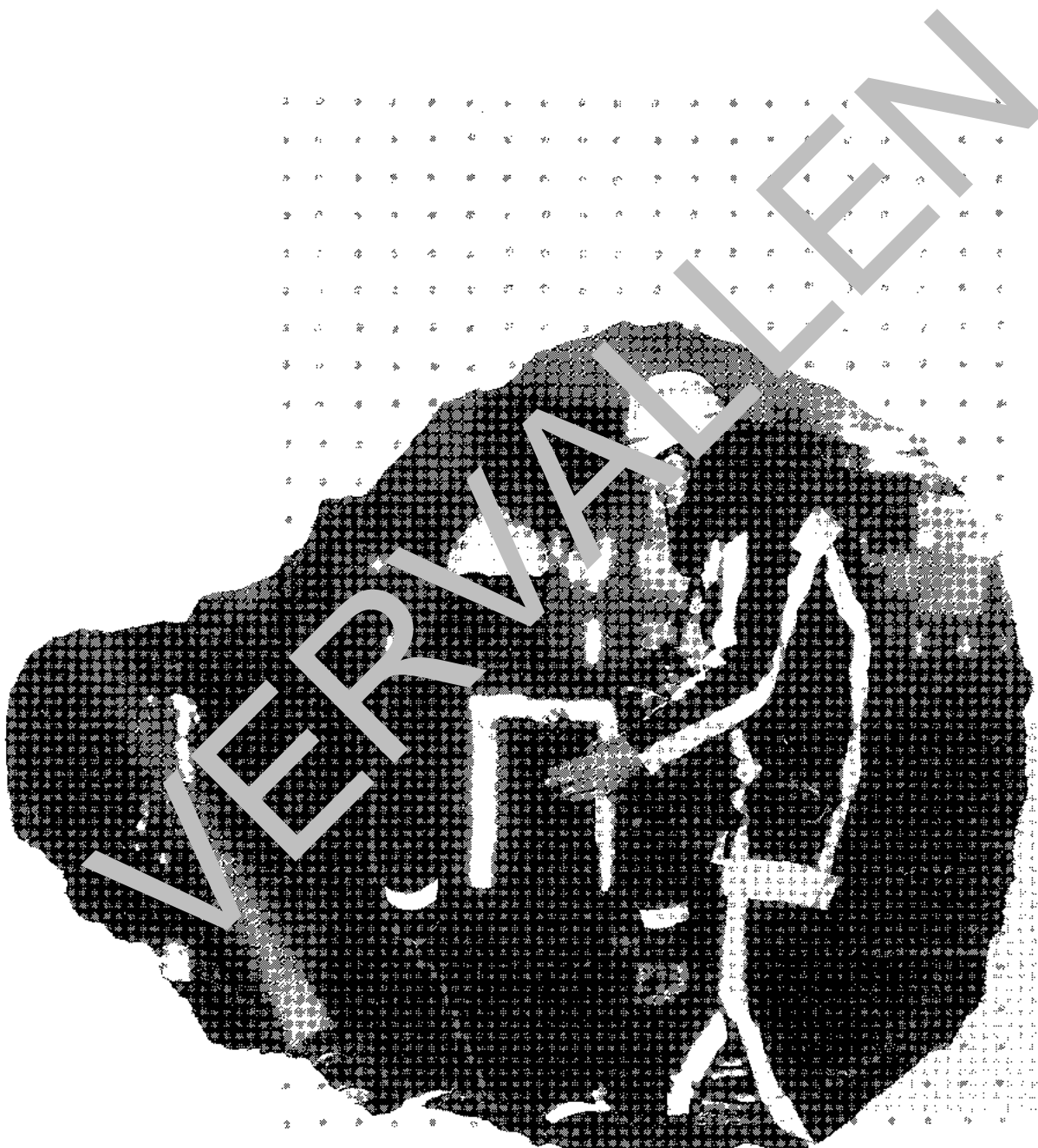


Nazorg brandweerpersoneel



VERVALLEN

Nazorg brandweerpersoneel

De handleiding Nazorg brandweerpersoneel is samengesteld in opdracht van de directie Brandweer van het ministerie van Binnenlandse Zaken door drs. Peter G. van der Velden en dr. Rolf J. Klopper van het instituut voor Psychotrauma te Utrecht.

De handleiding 'Nazorg brandweerpersoneel' is tot stand gekomen met medewerking van de projectgroep 'Nazorg brandweerpersoneel' en de brandweerkorpsen van de gemeenten Utrecht, Vught, Amsterdam en Maarssen.

© 1993, Directie Brandweer,
Ministerie van Binnenlandse Zaken

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotocopie, microfilm of op enigerlei wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie Brandweer van het ministerie van Binnenlandse Zaken.

Uitgave en productie

Ministerie van Binnenlandse Zaken
Externe Betrekkingen Directie Brandweer
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
Telefoon 070-302 74 04

Samenstelling

Instituut voor Psychotrauma, Utrecht

Vormgeving

Ine de Vries, Den Haag

Druk

Drukkerij Lakerveld, Den Haag

Fotografie

M.A. Gerritsen, Ede
J.A.S. Hoeks, Den Haag
P.J. Hofman, Rijswijk

Bestelwijze

Meerdere exemplaren van deze brochure (f 10,00, bestelnummer 761093300) en van de voorlichtingsbrochure "Want niemand is van steen..." (bestelnummer 761093306) zijn te bestellen bij het Logistiek Centrum van de Brandweer, Zoetermeer, telefoon 079-682703.

Projectgroep Naamloos brandweerpersoneel

ing. A. Groos, commandant brandweer Rijswijk
(voorzitter);
mw mr. J. R. Monsanto, beleidsmedewerker directie Brandweer (secretaris);
ing. J. de Jong, commandant brandweer Avereest;
ing. A.P.M. van Leeuwen, commandant brandweer Schiedam;
mw ir. A.J. Frowein, beleidsmedewerker directie Brandweer;
drs. M.J.J.L. Hendrix, bedrijfspsycholoog GG & GD Den Haag;
drs. T. Melessen, bedrijfsarts GG & GD Amsterdam;
mw A.F.M. Nagel, bedrijfsmaatschappelijk werkster gemeente Zwolle;
M.A.M. Welten, chef afdeling Oost gemeentepolitie Eindhoven.

juni 1993

Inhoud

1	Inleiding	5
2	Voorlichtingsbrochure	9
2.1	De ervaringen met slachtoffers	10
2.2	Ervaringen die indruk maken	11
2.3	De gevolgen van schokkende ervaringen	14
2.4	Er over praten helpt	16
2.5	Langdurige gevolgen	17
3	Vorbereiding	20
3.1	Voorlichting	21
3.1.1	Voorlichtingen aan landweertroepen	22
3.1.2	Voorlichtingen aan kazerne-staf	23
3.2	Selectie en scholing	24
3.2.1	Keuze opvangers	24
3.2.2	Bekwaamheden opvangers	27
3.3	Signalering	28
3.3.1	Welke gebeurtenissen zijn aanleiding voor opvang?	28
3.3.2	Wanneer moet opvang worden geregeld?	28
3.4	Checklist voorbereiding	29
4	Opvang	30
4.1	Doel	31
4.2	Inhoud	34
4.2.1	De gesprekken	35
4.2.2	Eerste gesprek	35
4.2.3	Tweede gesprek	38
4.2.4	Vervolggesprekken	40
4.3	Vorm	41
4.4	Tussentijdse opvang	42
4.5	Procedures en taken	42
4.6	Checklist opvang	44

5	Nazorg	46
5.1	Signalering	47
5.2	Consultatie	52
5.3	Doorverwijzing	52
5.4	Checklist nazorg	54
6	Overzicht checklisten	55

VERVALLEN

1 Inleiding

Nazorg is voorzorg. Met deze treffende titel van een studiedag in juni 1993, heeft de projectgroep 'Nazorg brandweerpersoneel' van de directie Brandweer, deze handleiding geïntroduceerd.

De projectgroep, ingesteld in februari 1991, had als bijzondere opdracht een bijdrage te leveren aan een structurele opzet van zorg na schokkende ervaringen in het reddingswerk. Met andere brandweerkorpsen in staat te stellen een nazorgprogramma voor brandweermannen en -vrouwen op te zetten of te verbeteren.

De keuze van de projectgroep om een 'handleiding nazorg' te laten ontwikkelen, vloeide onder meer voort uit een grootschalig onderzoek onder brandweerlieden, dat zij eerder had laten verrichten. Naast allerlei andere belangwekkende feiten, liet dit onderzoek duidelijk zien dat bij brandweerlieden behoefte aan opvang bestaat. Meer dan tot op dat moment aan opvang binnen de korpsen werd geboden.

Met deze praktische 'handleiding nazorg' hebben vrijwilligers- en beroepskorpsen voortaan gereedschap in handen om deze zorg (verder) gestalte te geven.

Een zorgprogramma voor brandweermannen en -vrouwen die geconfronteerd worden met schokkende gebeurtenissen, vormt onderdeel van het totale personeelsbeleid.

Zo'n zorgprogramma bestaat uit meer dan alleen opvang, namelijk uit: 1 voorbereiding, 2 opvang en 3 nazorg.

In deze handleiding worden alle drie de onderdelen behandeld. Brandweerkorpsen kunnen hierin lezen hoe dit programma kan worden opgezet.

De handleiding bestaat naast de inleiding uit vier hoofdstukken. De handleiding is als volgt opgebouwd.

Hoofdstuk 2: Voorlichtingsbrochure

In hoofdstuk 2 worden allereerst de vragen beantwoord die het uitgangspunt van een zorgprogramma vormen. Deze vragen zijn:

- met welke schokkende gebeurtenissen worden brandweerlieden geconfronteerd?
- welke reacties roepen dergelijke stressvolle situaties op?
- waarom zijn sommige ervaringen in het reddingswerk zo schokkend?
- hoe kunnen brandweermannen en -vrouwen, en de eigen organisatie, daarmee omgaan?

De informatie uit hoofdstuk 2 is bedoeld voor alle brandweerlieden, waaronder staf en kader. Het is geschreven als een voorlichtingsbrochure en los verkrijgbaar bij de directie Brandweer.

Hoofdstuk 3: Voorbereiding

Het hoofdstuk 'voorbereiding' is het eerste onderdeel van het zorgprogramma. Beschreven wordt hoe korpsen voorlichting, opvang en nazorg aan brandweerlieden kunnen voorbereiden.

Het geeft praktische aanwijzingen over de stappen die daarvoor kunnen worden ondernomen. Deze stappen zijn:

- voorlichting aan het personeel over de onderwerpen uit de brochure, zowel voor de brandweerlieden in de repressieve dienst als de leiding en staf;
- selectie (en eventuele scholing) van personen die de opvangsgesprekken na afloop van de inzet gaan begeleiden; en
- zoveel mogelijk vastleggen of verhelderen van gebeurtenissen in het werk van de brandweer, waarvoor opvang moet worden geregeld.

Hoofdstuk 4: Opvang

Het vierde hoofdstuk is het tweede onderdeel van het zorgprogramma. Met dit hoofdstuk kunnen brandweerkorpsen zelf opvangsgesprekken opzetten en uitvoeren. Aan bod komen de:

- doelen van gestructureerde opvang;
- aard en inhoud van gestructureerde opvang, en de onderwerpen die tijdens het eerste, het tweede en eventuele vervolgesprekken

aan bod komen;

- ▣ verschillende vormen van gestructureerde opvang, dat wil zeggen individuele opvang, groepsopvang en bijeenkomsten met alle reddingswerkers na grootschalige incidenten;
- ▣ tussentijdse opvang bij grootschalige en langdurige reddingswerkzaamheden; en
- ▣ een schematisch overzicht van taken en procedures rondom opvang.

