



**A&O-fonds**  
**Provincies**

# **Arbocatalogus provinciale sector**

## **Traumatische ervaringen**

---

Versie februari 2024



## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	<b>3</b>
<b>Omschrijving onderwerp</b>	<b>3</b>
Wat zijn de gevaren en mogelijke effecten?	3
Hoe ontstaat het?	3
Wanneer komt het voor?	4
Hoe herken je het?	4
<b>Maatregelen</b>	<b>5</b>
Maatregelen die jezelf kunt nemen als je te maken hebt met een traumatische gebeurtenis.	5
Maatregelen voor de leidinggevende bij traumatische gebeurtenissen verbonden aan het werk	5
Maatregelen voor de werkgever t.b.v. goede begeleiding van traumatische gebeurtenissen verbonden aan het werk	5
Maatregelen voor collega's bij traumatische gebeurtenissen verbonden aan het werk	6
Maatregelen als de traumatische gebeurtenis vooral in de privé situatie gelegen is.	6
Leeroplossingen	6
<b>Bijlage Instructie Opvang en nazorg schokkende gebeurtenis</b>	<b>7</b>
<b>Bijlage Arbovoorschriften</b>	<b>9</b>

## Leeswijzer

*De tekst is herzien en meer geschreven vanuit perspectief medewerker en leidinggevende.*

*Tijdens de klankbordgroep waren de traumatische ervaring in **privésfeer** een issue. Dat issue leggen we niet ter toetsing voor. Hier is een meer algemene tekst op genomen. Vanuit goed werkgeverschap houdt de werkgever rekening met de privé situatie van de werknemer. Bij life-events (scheiding, overlijden van een naaste, brand, slachtoffer zijn van criminele activiteiten, etc.) spreken werknemer en werkgever af welke impact dit heeft op het werk en stemmen samen de werkzaamheden af. Werknemer stelt alles wat mogelijk is in het werk om de in het arbeidscontract afgesproken werkzaamheden uit te voeren. Daar waar beschikbaar en wenselijk biedt de werkgever ondersteuning door inzet van bijvoorbeeld, niet limitatief, bedrijfsmaatschappelijk werk, rouwverwerking of (bedrijfs)psycholoog.*

## Omschrijving onderwerp

### Wat zijn de gevaren en mogelijke effecten?

Zowel op het werk als privé kan je te maken krijgen met schokkende gebeurtenissen, die je functioneren en gezondheid sterk kunnen beïnvloeden. Traumatische gebeurtenissen kunnen bijdragen aan de opbouw van werkstress, soms zelfs pas veel later.

### Hoe ontstaat het?

Voorbeelden van oorzaken van traumatische gebeurtenissen kunnen bijvoorbeeld zijn:

- Bedrijfsongeval van jezelf of collega,
- Agressie en geweld tijdens het werk gericht op jezelf en/of collega's,
- Seksuele intimidatie en grensoverschrijdend gedrag tijdens het werk gericht op jezelf en/of collega's,
- Pesten en intimidatie.

In de privésfeer kan er ook sprake zijn van traumatische ervaringen:

- ernstige ziekte of een sterfgeval van collega of familielid;
- scheiding of andere gezinsproblemen;
- bedreiging gericht tegen jezelf of familie.

### Wanneer komt het voor?

Medewerkers die beroepshalve veel aan verkeer deelnemen, zoals inspecteurs, handhavers en onderhoudsmedewerkers kunnen met een ongeval geconfronteerd worden. Bedrijfsongevallen kunnen op alle afdelingen voorkomen, waarbij bij uitvoerende afdelingen de gevolgen vaak ernstiger zijn. Bedreigingen en agressief gedrag tegen medewerkers kunnen een uiting van frustratie zijn, maar ook bedoeld zijn om iets af te dwingen. Het komt vooral voor bij inspecteurs en handhavers, maar ook bij baliemedewerkers en bij secretariaten (telefonisch). Tenslotte kan iedereen te maken krijgen met verwarde personen.

### Hoe herken je het?

Er zijn drie belangrijke groepen die kunnen herkennen dat iemand kampt met negatieve gevolgen van een traumatische gebeurtenis:

- Jijzelf: Herken jij bij zelf dat je niet meer in balans bent na een gebeurtenis die je (nog) niet goed hebt verwerkt? Kijk eens naar de signalenlijst. Hoeveel signalen herken je?
- De leidinggevende: Ben je leidinggevende en zie je dat één van je medewerkers anders reageert en functioneert als voorheen? Herken je enkele van de onderstaande signalen?
- Je collega's: Bekend is dat bij het verwerken van een traumatische gebeurtenis de bijdrage van collega's als het gaat om signaleren en ondersteunen van essentieel belang is. Dus: maak je je zorgen om één van je collega's na een traumatische gebeurtenis? Vul samen eens de signalen in. Herkennen jullie er enkele?

