverschillig worden, eerder geïrriteerd zijn, drang naar controle

#### **Ad 3: Natuurlijk herstelvermogen**

Na een schokkende ervaring kunnen mensen last hebben van één of meerdere van bovenstaande reacties. Bij de meeste mensen gaan deze na verloop van tijd vanzelf over. De meeste mensen zijn in staat de schokkende gebeurte- nissen op eigen kracht te boven te komen en met behulp van de eigen directe omgeving, zoals familie, vrienden, collega's of lotgenoten. In de gesprekken is het belangrijk oog te hebben voor deze veerkracht van de collega.

Ook als iemand heftig reageert, is er een grote kans dat diegene zich weer redelijk snel beter gaat voelen. Bovenstaande klachten kunnen wel van invloed zijn op iemands functioneren thuis en/of op het werk.

Tips die je een medewerker kunt meegeven:

- ga zo veel mogelijk door met je normale dagelijkse activiteiten. Dit is ook belangrijk voor de rust en regelmaat
- zorg goed voor jezelf: eet gezond en neem voldoende rust
- neem tijd voor beweging en ontspanning
- wees matig met koffie, roken en alcohol
- praat over wat je hebt meegemaakt als je de behoefte daartoe voelt
- laat anderen met je meedenken

**Mensen zijn veerkrachtig. De meeste mensen zijn in staat er na een schokkende gebeurtenis op eigen kracht weer bovenop te komen, met behulp van de eigen directe omgeving zoals familie, vrienden, collega's of lotgenoten.**

#### **Ad 4: Klachten en signalen**

Soms lukt het niet om 'gewoon' verder te gaan.

De stressreacties nemen niet af, worden juist erger of zijn zo heftig dat ze de medewerker blijven belemmeren in het functioneren. Problemen thuis of op het werk kunnen dan ontstaan. Hieronder staan signalen die mogelijk duiden op een proces van herstel dat niet helemaal goed verloopt. Deze klachten zijn dezelfde als de eerder beschreven reacties op stress, alleen wat verder uitgebreid. Het verschil tussen wat een gezonde verwerking is en wanneer er problemen zijn in het herstel, zit hem echter in de duur (de stressreacties houden langer aan en nemen niet af aan intensiteit) en de intensiteit (de impact die het heeft op iemand).

Als een medewerker erg veel last heeft van onderstaande klachten en bijvoorbeeld thuis of op het werk niet goed meer kan functioneren en/of wanneer de klachten niet minder worden in de eerste paar weken na de gebeurtenis – watchful waiting –, trek dan aan de bel (zie Ad 6 – tijdige doorverwijzing). Het is lastig een precies aantal weken of dagen aan te geven waarna je moet doorverwijzen. Meestal wordt vier weken na de gebeurtenis gehanteerd als moment waarop de stressreacties grotendeels over zouden moeten zijn. Echter, als de iemand veel last heeft van de klachten en/of als je twijfelt over de ernst ervan, schroom dan niet om in overleg met de medewerker al eerder advies in te winnen.

Onderstaande punten kunnen aanwijzingen/ signalen zijn van een verstoorde verwerking. Bespreek deze mondeling en loop ze na tijdens een gesprek met de betreffende collega. Let wel, dit zijn dus ook de normale stressreacties

na een schokkende gebeurtenis. Het verschil zit hem in duur en frequentie:

- het hebben van verontruste herinnerin- gen aan of dromen over de gebeurtenis
- overstuur raken van herinneringen
- het hebben van lichamenlijke stressreacties
- vermijdingsgedrag, verzuim
- slaapproblemen
- verhoogde prikkelbaarheid of agressie
- regulatieproblemen (kort lontje)
- onveiligheids- en/of angstgevoelens hebben, op scherp staan als het niet hoeft
- stemmingsverandering, sombere stemming
- concentratieproblemen
- toegenomen alcohol- of drugsgebruik
- functioneringsproblemen (werk en privé)
- schuld en schaamte

Op het werk kunnen bovenstaande klachten te herkennen zijn aan 'ploeteren', zich te veel in het werk vastbijten, regelmatig kortdurend verzuim, negatieve houding, veel klagen en kritiek hebben op het functioneren van anderen, terughoudendheid in de uitvoering op straat, onverschilligheid, cynische grappen maken, functioneringsproblemen, problemen in de onderlinge samenwerking en extreem alert blijven. Let wel: het is goed deze signalen te herkennen maar niet iedereen met deze klachten heeft een schokkende gebeurtenis meegemaakt. Open informeren naar hoe het met iemand gaat en terug te koppelen wat je ziet aan verandering in iemands gedrag, is dan ook de beste insteek.