Hoofdstuk 5: Nazorg

Het vijfde hoofdstuk is het derde en laatste onderdeel van het zorgprogramma. Nazorg is professionele of deskundige hulp voor brandweelieden die verwerkingsproblemen hebben. Alhoewel de nazorg door externe hulpverleners wordt verzorgd, hebben brandweerkorpsen daar wel een taak in.

De praktische taken die in dit hoofdstuk worden beschreven, zijn:

- ▣ het signaleren van verwerkingsproblemen bij brandweelieden die geconfronteerd zijn geweest met schokkende ervaringen;
- ▣ het consulteren van hulpverleners indien sprake is of lijkt te zijn van verwerkingsproblemen bij brandweelieden;
- ▣ het bespreken van mogelijkheden van professionele hulp met de betreffende brandweelieden en medewerkers; en
- ▣ het inschakelen van professionele hulp als brandweelieden daar gebruik van willen maken.

Checklisten

De hoofdstukken 3, 4 en 5 bieden praktische handreikingen voor het opzetten van voorbereiding, opvang en nazorg. Om het praktische nu-ervan te vergroten, wordt ieder deel afgesloten met een checklist. In deze lijst zijn de belangrijkste onderwerpen uit een hoofdstuk, kort en bondig op een rijtje gezet. In één oogopslag is te zien welke zaken (nog) moeten worden geregeld.

Alle checklisten tezamen vormen een blauwdruk voor een zorgprogramma. Aan het einde van de handleiding zijn deze checklisten samengevoegd.

Voor wie zijn bepaalde hoofdstukken bedoeld?

Het opzetten van een zorgprogramma behoort tot de verantwoordelijkheden van de leiding van een brandweerkorps. En kan worden beschouwd als een project.

Wil dit project slagen, dan is het belangrijk dat iemand of een kleine groep dit project leidt. Deze projectleiders moeten niet alleen de voorbereiding, opvang en nazorg binnen het eigen korps gestalte geven, maar ook de voortgang ervan bewaken. Het is noodzakelijk dat deze personen alle hoofdstukken bestuderen.

In het onderstaande schema is aangegeven voor wie de verschillende hoofdstukken verder zijn bedoeld. In verband met de organisatorische verschillen tussen de vrijwilligers-, beroeps- en gemengde korpsen, zijn de projectleiders apart genoemd.

Zeker binnen vrijwilligerskorpsen zullen projectleiders en commandanten vaak dezelfde personen zijn. Mocht dit niet het geval zijn, dan zullen de commandanten projectleiders moeten aanwijzen. Bij iedere doelgroep in het volgende schema is aangegeven voor wie het noodzakelijk of wenselijk is, om een hoofdstuk te bestuderen. De groep van 'contactpersonen' wordt verder in hoofdstuk 3 beschreven.

De handleiding kan ook worden verspreid onder personen buiten de organisatie, die wel (een deel van) de personeelsorg in hun portefeuille hebben. Geïnteresseerden kunnen natuurlijk de gehele handleiding lezen.

Schematisch overzicht doelgroep

Doelgroep	brochure	voorbereiding	opvang	nazorg
projectleiders	■	■		■
commandanten	■	■	□	□
staf	■	■	□	□
opvang	■		■	■
contactpersonen		□	■	□
brandw. rlieden	■			
partners	□			

■ noodzakelijk □ wenselijk

2 Voorlichtings- brochure

'Bij een brand was een kind spoorloos verdwenen. Een zoektocht in de omgeving had niets opgeleverd. In de verbrande zolder hebben we verder gezocht. Op een gegeven moment komt een collega naar mij toe. Hij zegt "ik geloof dat ik hem gevonden heb". Onder een baal stro had hij het verbrande kind zien liggen'.

Dit is één voorbeeld uit de vele inzetten van de brandweer. Een schokkend voorbeeld, terwijl de meeste indrukken nauwelijks indruk maken.

Deze brochure gaat over het werk van de brandweer en de gebeurtenissen die indruk maken en soms zelfs schokkend zijn. En ook over de gevolgen die dergelijke aangrijpende incidenten kunnen hebben.

Welke stress-reacties deze ervaringen kunnen oproepen en waarom dat gebeurt.

En ten slotte hoe brandweermannen en -vrouwen daarmee kunnen omgaan.

Want één ding is zeker. Geen enkele brandweerman of -vrouw is van steen. En daarom is er ook geen enkele reden om dit onderwerp te verzwijgen.

2.1 De ervaringen met slachtoffers

In 1991 is de brandweer ruim 42 000 maal uitgerukt vanwege serieuze brandmeldingen. Daarnaast is bijna 29 000 keer een beroep op de brandweer gedaan voor hulpverlening. Het ging daarbij met name om het bevrijden of redden van mensen. De slachtoffers zijn de brandweer natuurlijk meer dan dankbaar, ook al zal dat niet altijd worden getoond. Door het werk van de brandweermannen en -vrouwen wordt de schade zoveel mogelijk beperkt en worden slachtoffers verlost uit situaties die min of meer levensbedreigend zijn.

De dankbaarheid neemt niet weg dat slachtoffers vaak zeer emotioneel reageren. Zij komen letterlijk met de schrik. Deze schrik zal groter zijn wanneer ernstige verwondingen zijn opgelopen, en wellicht nog groter wanneer anderen iets of iemand hebben opgelopen of anderen zijn gedood. Vooral wanneer het familieleden, vrienden of bekenden betreft. Deze schrik zal vaak vermengd zijn met verbijstering, huilen, verdriet of paniek. Maar ook woede, ontzetting en andere sterke emoties. Bij ernstige verwondingen komen daar intense pijn en vrees voor het eigen leven bij. Een brandweerman beschreef het volgende:

'Auto te water, vrouw redde zich, dochter onvindbaar. Het kind wordt na 12 minuten tussen de stouwen vandaan gehaald. Ambulancepersoneel acht de voor mij gestarte reanimatie zinloos. Achteraf hebben ze daarvoor gelijk. Veel emoties bij moeder en omstanders'

Ten opzichte van het totale aantal uitrukken (71 000) komen deze noodlottige situaties gelukkig niet al te veel voor. Maar voor alle duidelijkheid: toch wordt de brandweer jaarlijks met ruim 600 geïsoleerde personen, waaronder kinderen, geconfronteerd.

Door de brandweer verlost uit levensbedreigende situaties (1991)

☞ gewond	3600
☞ bedwelmd	500
☞ bekneld, ingesloten	700

Ondanks de (dodelijke) verwondingen en de emotionele reacties van de slachtoffers gaan brandweerlieden door met hun werk.

Dat daarbij de eigen gedachten opzij worden gezet is begrijpelijk.

De brandweerman of -vrouw staat immers voor de taak om de slachtoffers zo snel mogelijk buiten levensgevaar te brengen.

En indien nodig slachtoffers te bergen.

Dat sommige reddingsacties slechts gedeeltelijk lukken, is ook realiteit. Soms moet de brandweer machteloos toezien. Ondanks de paraatheid en inzet sterven mensen als gevolg van het ongeval. Ook al wordt er gewerkt met gevaar voor eigen leven.

Dit gevaar voor eigen leven is een andere kant van het reddingswerk. Ondanks alle voorzorgsmaatregelen worden brandweerlieden soms zelf getroffen, juist omdat reddingswerk en gevaar zo sterk met elkaar zijn verbonden. Zoals bij een brand in een complex gebouw. Brandweermannen en -vrouwen kunnen ingesloten raken, de terugweg verliezen en hun persluchtfles kan leegraken. Daardoor kunnen zij zelf letsel oplopen, door de rook bedwelmd raken en het meest ernstige en trieste geval zelf worden gedood.

Dit betekent ook dat brandweermensen worden geconfronteerd met collega's die zijn getroffen. Zo zijn in 1991 ruim 100 brandweerlieden door de brand gewond geraakt en zijn 20 personen bedwelmd. In de jaren 1985-1990 hebben zeven brandweerlieden tijdens repressief optreden het leven verloren.

2.2 Ervaringen die indruk maken

Bij een uitruk is nooit precies bekend waar de brandweer zal aantreffen. Berichten kunnen onvolledig zijn en de plaatselijke situatie kan zich noodlottig hebben gewijzigd. Ten opzichte van het totale aantal uitrukken valt dat meestal erg mee. Wat de brandweer dan tegenkomt, maakt een nauwelijks indruk. Zoals een rokende container, een kleine brand of auto's die op elkaar zijn gebotst. Voor de brandweer is het routine, voor de 'gewone' burger is het sensatie. Of zoals een brandweerman het verwoordde:

'Dat soort acties, dat is tweemaal niks'

Daarom anders zijn wanneer het doden en gewonden betreft. Eventuele toeschouwers kunnen zich omdraaien en weglopen. Voor hen zal het te schokkend zijn. De brandweer moet juist *dan* hulp verlenen. Zij bevrijdt beknelde en verwonde automobilisten uit een wrak. Gaat met duikerspak in troebel en donker water zoeken naar een vermist persoon. Bergt een zwaar verkoold lichaam uit een volledig uitgebrande wagen. Ziet lichamen die nauwelijks de vorm of gedaante van een mens hebben. Of ontdekt onder een auto een dood kind. Zij krijgt direct te maken met de mede-slachtoffers die totaal van streek zijn. Daarmee is het werk van de brandweer ook bijzonder. Immers, ondanks de aanblik van veel ellende, wordt de klus toch geklaard. Bij ieder ernstig ongeval opnieuw.

Na verloop van jaren zal vrijwel iedere brandweerman en -vrouw hiermee te maken hebben gehad. De één vaker dan de ander, terwijl ieder ernstig ongeval weer anders zal zijn.

Maar: het hoort bij het werk.

Betekent dit ook dat geen enkele gebeurtenis indruk maakt?

Het antwoord is simpel: nee. Er zijn wel degelijk gebeurtenissen die bij een groot deel van het brandweerpersoneel indruk maken. Ook al wordt daar niet met zoveel woorden over gepraat. Sommige ongevallen blijken zonder enige uitzondering aangrijpend te zijn.