Signalen die mogelijk wijzen op een verstoorde verwerking van een gebeurtenis:

- 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 ("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.

## Maatregelen

### Maatregelen die jezelf kunt nemen als je te maken hebt met een traumatische gebeurtenis.

- Heb je zelf een traumatische ervaring? Zoek actief steun!: Praktische en emotionele steun van andere mensen kan alles draaglijker maken. Wijs hen niet af. Je hebt er veel baat bij als je je ervaringen deelt met personen die hetzelfde hebben meegemaakt. Zoek altijd hulp van een professional, blijf er niet mee rondlopen.

### Maatregelen voor de leidinggevende bij traumatische gebeurtenissen verbonden aan het werk

- Zorg bij werving en selectie en Periodiek Medisch Onderzoek dat bij functies waar mogelijk sprake is van lastige situaties dit issue in beeld is. Geef de sollicitant een realistisch vooruitzicht op wat het werk met zich mee kan brengen.
- Voorkomen van traumatische gebeurtenissen is lastig. Stuur een medewerker nooit alleen op pad als er ook maar enig vermoeden is van een mogelijk lastige situatie.
- Als jij signalen van een verstoorde traumatische ervaring waarneemt, ga dan in gesprek. Loop samen de signalen lijst langs. Herkend de medewerker ook signalen?
- Adviseer dan de medewerker gebruik te maken van professionele ondersteuning (bijvoorbeeld via bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker en/of GGZ).
- Zorg ook voor opvangmogelijkheden in de directe werkomgeving. Geef de mogelijkheid aan in gesprek te gaan met iemand van het bedrijfszorg team, zoals bedrijfsmaatschappelijk werk, bedrijfsarts.

### Maatregelen voor de werkgever t.b.v. goede begeleiding van traumatische gebeurtenissen verbonden aan het werk

- De werkgever stelt een vertrouwenspersoon aan en maakt door actieve voorlichting deze bekend onder het personeel.
- De werkgever richt een Bedrijfs Opvang Team (BOT) op welke na elke traumatische gebeurtenis die gerelateerd is aan het werk op de hoogte wordt gesteld (door de leidinggevende). Het BOT neemt proactief contact op met de betrokken medewerker(s) en bieden slachtofferhulp en begeleiding aan. De werkgever evalueert jaarlijks met vertrouwenspersoon, Bedrijfsmaatschappelijk werk en BOT de waargenomen incidenten en trauma's.

### **Maatregelen voor collega's bij traumatische gebeurtenissen verbonden aan het werk**

- Collegiale ondersteuning. Bekend is dat bij het verwerken van een traumatische gebeurtenis de bijdrage van collega's als het gaat om signaleren en ondersteunen van essentieel belang is. Collegiale ondersteuning is goed toegankelijk en collega's geven vaak ondersteuning zonder oordeel, commentaar of kritiek en met openheid, begrip en steun. Het is belangrijk om deze ondersteuning door collega's een plek te geven in de dagelijkse gang van zaken.
- Ondersteuning van collega's. Een gebeurtenis kan ook gevolgen hebben voor de collega's, zij hebben dan ook professionele steun en/of begeleiding nodig.

### **Maatregelen als de traumatische gebeurtenis vooral in de privé situatie gelegen is.**

Bij life-events (scheiding, overlijden van een naaste, brand, slachtoffer zijn van criminele activiteiten, etc) spreken werknemer en werkgever af welke impact dit heeft op het werk en stemmen samen de werkzaamheden af. Werknemer stelt alles wat mogelijk is in het werk om de in het arbeidscontract afgesproken werkzaamheden uit te voeren. Daar waar beschikbaar en wenselijk biedt de werkgever ondersteuning door inzet van bijvoorbeeld, niet limitatief, bedrijfsmaatschappelijk werk, rouwverwerking of (bedrijfs)psycholoog. Collegiale ondersteuning. Ook bij gebeurtenissen in de privé sfeer kunnen collega's als het gaat om signaleren en ondersteunen van essentieel belang zijn. Stimuleer dat collegiale ondersteuning goed toegankelijk is en dat collega steun geven zonder oordeel, commentaar of kritiek en met openheid, begrip en steun. Het is belangrijk om deze ondersteuning door collega's een plek te geven in de dagelijkse gang van zaken.