#### **Ad 5: De mogelijke ontwikkeling van langdurige en ernstige klachten**

Tijdens de eerste dagen/weken na het meemaken van een stressvolle situatie, is het normaal dat iemand stressreacties vertoont. Soms blijven stressreacties echter voortduren en worden chronisch. Risicofactoren daarvoor zijn dat iemand al niet lekker in zijn vel zat (bijvoorbeeld door somberheidsklachten of privéproblemen), last heeft van stress op het werk (bijvoorbeeld door een conflict met de leidinggevende of hoge werkdruk) of meerdere schokkende gebeurtenissen heeft meegemaakt (opeenstapeling). Bij een minderheid van de mensen heeft de gebeurtenis dus een dusdanige impact dat de stressreacties lang voortduren (ook na beëindiging van de gebeurtenis) én belemmeren ze iemand in het functioneren. Er ontstaan dan psychische en/of fysieke problemen. Mogelijke psychische klachten bij aanhoudende stressreacties zijn burn-out klachten (afgebrand, uitgeblust en emotioneel uitgeput zijn), depressieve klachten (langdurig een sombere stemming hebben en/of interesseverlies), angstklachten (zoals panieklachten, piekeren, nachtmerries en herbelevingen van een schokkende gebeurtenis, vermijding) en verslaving aan alcohol, drugs of medicijnen. Chronische stress kan ook resulteren in lichamelijke klachten, zoals chronische lichamelijke spanningsklachten en vermoeidheid. Lichamelijke ziekten, zoals diabetes, kunnen verergeren bij spanning. Als je vermoedens hiervan hebt, bespreek dit dan met de coördinator collegiale ondersteuning en schakel in overleg eventueel hulp in (zie Ad 6).

#### **Ad 6: Tijdige verwijzing**

Wanneer een collega tijdens een van de gesprekken met het TCO een verontrustende hoeveelheid van de hierboven genoemde signalen vertoont die duiden op een verstoorde verwerking, is het goed hem te adviseren contact op te nemen met professionele hulpverlening. Zeker als de klachten vier tot zes weken na de gebeurtenis nog steeds aanwezig zijn. Er dient geen behandelrelatie te ontstaan tussen de collegiaal ondersteuner en de ondersteunde collega.





## Bijlage A: Begrippen

Het proces van collegiale ondersteuning bij de politie is samengevat in onderstaande begrippen die gebaseerd zijn op de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerd.

### Het incident

Het startpunt van collegiale ondersteuning is het incident dat zich heeft voorgedaan. Dit incident is een potentieel schokkende, aangrijpende of ingrijpende gebeurtenis.

### Constateren

De noodzaak tot inzet van collegiale ondersteuning kan op verschillende manieren geconstateerd worden:

- **via het Operationeel Centrum door middel van een incidentenlijst**  
De meeste incidenten komen via de 112-centrale bij het Operationeel Centrum terecht. De incidenten die op de incidentenlijst voorkomen, worden altijd door het Operationeel Centrum gemeld aan het dienstdoende TCO-piket. De incidentenlijst doet dienst als hulpmiddel om richting te geven. Het TCO overweegt of inzet daadwerkelijk nodig is. Collegiale ondersteuning moet in ieder geval worden overwogen bij incidenten waarbij sprake is van:
  - geweldsincidenten door of tegen een politieambtenaar
  - een collega die gewond raakt of overlijdt (ook zelfdoding)
  - lijfzoeking, lijfvindings, zelfdoding
  - reanimatie
  - ongeval/ incident/misdrijf met overleden of (ernstig) gewond kind/volwassene/collega
  - lijfschouwing

- prik- of bijtincidenten
  - incidenten waarbij sprake is van 'bizarre' of 'uitzonderlijke' omstandigheden
- Deze lijst kan je aanvullen naar behoeven en ervaring. Let tevens op signalen van incidenten die als schokkend kunnen worden ervaren, ondanks dat ze niet op de incidentenlijst staan.