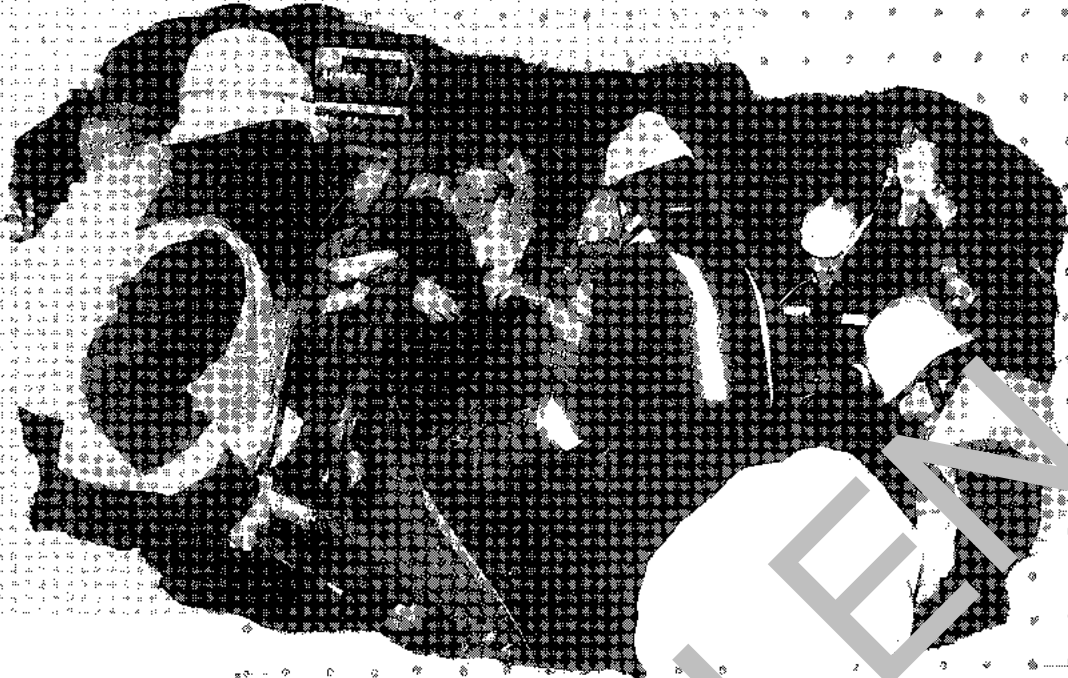
Ongevallen die aangrijpen

- De dood van een collega
- Zelf veroorzaken van een ongeval
- Een dood kind
- Een dode die men kent
- Ernstig letsel bij een collega
- Ernstig letsel bij een kind
- Een mislukte reddingspoging
- Ernstig letsel bij een bekende
- Ernstig letsel bij zichzelf
- Overvallen van het slachtoffer tijdens het reddingswerk
- Bergen van een lijk

Dat bleek uit een recent groot onderzoek onder ruim 600 brandweerlieden. De brandweerlieden die aan dit onderzoek deelnamen, hebben verteld wat zij als schokkend ervaren.

Wat zij niet zo snel zullen vergeten en dat is gebaseerd op wat zij zelf hebben gezien en meegemaakt. Voor alle duidelijkheid, ruim 80% werkte langer dan 5 jaar bij de brandweer. In het kader zijn deze aangrijpende ongevallen op een rijtje gezet.

Natuurlijk zijn er nog meer voorvallen die indruk maken. Te denken valt aan de enorme paniek of het intense verdriet van de betrokkenen of overlevenden. Of aan gebeurtenissen waarbij dieren worden gedood. Dit gaat lang niet altijd in de 'koude kleren zitten'. Een ongeluk met zwaar gewonde of beschadigde volwassen slachtoffers is ook zo'n situatie.



Stress-reacties na ongevallen die aanrijpen

- Ermee bezig blijven
- Haast niet kunnen geloven wat er is gebeurd
- In gedachten steeds met het ongeluk bezig zijn
- Geïrriteerd zijn
- Angstig zijn
- De plekken van het ongeluk vermijden
- Niet aan de gebeurtenis willen denken
- Geen fut meer hebben
- Zichzelf verwijten maken
- Eenzaamheid
- Moeilijk kunnen concentreren
- Momenten tijdens het reddingswerk niet kunnen herinneren
- Lichamelijke klachten (hoofd-, spier-, maagpijn, enzovoorts)
- Neerslachtig zijn
- Nachtmerries, slecht slapen

2.3 De gevolgen van schokkende ervaringen

In het bijzonder blijken ervaringen met gewonde of dode kinderen schrijnend te zijn. Dat kan men moeilijker van zich afzetten. Vooral als men zelf jonge kinderen heeft. Dan lijkt het alsof men zijn eigen kind ziet. Dat het soms lastig is om precies te zeggen wat ingrijpend is, blijkt uit het volgende citaat:

'Het meeste schokkende is moeilijk te zeggen, maar bijna elk ongeval of grote brand met slachtoffers of doden kan je goed herinneren'.

Op een bepaald moment is het reddingswerk voorbij en wat gedaan moest worden is gedaan. Op weg naar de kazernes in het voertuig komen de eerste reacties. Zeker na een fataal ongeval is het stoom afblazen. Door te geinen en cynische grappen te maken bijvoorbeeld. Humor blijkt een prima uitlaatklep te zijn. Toch zal er niet altijd alleen 'lol worden getrapt'. De stemming kan ook bedrukker zijn. Men is stiller of zichtbaar onder de indruk. Of er wordt gevloekt over de ellende, over wat er is 'mislukt'. Eenmaal terug in de kazernes zal dat niet anders gaan. Kortom, iedere brandweerman en vrouw begeert op zijn of haar eigen manier.

Al deze reacties zijn manieren om spanningen te ontladen. Daar is niets vreemds aan. Met een collega even napraten hoort daar even goed bij. Al dan niet onder een kop koffie, al dan niet naar aanleiding van een nieuwe uitdruk.

Ma een zwareilus kan 'de emmer ook weleens volraken'.

Beelden van slachtoffers en de chaos blijven op het netvlies hangen. Ondanks de afleiding, schieten herinneringen door het hoofd. Een brandweerman had er 's nachts last van:

'Zeer moeizame redding van vader (33) en twee zoontjes (van 5 en van een half jaar) uit een huis vol met rook. Slachtoffers waren moeilijk te vinden en in hun slaap verrast. Buren hadden gebeld omdat het rookalarm afging. Na binnenkomst hoorden we een baby zachtjes huilen. Vader en oudste zoon moesten gereanimeerd worden. Het gehuil van de baby heb ik zelf in nachtmerries nog weken gehoord.'

Deze opdringerige beelden gaan vaak samen met andere reacties. Men merkt bij voorbeeld dat het moeilijker is om geconcentreerd te werken. Onenigheden met collega's of gezinsleden roepen sneller dan gewoonlijk irritaties op. Het lijkt alsof men geen energie en enthousiasme op kan brengen voor hobby's. Bij een nieuwe uitdruk wil men liever op de achtergrond werken.

Aan de deelnemers van het genoemde onderzoek is ook gevraagd te vertellen welke reacties zij hadden na de hiervoor genoemde gebeurtenissen. In het kader zijn deze reacties opgesomd. Al deze

reacties worden *stress-reacties* genoemd. Zo nu en dan zullen deze reacties ook tijdens het reddingswerk optreden. Ook al worden de eigen gedachten opzij gezet, ze slippen er toch even tussendoor. Veel zal afhangen van wat precies is gebeurd. En misschien ook van andere ernstige ongelukken die men eerder heeft meegemaakt. Want uit het onderzoek blijkt 'dat het niet went'. Men kan er misschien makkelijker mee omgaan en tijdens de acties er minder last van hebben, maar de gebeurtenissen blijven evenveel indruk maken.

Belangrijk is vooral te onderstrepen dat dit *normale reacties* zijn op abnormale en schokkende gebeurtenissen.

| 15



Waar komen deze reacties vandaan?

Daarover weten we inmiddels het een en ander. Het heeft te maken met hoe wij normaal leven en werken. Eigenlijk denken we allemaal dat wij zelf niet snel zullen worden getroffen door ongevallen of geweld. We verwachten rechtvaardig te worden behandeld en denken controle of macht te hebben over ons bestaan. Zonder daar over na te denken, gaan wij er van uit dat de wereld veilig is en te vertrouwen valt. Eigenlijk kan er van alles mis gaan, maar het is goed dat we daar niet continu bij stil staan. Anders zouden we alleen bezig zijn met overleven. Met andere woorden, we leven met een soort 'illusie van macht en onkwetsbaarheid'.

De confrontatie met een fataal ongeluk doet ons plotseling beseffen dat we wel kwetsbaar zijn. Wat een automobilist overkomt, kan een brandweerman of -vrouw zelf ook overkomen. Bij het zien van een verminkt kind bij voorbeeld, dringt door dat het eigen kind hetzelfde risico loopt.

Natuurlijk weten we dit allemaal, maar door het daadwerkelijk te zien dringt dat dieper door. Op dat moment kan niemand daar om heen.

Machteloos toezien strookt niet met de beroepsnaam van brandweerlieden

Dat gebeurt ook als de brandweer een persoon niet meer kan redden. Als door een fataal ongeval de brandweerman of -vrouw machteloos aan de kant staat. Juist deze machteloosheid is zo schokkend en vooral voor brandweerlieden. Het strookt namelijk niet met de beroepsnaam van brandweerlieden. Op dat moment geeft het reddingswerk niet langer de voldoening die het anders wel geeft.

Kortom, 'macht en kwetsbaarheid' blijken soms letterlijk een illusie, een hersenschim te zijn.

Dit verklaart tevens waarom slachtoffers, maar ook brandweerlieden het kunnen houden van herinneringen. Brandweerlieden kunnen de gebeurtenis niet meteen van zich af zetten omdat ze letterlijk 'niet geloven wat er is gebeurd'.

Daardoor keren op willekeurige momenten onaangename beelden terug of heeft men akelige dromen over wat er is voorgevallen.

Kortom, de gebeurtenis wordt herbeleefd.

De werkelijkheid blijkt immers soms anders te zijn dan waar we gewoonlijk van uit gaan. En daar moeten ook brandweerlieden mee leren omgaan.

Dat een brandweerman of -vrouw daar weleens neerslachtig van wordt, is dan ook niet vreemd. Evenmin dat het soms tijd en energie kost om de balans terug te vinden, om het te verwerken. Dat wil zeggen: het 'vertrouwen' te herstellen in de wetenschap dat dergelijke incidenten kunnen voorkomen. En leren accepteren dat men tijdens het reddingswerk soms niet anders kan dan machteloos toezien.

2.4 Er over praten helpt

Aan de schok is niets te veranderen, dat is gebeurd. Wat daarna te doen, is in principe vrij simpel. Na aangrijpende branden en ongevallen is praten over de eigen ervaringen erg belangrijk. Het is bijna een vereiste om de gebeurtenis te kunnen verwerken.

Niet alleen over de technische bijzonderheden van het reddingswerk, maar zeker ook over de opgeroepen emoties en stress-reacties. Want dat ingrijpende incidenten deze gevolgen hebben, is vrijwel zeker.

Een schokkende gebeurtenis wordt niet verwerkt door er over te zwijgen

Met een ander daar over praten zal niet altijd even makkelijk zijn. Soms kan men niet de juiste woorden vinden om te beschrijven wat men heeft meegemaakt of beleefd. Of is men bang dat de ander het toch niet begrijpt.

Daarnaast kan het prettig zijn om er even niet aan te denken, om een gesprek over de inzet uit de weg te gaan. Door afleiding te zoeken, beschermen brandweerlieden zich tegen al te veel nare herinneringen of herbelevingen. En dat is niet nuttig. Daardoor wordt bij voorbeeld het werk niet al te veel geleid.

Dat brandweerlieden af en toe nauwgedaan zijn over de gebeurtenis 'wegstoppen' of vermijden, hoort ook bij het verwerken.

Maar door er helemaal niet over te praten wordt niets opgelost.

Men kan pas afstand nemen van een schokkende gebeurtenis en de bijbehorende emoties, door er bij stil te staan en er over te praten.

Door de emoties stukje bij beetje toe te laten, kan men het verwerken.

Collega's en familieleden moeten daar wel voor open staan. Als een collega niet erg vraagt hoe het gaat of serieus luistert wanneer de brandweerman of -vrouw dat nodig heeft, dan is dat zeer plezierig. En dat geldt ook voor het thuisfront.