### **Leeroplossingen**

- [EHBO-app van het Rode Kruis](#)
- [Essential omgaan met trauma](#)
- [Instructie opvang en nazorg schokkende gebeurtenis](#)
- [Podcast De kracht van erkenning](#)

## Bijlage Instructie Opvang en nazorg schokkende gebeurtenis

Wanneer een medewerker een traumatische ervaring of schokkende gebeurtenis meemaakt, kan dit zo'n effect hebben dat opvang en nazorg nodig is. Onder schokkende gebeurtenis verstaan we bijvoorbeeld een ernstig ongeval, agressie en bedreiging of het plotselinge overlijden van een collega. De gebeurtenis kan ook plaatsvinden in de privésfeer, zoals een scheiding of sterfgeval.

In het kader van goed werkgeverschap is het belangrijk om na een schokkende gebeurtenis de opvang en nazorg voor medewerkers goed te regelen. Dat kan intern in de organisatie of via ondersteuning door externen. Daarnaast is het goed om na te denken over de opvang en nazorg van de familie van de medewerker en de naaste collega's, zeker bij ernstige en fatale incidenten. Elke provincie moet zelf besluiten op welke manier ze opvang wil organiseren. Het is wel belangrijk dat een medewerker altijd bij iemand terecht kan.

Goede opvang organiseren kan op diverse niveaus:

- Collegiale opvang door de directe collega's en leidinggevende na een gebeurtenis. Vaak is het al voldoende als iemand hier zijn verhaal kan doen.
- Als ervoor wordt gekozen een intern Bedrijfsopvangteam (BOT) te organiseren, dan moeten de teamleden de juiste opleiding krijgen.
- Professionele opvang door bedrijfsmaatschappelijk werk of bedrijfsarts. Deze kan eventueel adviseren om verdere hulp van een externe deskundige te zoeken, zoals een psycholoog of een rouwconsulent.
- Belangrijke punten in de opvang en nazorg na een schokkende gebeurtenis:
- De medewerker meldt de schokkende gebeurtenis bij de leidinggevende. De medewerker kan desgewenst rechtstreeks contact opnemen met de bedrijfsmaatschappelijk werker en/of de bedrijfsarts.
- De leidinggevende biedt opvang en nazorg aan. Hieronder vallen ook de voortgang van de verwerking in de gaten houden en belangstelling tonen.
- Collega's vangen de betrokken medewerker op en bieden die de mogelijkheid om diens verhaal te doen.
- Soms wordt een reactie op een traumatische ervaring pas later zichtbaar. Bijvoorbeeld door opeenstapeling van vervelende ervaringen of het wegstoppen van gevoelens die later alsnog boven komen. De leidinggevende en collega's moeten letten op gedragsverandering.
- De bedrijfsmaatschappelijk werker en bedrijfsarts zijn beschikbaar voor contact met de betrokken medewerker.

**Let op:**

Wees terughoudend met debriefen en laat dit alleen doen door iemand die gekwalificeerd is. Wanneer debriefing niet goed wordt gedaan, kan dit nadelige gevolgen hebben voor het slachtoffer.

Registreer incidenten en neem maatregelen om – indien mogelijk - herhaling van soortgelijke incidenten te voorkomen.

Een schokkende gebeurtenis is niet afgelopen zodra het moment van crisis voorbij is. Een goede afhandeling is cruciaal. Als management heb je de taak om regie te voeren over onder andere de aanvraag van schadevergoedingen of het doen van aangifte. Het is belangrijk dat je op de hoogte bent van deze processen, die een bron van spanning kunnen zijn voor getroffen en.

Verder lezen:

[Nazorg | Veiligepubliekdienstverlening.nl](https://www.nazorg.nl/veiligepubliekdienstverlening)



## Bijlage Arbovoorschriften

Maatregelen die een invulling vormen van een arbovoorschrift worden ter toetsing voorgelegd aan de Nederlandse Arbeidsinspectie. In onderstaande tabel is aangegeven welke maatregelen dit zijn en voor welk arbovoorschrift de maatregelen een invulling is.

De arbocatalogus is van toepassing op alle categorieën medewerkers, tenzij anders is aangegeven in de maatregel.

Artikel wetgeving	Beoogd werkproces/situatie	Invulling (maatregel)
<b>Arbobesluit</b>		
Arbowet artikel 3 lid 2 Arbobeleid	De zorgplicht van de werkgever om te zorgen dat het werk veilig en gezond kan worden uitgevoerd.	<p>Maatregelen voor de werkgever t.b.v. goede begeleiding van traumatische gebeurtenissen verbonden aan het werk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vertrouwenspersoon</li> <li>- BOT team</li> <li>- Jaarlijkse evaluatie</li> </ul> <p>Maatregelen voor de leidinggevende bij traumatische gebeurtenissen verbonden aan het werk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stem in PMO af op functies met mogelijk trauma's;</li> <li>- Samen op pad bij risico op trauma</li> <li>- Signaleer en ga in gesprek</li> <li>- Verwijs</li> <li>- Vang op (evt. vertrouwenspersoon)</li> </ul>