- **signalering/monitoring door de leidinggevende**

Een leidinggevende kan zelf ook het TCO inschakelen, bijvoorbeeld na een operationele debriefing of wanneer hij opmerkt dat het met de medewerker wat minder gaat na een incident.

- **eigen initiatief van de medewerker**

Medewerkers kunnen ook zelf een beroep doen op het TCO als ze om wat voor reden dan ook niet benaderd worden, of als ze zich zorgen maken over zichzelf vanwege hun reacties of klachten naar aanleiding van een incident. Volgens de richtlijn heeft iedere medewerker 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. Niet iedereen heeft behoefte aan ondersteuning. Medewerkers hebben zelf de regie in handen voor de ondersteuning die hen wordt geboden. Het is mogelijk dat een medewerker na een incident aangeeft nergens last van te hebben en goed in zijn vel te zitten of het verwerken eerst alleen te willen doen.

### Invroepen van collegiale ondersteuning

Wanneer de noodzaak tot collegiale ondersteuning is geconstateerd, wordt collegiale ondersteuning als volgt ingeroepen:

- contact leggen met collegiale ondersteuning: Wanneer een incident bij het Operationeel Centrum binnenkomt, informeert het Operationeel Centrum het piket van het TCO over het schokkend incident dat zich heeft voorgedaan op grond van een incidentenlijst. Ook wanneer de leidinggevende zelf heeft geconstateerd dat TCO ingezet moet worden bij een medewerker, neemt deze contact op met het TCO.
- inschatting situatie: Om een inschatting van de situatie te maken, neemt het TCO-piket contact op met de officier van dienst. De collegiaal ondersteuner wilt informatie in over het incident, de omstandigheden en vormt zich een beeld van hoe het op dat moment met de medewerker gaat. Op grond hiervan beslist de collegiaal ondersteuner of een inzet nodig is.

### Debriefing

Het is soms nodig om een operationele debriefing te organiseren. De verantwoordelijkheids- en omstandigheden TCO kan daarbij aanwezig zijn om te observeren, indien nodig psycho-informatie te verschaffen en om aan te geven dat collega's een beroep op hen kunnen doen. Bij grootschalige incidenten zoals bij een SGBO, heeft het TCO in het draaiboek een eigen paragraaf en is in positie. Het geven van 'psycho-informatie' kan gedaan worden bij de operationele debriefing.

### Uitvoeren van collegiale ondersteuning

#### Eerste contact tussen collegiaal ondersteuner en medewerker

Het eerste contact gaat vooraf aan een eventueel eerste gesprek. In dit eerste contactmoment ga je na hoe het met iemand gaat en of er behoefte is aan praktische hulp. Ook doe je het aanbod om na enkele dagen een eerste gesprek te voeren. In dit contact wordt besloten of een gesprek gaat plaatsvinden. Het verdient de voorkeur om het eerste contact face to face te laten plaatsvinden. Soms is dit echter niet mogelijk en vindt het gesprek toch telefonisch plaats.

Als collegiaal ondersteuner voer je maximaal drie gesprekken met de medewerker. Het verdient de voorkeur dat het dus dezelfde collegiaal ondersteuner is die drie gesprekken voert.

- Eerste gesprek
  - Wanneer de medewerker is ingegaan op het aanbod om een gesprek te voeren met TCO, vindt dit eerste gesprek enkele dagen na het eerste contact plaats, dus niet onmiddellijk volgend op het incident. Dit contact vindt – indien mogelijk – face to face plaats.
  - Tweede gesprek
    - Indien nodig wordt na vier tot zes weken na het incident een tweede gesprek door de TCO'er met de medewerker gevoerd. In dit gesprek ga je na hoe het gaat ten opzichte van het vorige gesprek. Is er nog sprake van bepaalde klachten/signalen die te maken hebben met het incident en het verwerken ervan? Zijn deze signalen/klachten vermindert, gelijk gebleven of toegenomen? Hoe gaat het werken en hebben zich nieuwe incidenten voorgedaan en welk effect

hebben deze gehad? De uitkomst van het gesprek kan zijn dat het contact afgesloten wordt, er een nieuwe afspraak gemaakt wordt, of een advies tot doorverwijzing gedaan wordt.