Niet alleen de eerste dagen na de inzet, maar ook gedurende de weken of maanden daarna. Want de waarde van serieuze aandacht na langere tijd wordt nogal eens vergeten. Collega's kunnen dus veel voor elkaar betekenen als het om de verwerking van aangrijpende gebeurtenissen gaat.

2.5 Langdurige gevolgen

Meestal vervagen stress-reacties binnen een paar weken. Toch kunnen de genoemde reacties soms ook lang aanhouden. Ze kunnen het dagelijkse leven en het werk zo beïnvloeden, dat men er weken of zelfs maanden last van heeft. Bij brandweerlieden blijken deze verwerkingsproblemen ook voor te komen, zij het weinig. Voor een brandweerman of -vrouw die te kampen heeft met zulke verschijnselen, is dat zeer vervelend en lastig. Zijn of haar alledaagse leven is ontregeld.

Is dat gek of vreemd? En is daar niets aan te doen?

Gelukkig kunnen beide vragen met 'nee' worden beantwoord. Wat de eerste vraag betreft: aanhoudende stress-reacties zijn goed te begrijpen. Er zijn meestal duidelijke redenen waarom de verwerking langer duurt.

Natuurlijk zal de ernst van het ongeval een rol spelen. Met name hoe men de inzet heeft beleefd en de mate waarin men is geschokt. Te denken valt aan de aangrijpende gebeurtenissen die hiervoor zijn genoemd.

Als stress-reacties lang aanhouden, dan zijn daar meestal duidelijke redenen voor

De invloed van deze confrontaties kan ook geleidelijk oplopen. Zoals na een jarenlange opeenstapeling van meer of minder indrukwekkende branden of ongevallen. Dat kan een nieuw aangrijpend incident plotseling de doorslag geven. Ineens wordt het 'te veel'. Bij deze opeenstapeling horen ook eventuele schokkende ervaringen uit het privé-levens. Zoals een ernstige ziekte van een familielid of bevriende en de dood van een dierbare.

De ervaring leert dat conflicten thuis of met collega's eveneens storend kunnen werken. Door deze conflicten kan de brandweerman of -vrouw niet praten met personen waar hij of zij normaal wel terecht kan. Het persoon staat er dan alleen voor.

Als van eventuele conflicten kan de brandweerman of -vrouw zelf de afwijking hebben zich af te sluiten voor de omgeving. Wat de verwerking zeer kan belemmeren. Dat kan meerdere oorzaken hebben. Hij of zij praat er nauwelijks over om anderen te ontzien. Het persoon is bang voor slappeling te worden uitgemaakt. Heeft zwijgen tot gewoonte gemaakt. Of denkt dat het wegstoppen of negeren van emoties en herinneringen hetzelfde is als verwerken. Hoe collega's en familieleden daarop reageren is minstens zo belangrijk. Onbegrip, sensatiezucht, kwetsende grappen en geringe aandacht nodigen niet uit om te vertellen. Men bedenkt zich twee keer voordat men dan vertelt hoe geschokt men is. Eerder zal het gevoel een slappeling te zijn er door aangewakkerd. Ook al wordt er dikwijls door de omgeving vanuit onmacht, onwetendheid en onkunde gereageerd. En dan ontstaat er snel een neerwaartse spiraal. De brandweerman of -vrouw zwijgt over de opgeroepen emoties. En de omgeving concludeert vervolgens dat er niets aan de hand is.

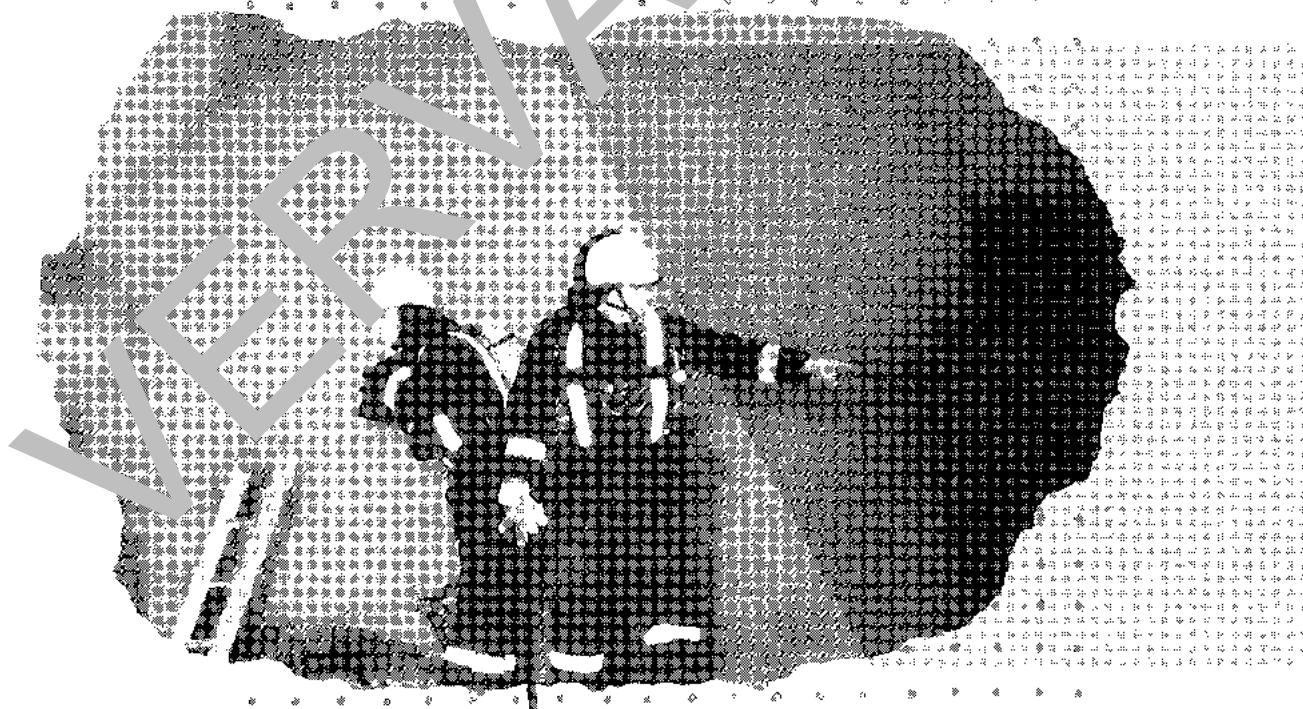
De oplossing daarvoor blijft hetzelfde. Wanneer tijd en ruimte wordt geboden om er over te praten, wordt de verwerking bevorderd en zullen latere problemen grotendeels worden voorkomen.

Deze gesprekken met collega's en gezinsleden zijn echter vaak terloops en informeel. Een brandweerkorps kan ook een stap verder gaan. Dat wil zeggen: na iedere ingrijpende inzet met de gehele ploeg een aantal gesprekken houden. In deze zogenaamde 'opvanggesprekken' kunnen dan de persoonlijke ervaringen en opgeroepen emoties worden uitgewisseld en besproken. Deze bijeenkomsten worden begeleid door een ervaren collega of een brandweerman of -vrouw die geschoold is in het voeren van deze gesprekken.

Andere organisaties zoals politie en banken, hebben goede ervaringen met 'opvanggesprekken'

19

Het voordeel daarvan is onder meer dat de opvang niet meer aan het toeval wordt overgelaten. Het is een vast onderdeel van het wérk. Mocht er ondanks de opvang toch sprake zijn van langdurige klachten, dan regelt de opvang deskundige hulp. Met deze vorm van opvang zijn in de laatste jaren goede resultaten bereikt in organisaties, zoals bij voorbeeld de politie en het bankwezen.



3 Voorbereiding

20

De confrontatie met ernstige gebeurtenissen hoort bij het werk van de brandweer. Door de opleiding en oefeningen zijn brandweerlieden daarvoor voorbereid. Deze veelal technische voorbereiding maakt een snelle, efficiënte en veilige inzet mogelijk.

Dit hoofdstuk gaat in op een andere manier van voorbereiden. Namelijk op wat door de brandweerorganisatie kan worden ondernomen voor de brandveerman of -vrouw zelf. Het doel van deze praktische voorbereidings-maatregelen is ervoor te zorgen dat brandweerlieden zo min mogelijk last hebben van stress-reacties na schokkende ervaringen. Of daar last van blijven houden.

In dit hoofdstuk komen aan bod:

- *Voorlichting* over stress-reacties en verwerking, ten behoeve van brandweerlieden en de korpsleiding
- *Selectie en scholing* van personen die opvang verzorgen
- *Signalering* van schokkende gebeurtenissen waarvoor opvanggesprekken gehouden kunnen worden
- *Checklist* voorbereiding

Brandweerlieden zijn door kleding en uitrusting goed bewapend tegen verwondingen of bedwelmingen. Deze voorzieningen beschermen hen niet tegen wat zij zien. Het voorkomt niet, zoals bij de kleding wel het geval is, dat de persoon af en toe zelf wordt 'geraakt'. De hierna beschreven maatregelen wapenen tegen de gevolgen van dit 'geraakt zijn'.

Eigenlijk zijn deze voorbereidingen niet anders dan wat de brandweer zelf doet aan preparatie. Bijna alles bij de brandweer is gericht op 'voor het geval dat'. De voorbereidingsmaatregelen die hierna worden besproken, hebben hetzelfde karakter.

Ook al gebeurt er bij het merendeel van de uitrukken niets bijzonders, soms blijkt er een ernstig incident te zijn. Ook al laten de meeste acties geen grote indruk na, soms groeien zij stress. Ook na afloop. Men weet alleen nooit zeker wanneer dat zal gebeuren. Maar men moet er wel op zijn voorbereid, de zorg moet wel vooraf zijn geregeld.

3.1 Voorlichting

Zoals beschreven in het vorige hoofdstuk zullen mensen die getroffen zijn door een ingrijpende gebeurtenis na afloop allerlei stress-reacties hebben. Vaak schrikken de getroffen van deze reacties en zijn er onaangenaam voor verast.

Viel men voorheen als een blok in stress, door het gepieker lukt dit nu niet of nauwelijks. Ondanks de pogingen om het van zich af te zetten, blijft men achterverand worden door opdringerige beelden van het incident. Situaties waarin men normaal met geduld en tact optreedt, verdopen anders doordat men ineens geïrriteerd reageert. De ervaring leert dat mensen dan het idee hebben dat zij 'zichzelf niet meer zijn', wat nog meer stress kan opleveren.

Voor de omgeving kan hetzelfde gelden. Ook al weten zij wat er is gebeurd, toch vinden zij dat de ander 'raar doet'. De persoon is ineens veel stiller, is er niet 'zijn hoofd niet bij' of reageert veel prikkelbaarder. Voor collega's of familieleden kan dat soms moeilijk zijn. Ze begrijpen niet wat er gebeurt en weten daarom niet wat ze moeten doen of zeggen.

Slachtoffers, maar ook brandweerlieden kunnen schrikken van de eigen stress-reacties. Voorlichting hierover kan de schrik wegnemen en begrip vanuit de omgeving vergroten

Na een zware klus overkomt dit ook brandweerlieden, zoals is gebleken uit het in hoofdstuk 2 genoemde onderzoek. Net als de slachtoffers, kunnen ook brandweerlieden schrikken van hun eigen stress-reacties. Deze schrik en het eventuele onbegrip van collega's



of familieleden zijn echte bronnen. Zij zijn grotendeels te voorkomen door juist voor informatie te geven over deze gevolgen. Informatie hierover omvat echter meer dan een opsomming van mogelijke stress-reacties. Het is ook van belang te vertellen welke incidenten tot deze gevolgen leiden. Door uitleg te geven over hoe het verwerkingsproces verloopt, begrijpt men waarom na dergelijke ernstige gebeurtenissen stress-reacties optreden. Inzicht hierin geeft uitzicht op verbetering.

3.1.1 Voorlichting aan brandweerlieden

Het is dus nuttig dat aan alle brandweerlieden voorlichting over stress-reacties en verwerking wordt gegeven.

Hoofdstuk 2 is voor dit doel geschreven.

Mocht een brandweerkorps nog geen voorlichtingsmateriaal hebben, dan kan hoofdstuk 2 daarvoor worden gebruikt.

Het is een algemene, praktische voorlichtingsbrochure.

Hoe kan de brochure worden gebruikt?

De brochure kan niet alleen als voorlichtingsmateriaal worden gebruikt, maar ook als middel om de onderwerpen binnen het eigen korps bespreekbaar te maken. Daarvoor is het van belang dat de brochure daadwerkelijk wordt gelezen en besproken.

Brandweerkorpsen kunnen dat op de volgende manier aanpakken:

- Het versturen van de brochure naar de privé-adressen van alle personeelsleden. Vergezeld door een brief van de commandant, waarin het belang van de brochure (en opvang) wordt aangegeven en waarin tevens wordt aangekondigd dat er op een later tijdstip binnen het korps over gepraat zal worden.

Het versturen naar de privé-adressen heeft twee redenen:

- de partners of gezinsleden krijgen de brochure ook te zien en met hen zal er dan eerder over gesproken worden. Het thuisfront heeft immers ook te maken met de gevolgen van het werk; en
- wanneer de brochure op de kazerne wordt uitgedeeld, zal ze minder serieus worden gelezen.

■ Het bespreken van de brochure met de ploegen tijdens een volgende oefening of dienst. Dit kan gebeuren onder leiding van de bevelvoerenden of (in groter verband) onder leiding van de commandant. Bij de thema's 'selectie en scholing' en 'signalering' worden enkele vragen genoemd, die zeker aan deelnemers gesteld moeten worden.

■ Het gebruiken van de brochure als vast onderdeel van de introductie van aankomende brandweermannen en -vrouwen.

■ Het gebruiken van hoofdstuk 2 als basis tekst voor het maken van een eigen brochure. Deze dient dan eventueel als aanvulling op de brochures die inmiddels circuleren binnen het eigen korps.

Natuurlijk sluit dit niet uit dat de brochure ook kan worden gebruikt na afloop van grootschalige incidenten. In dergelijke gevallen wordt brandweelieden aangeraden de tekst nog eens te lezen als zij de kazerne hebben verlaten.

3.1.2 Voorlichting aan kader en staf

Voor het kader en de staf geldt in principe hetzelfde. Ook zij moeten bekend zijn met de informatie uit hoofdstuk 2. Iedere activiteit op het gebied van opvang behoort immers tot de zorg van de leiding voor het personeel.

Naast het organiseren van een voorlichtingsbijeenkomst voor brandweelieden, kunnen zij zelf een voorlichtings(mid)dag over 'schokkende gebeurtenissen en verwerking' volgen. Bij voorbeeld samen met andere korpsen in de omgeving waarmee men nauw samenwerkt. De organisaties die dergelijke dagen verzorgen, zijn bij de directie Brandweer bekend.

Tijdens zo'n voorlichtings(mid)dag worden de onderwerpen uit hoofdstuk 2 uitgebreider behandeld, en met name:

- de thema's stress-reacties en verwerking;
- uitleg over de waarde van persoonlijke aandacht en begrip door leidinggevenden die niet onmiddellijk bij de brand of het ongeluk waren betrokken; en
- suggesties voor het optreden van kader en staf na afloop van een ernstige brand of ongeval.

3.2 Selectie en scholing

Deze voorlichting draagt ertoe bij dat meer brandweerlieden dan nu het geval is, tevreden zullen zijn over de steun en het begrip van leidinggevendenden. Volgens het in hoofdstuk 2 genoemde onderzoek acht ongeveer 50 procent van de brandweerlieden dit aspect voor verbetering vatbaar.

De tweede voorbereidingsmaatregel heeft betrekking op de gesprekken *na afloop van dergelijke aangrijpende incidenten of ongevallen*. Want praten over wat er is gebeurd, is belangrijk. Niet alleen in het voertuig, maar ook na aankomst in de wijkzekerne of in de weken na het incident.

Tijd en ruimte vrij maken om brandweerlieden te laten praten over wat is voorgevallen, over wat zij hebben gezien en gedaan, over welke indrukken en ervaringen zij hebben opgedaan, en daarbij te zorgen voor structuur en begeleiding wordt gewoonlijk 'opvang' genoemd.

Hieronder wordt ingegaan op welke wijze deze bijeenkomsten kunnen worden *voorbereid*.

3.2.1 Keuze opvangerson

De praktische vraag is hier welke personen in de brandweerorganisatie de opvang kunnen verzorgen.

Welke personen zijn meest geschikt zijn om de bijeenkomsten te leiden? Is dat de commandant, de officier van dienst, de bevelvoerende op het voertuig, een maatschappelijk werker, een personeelsfunctionaris?

In zijn algemeenheid is op deze vraag geen antwoord op te geven. De onderlinge verschillen tussen de ruim 600 vrijwilligers-, beroeps- en gemengde korpsen in Nederland zijn daarvoor te groot. Nog afgezien van het feit dat van twee personen met dezelfde functie, de één sociaal vaardiger is dan de ander.

Niettemin leert de ervaring dat bij het voorbereiden van opvang een vast aantal onderwerpen een rol speelt. Hieronder worden aandachtspunten besproken die bij de keuze van de opvangerson van belang zijn. Ze hangen onderling samen, maar worden voor de overzichtelijkheid apart behandeld. Het zijn praktische vragen waarvoor een oplossing gevonden moet worden, maar waarvoor geen pasklare antwoorden bestaan.

a Voorbereidend overleg

Het werk van de brandweer is vooral teamwerk. Het organiseren en opzetten van opvang na aangrijpende gebeurtenissen dient eigenlijk niet anders te verlopen. Zoveel mogelijk behoort voorkomen te worden dat zonder overleg en 'vanachter een bureau' de personen worden geselecteerd en aangesteld.

Het gaat immers om de brandweerlieden zelf en daarom is er alle reden om hen op één of andere manier in de keuze te betrekken.

Eenzijds wordt opvang daardoor eerder in het korps geaccepteerd. Anderzijds wordt daardoor ingespeeld op de verlangens en inzichten van de brandweertlieden. Met de introductie en bespreking van de voorlichtingsbrochure, kan daar een (nieuwe) start mee worden gemaakt.

Eveneens kan aan oud-brandweertlieden of personen die een bijzondere plaats hebben binnen de brandweer, om advies worden gevraagd.

Maar hoe dan ook, bij dit voorbereidend overleg moet de leiding onomwonden laten merken dat zij opvang een zeer goede en belangrijke zaak vindt.

25

b Intern of extern

De opvang zal allereerst in de eigen gelederen, dat wil zeggen binnen het eigen brandweerkorps, moeten worden gezocht. Over de term 'opvang' bestaat enige spraakverwarring. Als de term wordt gebruikt, stelt men er vaak personeel of functionarissen, maatschappelijk werkers of hulpverleners van buiten bij voor. Dit hoeft niet het geval te zijn. Opvang zijn ongeschoolde personen die de zorg op zich nemen voor medewerkers die door aangrijpende gebeurtenissen zijn getroffen.

Bij veel organisaties (postkantoren, banken, warenhuizen) worden de gesprekken gevoerd door collega's, chefs of andere nauw betrokkenen die kennis en vaardigheden op dit terrein hebben verkregen. Dit kan individueel of groepsgewijs plaats vinden.

Bij 'zelfhulp' groepen spraken de betrokkenen onder leiding van een ervaren en getrainde collega. In wezen zijn deze collega's dus ook 'opvang'.

In tweede instantie kunnen brandweerkorpsen externe hulp zoeken. Bijvoorbeeld wanneer er geen interne kandidaten zijn of, indien een korps een behoefte van grootschalige incidenten, naast de interne opvang, een achterwacht wil hebben. Het voordeel van externe hulp kan zijn dat de deskundigheid is gewaarborgd.

Ook wordt vermenging van de privé- en beroepssfeer vermeden. De externe hulp zal in ieder geval een rol spelen bij eventuele nazorg, zoals in hoofdstuk 5 beschreven. Deze nazorg, dat wil zeggen professionele hulpverlening, is bedoeld voor brandweertlieden die verwerkingsproblemen ontwikkelen.

Een brandweerkorps kan als onderdeel van de voorbereiding voor dit doel contact leggen met deze hulpverleners of organisaties.

Bij de directie brandweer zijn de adressen bekend van externe organisaties die scholingen, opvang en nazorg verzorgen.

Zeker bij externe hulp dienen er vooraf duidelijke procedurele afspraken te worden gemaakt. Deze procedures moeten bekend zijn binnen het gehele korps en garant staan voor een snelle inzetbaarheid. In hoofdstuk 4 wordt het belang van gemakkelijk oproepbare hulp besproken.

Daarnaast dient de korpsleiding ook de financiële aspecten van de externe hulp te regelen. Uiteraard kunnen korpsen hierin samenwerken, dat wil zeggen zij kunnen ook gezamenlijk afspraken maken met externen. Kleinere korpsen kunnen met grotere korpsen overeenkomen dat na ingrijpende branden of ongevallen, een beroep op hun opvang ers gedaan kan worden. Deze personen uit de grotere korpsen dienen dan als achterwacht.

c Vertrouwen

Een zeer belangrijk aspect bij de selectie van opvang ers is het vertrouwen dat zij hebben van de brandweert liden. Wanneer dit aspect wordt veronachtzaamd, bestaat het gevaar dat de opvang niet goed van de grond komt.

Het vertrouwen zal toenemen naarmate brandweert liden minder het idee hebben dat de informatie die de opvang ers door de bijeenkomsten heeft, de ketting, de loopbaan of de samenwerking kan schaden. Immers, het kan lastig zijn om over problemen te praten, terwijl men op een ander moment afhankelijk is van deze persoon. Deze verwezenheid moet zoveel mogelijk worden uitgesloten!

Daarnaast geldt voor externe opvang ers dat zij redelijk bekend moeten zijn met de brandweert lidenorganisatie en het werk van de brandweert. Deze personen kunnen snel worden gezien als 'een vreemde eend in de bijt', en kennis over de brandweert kan deze afstand verkleinen.

d Opvangvaardigheden

Zoals gezegd, gestructureerde opvang is meer dan een gewoon gesprek. Dit betekent dat deze personen niet alleen sociaal vaardig moeten zijn, maar ook de principes ervan moeten hebben eigen gemaakt. Zij zullen de gesprekken, zoals in hoofdstuk 4 beschreven, daadwerkelijk moeten uitvoeren.

In sommige gevallen zal één van de personeelsleden in het verleden reeds een scholing in opvang hebben gevolgd. Of op een andere manier ruime ervaring hebben opgedaan. Dan is er geen probleem. Hoofdstuk 4 kan deze personen daarbij ondersteunen en verder helpen.