- Derde gesprek
  - Als een derde gesprek nodig is, vindt dit ongeveer drie maanden na het incident plaats. In dit gesprek ga je opnieuw na hoe het gaat ten opzichte van het vorige gesprek. Is er nog sprake van bepaalde klachten/signalen die kunnen duiden op problemen in de verwerking van het incident? Zijn deze signalen verminderd, gelijk gebleven of vermeerderd? Hoe gaat het werken en hebben zich nieuwe incidenten voorgedaan. En: welk effect hebben deze gehad? De uitkomst van het gesprek kan zijn dat het contact afgesloten wordt, of een advies tot doorverwijzing gedaan wordt.

### Advies tot verwijzen

In overleg met de medewerker kan je adviseren tot doorverwijzing naar bedrijfsmaatschappelijk werk.

- Adviseer tot verwijzing bij een verontrustende hoeveelheid signalen van verstoorde verwerking, te weten:
  - het hebben van verontrustende herinneringen of dromen over de gebeurtenis
  - overstuur raken van herinneringen
  - het hebben van lichamelijke stressreacties
  - vermijdingsgedrag, verzuim
  - slaapproblemen
  - verhoogde prikkelbaarheid of agressie-regulatie problemen (een kort lontje)
  - onveiligheids- angstgevoelens hebben, op scherp staan als het niet hoeft
  - stemmingsverandering, sombere stemming

- concentratieproblemen
- toegenomen alcohol of drugsgebruik
- functioneringsproblemen (werk en privé)
- schuld en schaamte

### Op de hoogte brengen leidinggevende en Operationeel coördinator

Tijdens het gehele proces van collegiale ondersteuning houd je de leidinggevende en Operationeel coördinator op de hoogte, in overleg met de medewerker. In eerste instantie worden, bijvoorbeeld door middel van BVH, de volgende gegevens uitgewisseld: de naam van de medewerker, het betreffende incident, dat er door TCO een aanbod gedaan is en of er op is ingegaan. Gesprekken met het TCO zijn vertrouwelijk, zonder de toestemming van de medewerker zal je geen inhoudelijke informatie geven.

## Bijlage B: Bronnen

1. Impact (2010). *Richtlijn psychosociale ondersteuning geïnformeerden*. Amsterdam: Impact
2. Regio Politie Noord-Holland (2012). *Als de stukjes even niet meer passen*. Beleidsplan Bedrijfsopvang team
3. Politie Haaglanden (2008). *Handboek Bedrijfsopvang*
4. Regio Politie Midden Nederland (2013). *Wie helpt de hulpverlener? Protocol Team Collegiale Opvang*
5. Politie KLPD (2008). *Niemand is van steen*. Handboek Bedrijfsopvang
7. Politie Limburg Zuid (2011). *Beleidsvoorstel Bedrijfsopvang team*
8. Politie IJsselland (2009). *Regeling Bedrijfsopvang team*
6. Politiekorps Rotterdam Rijnmond. *De beste hulpverlener werkt naast je*. Document bedrijfsopvang
7. Gersons, B.P.R. & Burger, N.R.R. (2012). *Blauwdruk Mentale Zorglijn Politie*. Pijnacker: Impressed druk en print
8. Mönnink, H. de (2009). *De gereedschapskist van de maatschappelijk werker. Cliëntgericht multi-methodisch maatschappelijk werk*
9. American Psychiatric Association (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders. Fourth edition. Text revision*. Washington DC: American Psychiatric Association
10. Uitvoeringsregeling Bedrijfsvoering Team Collegiale Ondersteuning (2019)

Het Handboek Team Collegiale Ondersteuning kon tot stand komen dankzij de enthousiaste en constructieve bijdragen van:

- de leden van de projectgroep onder regie van het Programma Versterking Professionele Weerbaarheid;
  - de coördinatoren collegiale ondersteuning in de eenheden.
- Het handboek maakt onderdeel uit van het project 'Implementatie Richtlijn psychosociale ondersteuning geïnformeerden bij de politie', dat is gefinancierd door vier (voormalige) pilotkorpsen en door Stichting Arbeid- en Opleidingsfondsen Politie (SAOP).



[www.politie.nl](http://www.politie.nl)



« waakzaam en dienstbaar »