In andere gevallen zullen mensen vanwege hun sociale vaardigheden en positie geschikt zijn. De vraag speelt dan of deze handleiding voor deze personen voldoende houvast geeft om de gesprekken te begeleiden.

Want alhoewel met behulp van hoofdstuk 4 brandweert korpsen zelf deze gesprekken kunnen opzetten, is het wel van belang dat opvang ers worden getraind. Ook een 'gewone' burger wordt geen brandweert man of -vrouw door het volgen van alleen een schriftelijke cursus! In beide gevallen is daadwerkelijk oefenen onder begeleiding, oftewel scholing noodzakelijk.

Natuurlijk kunnen korpsen ook hierin samenwerken en gezamenlijk een opvang-scholing volgen.

Bij externe hulp zullen deze vragen naar alle waarschijnlijkheid geen rol spelen. Immers, die hulp is op deze deskundigheid geselecteerd.

3.2.2 Bevoegdheden opvang

Nadat de toekomstige opvang zijn geselecteerd en zonnig geschoold, moeten afspraken worden gemaakt binnen het korps over de bevoegdheden van de opvang. Er moet duidelijkheid bestaan over de mate waarin de opvang zelfstandig:

- opvanggesprekken kunnen opstarten;
- hulpverleners mogen raadplegen (zie hoofdstuk 5); en
- naar hulpverleners mogen doorverwijzen.

27

Er zijn globaal twee momenten waarop brandweer korpsen een start kunnen maken met deze selectie en de eventuele scholing.

Een brandweerkorps kan wachten tot het moment dat zich een nieuw grootschalig en aangrijpend incident voordoet.

Het kan wachten tot brandweelieden nadrukkelijk om opvang vragen. Wat in de praktijk kan betekenen, wachten tot 'het water aan de lippen staat'.

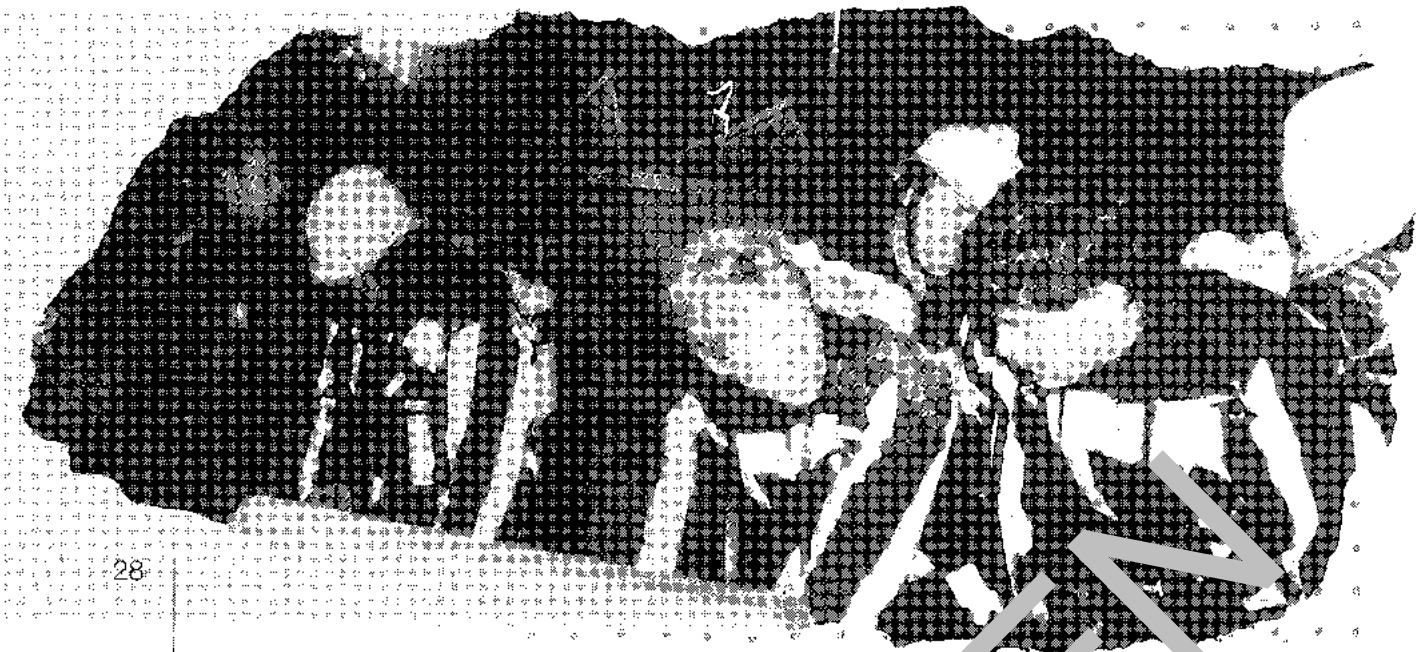
Het gezegde 'de put omgven als het is verdronken is', is hier van toepassing. Vooral als, ondanks alle mogelijkheden, het bij wachten blijft.

Want uit het eerste genoemde onderzoek blijkt duidelijk dat aan hulp behoefte is. Minimaal een kwart van de brandweelieden stelt deze behoefte na enkele branden of ongelukken op prijs. Dus naast de gebruikelijke gesprekken onder de koffie. Als deze gebeurtenissen voor de brandweelieden zeer schokkend of aangrijpend zijn, dan is de behoefte zelfs groter. Kortom, vanuit het oogpunt van personeelsbeleid is er geen reden met de opzet van opvang te wachten.

3.3 Signalering

Voor de gehele opvang is het van belang dat goed wordt gesignaleerd welke brandweelieden zijn geconfronteerd met aangrijpende incidenten.

Dat zal met name moeten gebeuren als de hulp door personen uit de organisatie wordt verzorgd die niet zelf bij de actie waren betrokken. Of als de hulp door externe personen wordt verzorgd. Anders bestaat het gevaar dat de bijeenkomsten niet worden gehouden, simpelweg omdat de opvang niet zijn geïnformeerd. Daarvoor zullen brandweerkorpsen dus 'contactpersonen' moeten aanwijzen: mensen die de externe opvang oproepen en informeren. Deze contactpersonen moeten dus ook duidelijke instructies krijgen over bij welke gebeurtenissen opvang geregeld moet worden.



28

3.3.1 Welke gebeurtenissen zijn aanleiding voor opvang?

In hoofdstuk 2 zijn diverse gebeurtenissen beschreven die schokkend blijken te zijn. Kort gezegd gaat het om inzetten waarbij in ieder geval sprake is van:

- ernstig letsel bij volwassen slachtoffers of bij de brandweerlieden zelf;
- ernstig letsel bij kinderen;
- doden, in het bijzonder overleden kinderen en collega's;
- bergen van dode lichamen;
- machteloos moeten toezien; en
- ingesloten raken bij een brand.

Wanneer brandweerlieden hiermee worden geconfronteerd, zijn gesprekken na afloop zonder meer wenselijk: *voor alle betrokkenen*. Dus ook voor bij voorbeeld de centralisten, die wel betrokken waren, maar niet ter plekke hulp hebben verleend.

Het is nuttig om over de vraag 'bij welke gebeurtenissen opvang geregeld moet worden', te voren met het brandweerpersoneel van gedachten te wisselen. Bij voorbeeld tijdens of naar aanleiding van de bespreking van de brochure. Er ontstaat op deze wijze meer inzicht en overeenstemming over wanneer er behoefte is aan opvang.

3.3.2 Wanneer moet de opvang worden geregeld?

Daarop is maar één antwoord mogelijk: zo snel mogelijk. Waarom dat zo snel moet gebeuren, wordt verder in hoofdstuk 4 besproken. Wanneer de opvang pas ná de inzet wordt geregeld, kan bij vrijwilligerskorpsen een probleem optreden. De kans is dan groot dat de brandweermannen en -vrouwen niet willen wachten en meteen naar huis willen gaan. Of terug naar het werk. Bij beroepskorpsen speelt dit probleem als de afloop van de inzet samenvalt met het einde van de dienst.

Opvang moet voor de terugkomst op de kazerne zijn geregeld

Om deze gang van zaken te voorkomen, kan al tijdens de actie aan de kazerne of de commandant worden doorgegeven dat de hulp geregeld moet zijn bij aankomst in de kazerne.

Hiervoor is beschreven dat reeds vooraf met brandweerlieden besproken is wanneer opvanggesprekken wenselijk zijn. Mocht zich incident zich voordoen, dan weten de mensen dat er na de inzet gelegenheid is om met elkaar te praten.

Natuurlijk hebben brandweerlieden altijd de vrijheid zelf om gesprekken te vragen. Er zullen zich ongetwijfeld situaties voordoen die geheel nieuw zijn, maar wel indruk blijken te maken.

29

3.4 Checklist voorbereiding

■ Voorlichting

- Introductie brochure
- Uitreiken brochure
- Bespreken brochure
- Brochure als onderdeel introductie nieuwkomers
- Voorlichting kader/sta

■ Selectie en scholing

- Keuze van interne opvang
- Overleg met personeel over keuze van opvang
- Opvang hebben:
 - vertalingen
 - kennis van de brandweer
 - voldoende sociale vaardigheden
- Scholing opvang
- Opvang binnen gehele korps bekend
- Contact gelegd met externe hulp voor nazorg
- Procedurele en financiële afspraken bij externe hulp

■ Signalering

- Bekend bij welke gebeurtenissen opvang wordt geboden
- Aanwijzen en instrueren contactpersonen
- Schriftelijke procedure voor inschakelen opvang:
 - wanneer opvang?
 - door wie verzorgd?
 - wie schakelt opvang in?
 - overzicht namen en telefoonnummers

4 Opvang

30

Welke gebeurtenissen in het werk van de brandweer aanleiding zijn voor opvanggesprekken, wordt behandeld in het derde hoofdstuk.

Met behulp van dit vierde hoofdstuk kunnen personen die de opvanggesprekken gaan begeleiden, nagaan hoe dergelijke gesprekken gevoerd moeten worden.

Aan bod komen:

- *Doel van de opvang*
- *Inhoud van de verschillende opvanggesprekken*
- *Vorm van de opvang*
- *Richtlijnen tussentijdse opvang bij grootschalige incidenten*
- *Taken en procedures die hierbij een rol spelen*
- *Checklist opvang*

Stress-reacties na afloop van schokkende gebeurtenissen kunnen belastend zijn. Niettemin horen ze bij het verwerkingsproces en zijn het normale reacties op abnormale gebeurtenissen.

Dat brandweermannen en -vrouwen de gebeurtenis moeten verwerken, betekent niet dat de omgeving machteloos aan de zijlijn staat.

Zo kunnen collega's en leidinggevendenden elkaar helpen en steunen. Door serieuze aandacht te geven en te luisteren als de brandweerman of -vrouw wil vertellen over de gebeurtenis.

En dat geldt natuurlijk ook voor het thuisfront.

Het geven van deze tijd en ruimte is eigenlijk de grondslag van alle opvangprogramma's. Het is als het ware psycho-sociale eerste hulp bij ernstige gebeurtenissen.

In tegenstelling tot de steun vanuit het thuisfront, kan opvang vanuit het brandweerkorps gestructureerd plaats vinden.

Een korps kan na iedere inzet, waarbij brandweerlieden werden geconfronteerd met schokkende gebeurtenissen, opvanggesprekken houden.

Het *hoofddoel* van alle opvang na schokkende gebeurtenissen is stress-reacties te verlichten en te verminderen, door het verwerkingsproces te ondersteunen.

Gestructureerde opvang heeft verschillende doelen. Deze doelen zijn algemeen van aard. Dat wil zeggen: de doelen van opvang voor brandweerlieden zijn niet anders dan die voor getroffen politie-agenten, gemolesteerde NS-ers of overvallen bankemployés. Alvorens te beschrijven wat er tijdens opvang wordt besproken en gedaan, wordt hierna allereerst uitgelegd welke doelen gestructureerde opvang heeft. Daardoor wordt duidelijk *waarom of waarvoor* opvanggesprekken worden gevoerd. Op deze wijze kunnen de opvangers een idee vormen van wat van hun bijdrage wordt verwacht. In het algemeen heeft opvang de volgende vijf doelen:

a Stimuleren van 'gezonde verwerking'

Tijdens opvanggesprekken praten mensen gedetailleerd over wat hen is overkomen. De onderwerpen in de gesprekken komen voort uit de bestaande kennis over verwerkingsprocessen en hulpverleningsmogelijkheden. Deze onderwerpen komen in een gewoon gesprek minder snel aan bod en daarmee is opvang méér dan alleen laten praten. Aldus wordt verwerking van het aangrijpende incident 'op de rails gezet' en gezonde verwerking gestimuleerd. Wanneer sommige mensen lijkt het alsof ze nauwelijks emotioneel zijn geraakt door de schokkende gebeurtenis. Het vermoeden bestaat dan dat ze hun emoties hebben weggestopt en niet meer aan de gebeurtenis willen denken. Soms kan dat heel nuttig zijn. Daardoor kan de persoon tijdelijk nare gedachten en gevoelens opzij zetten en gewoon functioneren of doorwerken. Dat heeft echter ook een keerzijde, met name als het bij 'wegstoppen' blijft. De kans op latere en ernstige verwerkingsproblemen is dan groot. Om de schokkende ervaring te verwerken moeten de emoties namelijk ook toegelaten worden. Gestructureerde opvang kan dat bewerkstelligen.

b Signaleren van verwerkings-stoornissen

Sommige gebeurtenissen zijn zo aangrijpend dat getroffen en gedurende lange tijd met de gebeurtenis bezig blijven. Ondanks opvanggesprekken en steun van het thuisfront nemen allerlei stress-reacties niet of nauwelijks af. Mocht dat na twee maanden nog het geval zijn, dan kan beter een gespecialiseerde

hulpverlener worden ingeschakeld. Want zonder deze hulp is de kans klein dat de betreffende persoon er op eigen kracht uitkomt. Er is dan namelijk sprake van een verwerkingsstoornis. Het is de taak van de opvangers om eventuele verwerkingsstoornissen te signaleren. Waar men op moet letten om deze stoornissen te zien en hoe men vervolgens naar een deskundige hulpverlener kan doorverwijzen, wordt apart besproken in het hoofdstuk Nazorg.

Doelen opvang

- Stimuleren gezonde verwerking
- Signaleren verwerkingsstoornissen
- Omgaan met toekomstige ernstige incidenten
- Voorkomen belasting thuisfront
- Opvang thuisfront
- Voorkomen negatieve reacties

c Omgaan met toekomstige ernstige incidenten

Deelname aan opvang-bijeenkomsten komt niet alleen het verwerkingsproces ten goede, men kan ook van de gesprekken leren. De deelnemers ervaren dat men op een andere wijze kan praten met collega's die zijn getroffen. Men hoort dat zij ook zijn getroffen, hoort dat anderen ook slecht slapen of last hebben van verschillende stress-reacties. Er wordt serieus over de eigen ervaringen en emoties gesproken. Vaak op een andere manier dan in een kort gesprek op de gang of onder de koffie. Kortom, men leert op een andere manier hoe er mee om te gaan. Dit zal de verwerking van en gesprekken over toekomstige ernstige branden en ongevallen ten goede komen.

d Voorkomen belasting thuisfront

Stress-reacties stoppen niet bij de uitgang van de kazerne. Men neemt ze ook mee naar huis. Voor het thuisfront kan dat soms lastig zijn, vooral als men niet weet hoe men de reacties moet hanteren. Bij voorbeeld als de getroffene opeens slecht slaapt, tegen de kinderen kortaf en kribbig doet, of zich voor de partner afsluit. In de bijeenkomsten wordt besproken hoe men er thuis mee omgaat. Want sommige mensen denken 'wat niet weet wat niet deert' en praten niet met de partner over wat er precies is gebeurd. Deze mensen willen het thuisfront ontzien en niet onnodig ongerust maken. Om dezelfde reden houden ze de eigen stress-reacties

zoveel mogelijk verborgen. Ze vergeten daarbij dat 'zwijgen' net zo goed belastend kan zijn. Dat partners juist daardoor extra en onnodig ongerust worden. Want onzekerheid geeft voor de omgeving vaak meer onrust dan rust. Om dit te voorkomen en juist gebruik te maken van de steun die het thuisfront kan bieden, wordt men aangemoedigd thuis over de ervaringen te praten. Daarnaast is het van belang dat het thuisfront bij ernstige of groot-schalige incidenten snel op de hoogte wordt gesteld. Voorkomen moet worden dat zij uit de media vernemen wat er aan de hand is.

Opvang thuisfront

Zoals uit de voorlichtingsbrochure is gebleken, kunnen brandweer-mannen en -vrouwen zelf ook zeer ernstig letsel oplopen. En in enkele gevallen blijkt dat letsel dodelijk te zijn. In dergelijke gevallen zullen brandweerkorpsen of de commandanten zich moeten ontfermen over de familie: over de partners, kinderen en ouders. Ook de gezins- of familieleden moeten worden opgevangen, en zonnend door een professionele hulpverlener worden bijgestaan.

Wanneer er sprake is van dodelijk letsel, kunnen daar taken met betrekking tot de begrafenis- of crematieceremonie bij. Alhoewel deze taken buiten het bereik van de brandleiding vallen, worden hierna enkele aspecten genoemd waar korpsen voor moeten zorgen. Het betreft met name overleg met de familie over:

- *vertrouwenspersonen* over de contacten met de brandweer onderhouden;
- *de medewerking* van de brandweer;
- *de rede* die door de commandant tijdens de ceremonie wordt gesproken;
- *de waardiging* van het (gehele) brandweerkorps tijdens de begrafenis- of crematieplechtigheid; en ook
- *de mogelijkheden van professionele hulp*, welke door het korps zal worden geregeld.

Voorkomen negatieve reacties

Ieder mens heeft een eigen manier om over de schokkende gebeurtenis heen te komen. Los daarvan verwerkt men de gebeurtenis ook samen met anderen, juist door er met anderen over te praten. Niet alleen met de collega's, maar ook met de partner, familieleden of vrienden. Een luisterend oor of serieuze vragen worden dan als positief ervaren. Het nodigt uit om verder te vertellen.

Sommige reacties hebben een averechts effect. Zoals flauwe grappen en opmerkingen van collega's of familieleden 'dat het hun niets doet'. Meestal is dat zeer onaangenaam, alhoewel deze opmerkingen vaak uit onmacht of onkunde worden gemaakt. De kans dat de persoon zich dan begrepen voelt, is niet zo groot.

Terwijl na schokkende ervaringen begrip vanuit de omgeving zo belangrijk is.

Deze negatieve reacties kunnen ook tijdens de opvanggesprekken aan bod komen. Door ze te bespreken wordt duidelijk dat dezelfde dingen, ook op een andere en betere manier gezegd kunnen worden. Want een collega die voor de afleiding een goed bedoelde grap maakt, wil misschien zeggen 'ik zie dat je geraakt bent en ik wil je helpen om het even van je af te zetten'. Door een grap over de schokkende ervaring te maken, komen de goede beelden niet over.

Onder de negatieve reacties vallen ook opdringers, de journalisten die het werk van brandweerlieden belemmeren: die alleen in het werk stellen om aan informatie te komen en foto's te maken.

Ook misplaatste of verkeerde berichtgeving in de media behoren daartoe.

Om dit te voorkomen zal een korps bij ernstige of grootschalige incidenten een persvoorlichter moeten aanwijzen. Deze persoon coördineert de informatie die aan de pers wordt doorgegeven.

Uit onderzoek onder slachtoffers van schokkende gebeurtenissen, zoals geweld en rampen, is gebleken dat veel getroffenen die geen hulp vragen er eigenlijk slecht aan toe zijn. Soms zelfs slechter dan de mensen die wel hulp hebben gevraagd en hebben gekregen.

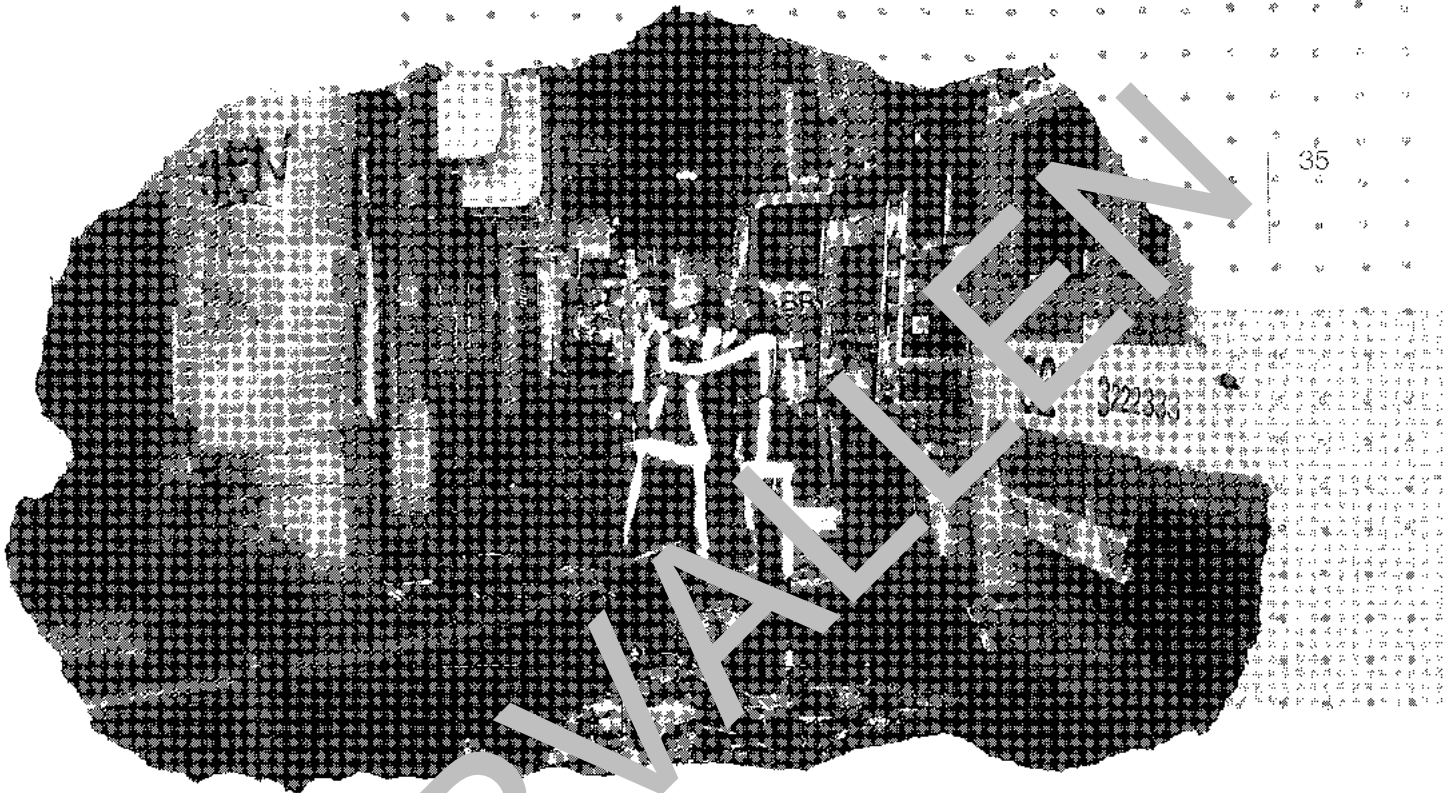
De groep die geen hulp wil hebben, ziet het vragen van hulp als een teken van zwakte. Deze mensen schamen zich daarvoor of denken dat anderen te zijn die last hebben van de gebeurtenis. Dat kan mensen weerhouden om de hulp die zij eigenlijk hard nodig hebben, te accepteren of te zoeken. Om dit te voorkomen wordt opvang altijd *actief aangeboden*.

Voor de brandweer geldt hetzelfde. *Alle brandweermensen* die direct of indirect bij de inzet waren betrokken, zullen benaderd moeten worden om aan de gesprekken deel te nemen. Zonder onderscheid des persoons, zodat niemand in een uitzonderingspositie terecht komt. Dat kan gedaan worden door de opvang of door de commandant, voor zover dat niet één en dezelfde persoon is. Wanneer de commandant deze taak voor zijn rekening neemt, is dat een duidelijk signaal voor de brandweerlieden dat de leiding ziet wat zij hebben meegemaakt. En dat de eigen commandant belang hecht aan de opvang. Naarmate de commandant of een korps het belang van opvang meer uitdraagt, zullen brandweerlieden eerder aan de gesprekken deelnemen.

Daarnaast moeten brandweerlieden overigens ook de vrijheid hebben om op eigen initiatief contact te zoeken met de opvang.

4.2.1 De gesprekken

Gestructureerde opvang bestaat uit een aantal gesprekken door de tijd heen. Bij voorkeur in een rustige ruimte waar men zo min mogelijk kan worden gestoord. Afhankelijk van de ernst van het incident en de wensen van de betreffende brandweerlieden, worden er minimaal twee en maximaal vier gesprekken gehouden.



4.2.2 Eerste gesprek

Het eerste gesprek moet zo snel mogelijk na afloop van de inzet plaatsvinden. Het liefst direct bij terugkomst op de kazerne. Bij vrijwilligerskorpsen kan dat problemen opleveren als men na afloop onmiddellijk terug moet naar het eigenlijke werk. De ploeg valt dan uit elkaar. In dat geval kunnen de opvangers voorstellen om dezelfde of een volgende avond bij elkaar te komen.

Bij beroepskorpsen speelt dit probleem als de afloop van de inzet samenvalt met het einde van de dienst. Dan kunnen de opvangers opperen toch meteen met het eerste opvanggesprek te starten, ondanks het einde van de dienst.

In het geval van een gemengd korps zullen de opvangers een creatieve oplossing moeten vinden om de gehele ploeg bij elkaar te houden.

Want voor de verwerking van een aangrijpende brand of ongeval is het van groot belang dat men direct met elkaar kan praten.

Zoveel mogelijk dient voorkomen te worden dat het eerste gesprek pas tijdens de volgende oefening of dienst plaats vindt.

Aan het begin van het eerste opvanggesprek maken de opvangers duidelijk dat:

- alle gesprekken vertrouwelijk zijn; iedereen heeft geheimhouding over hetgeen wordt verteld;
- iedere brandweerman of -vrouw de aangrijpende gebeurtenis (gedeeltelijk) anders zal hebben beleefd;
- de gesprekken dus niet handelen over wie er gelijk heeft;
- de brandweerlieden één voor één in de gelegenheid worden gesteld om over hun ervaringen te vertellen (bij ieder gesprek opnieuw);
- er minimaal twee gesprekken worden gevoerd;
- na het tweede gesprek wordt overleefd over eventuele vervolggesprekken; en dat
- een eventueel verslag van de bijeenkomsten geen namen bevat. En ook geen gegevens die duidelijk tot personen herleidbaar zijn.

In de eerste bijeenkomst krijgt iedere brandweerman of -vrouw volop de gelegenheid om het eigen verhaal te vertellen.

Zij ontvangen daarbij de noodzakelijke steun, zoals tijd en ruimte voor de eigen emoties. Daarnaast worden zij door de opvangers geïnformeerd over mogelijke stress-reacties en eventuele reacties uit de werk- en privé-situering. De nadruk tijdens het eerste gesprek ligt vooral op het creëren van rust en structuur.

Hieronder wordt verder ingegaan op deze elementen van de opvang en de taak van de opvangers daarbij.

De spelregels

- **Opvang wordt actief aangeboden**
- **Alle betrokken brandweerlieden worden benaderd**
- **Het eerste gesprek zo snel mogelijk na de inzet**
- **Alles wat gezegd of verteld wordt is vertrouwelijk**
- **Iedereen komt aan de beurt**
- **Het is geen gesprek over wie gelijk heeft**
- **Minimaal 2 gesprekken en maximaal 4 gesprekken**

a Verhaal laten vertellen

De opvangers vragen de deelnemers allereerst te vertellen wat zij allemaal hebben meegemaakt tijdens de inzet. Van groot belang is dat iedere brandweerman of -vrouw ongehinderd kan praten, ook

over datgene wat de meeste indruk heeft gemaakt. De taak van de opvang is vooral de brandweerman of -vrouw aan te moedigen om verder te vertellen.

Sommige brandweerlieden kunnen daar moeite mee hebben. Ze zijn het niet gewend of weten niet waar ze moeten beginnen. In deze gevallen kunnen de opvangs naar aanleiding van het verhaal van een collega vragen wat zij toen aan het doen waren. Of vragen in hoeverre zij dit verhaal herkennen of juist andere dingen hebben gezien of gedaan.

b Emotioneel steunen

Aan het verhaal van de brandweerman of -vrouw zullen allerlei emoties zijn verbonden. Doel van opvang is om ruimte te creëren voor deze belevingen. Door deze emoties steeds bij het te laten en te vertellen, wordt het verwerkingsproces bevorderd. Opvangs kunnen brandweerlieden daarin helpen door hen te vragen deze emoties te bespreken, voorzover ze nu niet tijdens het verhaal zijn genoemd. Belangrijk daarbij is dat opvangs het normale van deze emoties benadrukken; dat de belevingen begrijpelijk zijn en erbij horen.

37

Eerste gesprek

- » Verhaal laten vertellen
- » Emotioneel steunen
- » Informeren over stress-reacties en verwerking
- » Informeren over mogelijke reacties uit omgeving
- » Praktische zaken regelen

Soms worden deze emoties niet verteld, maar zijn ze min of meer verscholen in het verhaal. De persoon vertelt bij voorbeeld een verwond kind met een geëmotioneerde moeder te hebben geholpen, maar laat de eigen beleving daarbij achterwege. In zo'n geval kan de opvang de emoties naar voren brengen. Afhankelijk van de situatie kunnen opvangs reageren met zinnen als: 'zo te zien deed het je nogal wat'; 'volgens mij voelde je je vrij machteloos toen je daar stond' of 'je schrok zeker enorm toen je het verwonde kind aantrof'.

c Informeren over stress-reacties en verwerking

Informatie over stress-reacties en verwerking beperkt zich niet tot de voorlichtingsfolder. Ook tijdens de bijeenkomsten geven de

opvangers uitleg over deze onderwerpen, maar dan naar aanleiding van de eigen ervaringen en reacties van de brandweermensen. Zij informeren over stress-reacties die kunnen optreden en benadrukken nogmaals dat het *normale reacties zijn op abnormale gebeurtenissen*.

Als het eerste gesprek direct na de inzet wordt gehouden wijzen de opvangers er op dat stress-reacties de komende nacht kunnen verstoren. Dat men slecht in slaap kan vallen of nachtmerries heeft. In de gesprekken die na de eerste nacht van de gebeurtenis worden gevoerd, vragen de opvangers in hoeverre de brandweelieden last hebben gehad van deze reacties.

d Informeren over reacties werken in privé

De opvangers raden de brandweermannen en -vrouwen aan om ook met anderen, zoals collega's of familieleden, over de gebeurtenis en de eigen ervaringen te praten. Om teleurstellingen zoveel mogelijk te voorkomen, leggen de opvangers uit dat de omgeving soms niet weet hoe zij moet reageren: ondanks de goede bedoelingen, maar uit onmacht, onwetendheid of onkunde zeggen of doen mensen soms dingen die verkeerd vallen.

e Praktische zaken regelen

Tot slot: soms spelen ook praktische problemen een rol. Zoals het vervoer van en naar een ziekenhuis bij eventuele verwondingen.

De opvangers regelen dit vervoer en zorgen ervoor dat er begeleiding is tijdens het vervoer en de behandeling in het ziekenhuis.

Verder naast regelen de opvangers bij voorbeeld het vervoer naar huis, contact met het thuisfront of de verzending van een bloemstukje naar het privé-adres. Deze praktische zaken worden voor of na het opvanggesprek geregeld, bij voorkeur in samenspraak met de commandant.

In die gevallen dat een brandweerman of -vrouw geen partner of thuisfront heeft, zorgen de opvangers ervoor dat de persoon niet alleen naar huis hoeft. Desnoods bellen de opvangers later op de avond nog even op, om te vragen hoe het gaat.

Ook op latere tijdstippen is het van belang deze alleenstaanden extra aandacht te geven.

4.2.3 Het tweede gesprek

Het tweede gesprek vindt in de regel ongeveer 14 dagen na de gebeurtenis plaats. Toch kan uit het eerste gesprek blijken dat de betrokken brandweermensen op korte termijn verder willen praten. De opvangers moeten daar altijd gehoor aan geven, want de wensen van de brandweelieden staan voorop.

Door het tweede gesprek wordt voorkomen dat de onaangename emoties en herinneringen die aan de gebeurtenis zijn verbonden,

worden verdrongen. Het tweede gesprek bevat voor een deel dezelfde elementen als het eerste gesprek. Hieronder worden ze opgesomd en, voorzover ze niet eerder zijn behandeld, verder besproken.

a Emotioneel steunen

b Verhaal laten vertellen en navragen

Meer dan bij het eerste gesprek is het hier van belang de ervaringen op een rijtje te zetten. Om de beelden en herinneringen die de meeste indruk hebben gemaakt te benoemen. De taak van de opvangers is dan om de persoon de ervaringen gedetailleerder laten beschrijven.

Want de details zijn vaak net de ervaringen die diepe indruk maken, maar niet meteen worden verteld. Juist van deze bijzonderheden raakt men geëmotioneerd en dat is moeilijk. Dat hetgeen het meest heeft aangegrepen niet meteen wordt verteld, is dus een onwilligheid maar juist een teken dat het nog moet worden verwerkt. Het kost tijd om datgene wat het meest heeft geschokt, te kunnen vertellen. Wanneer de ervaringen van de brandweerlieden gedetailleerder worden besproken, komen de bijbehorende emoties makkelijker naar boven, soms bijna vanzelf.

c Navragen verloop verwerking en uitleg daarover geven

Enige tijd na de gebeurtenis is zicht- of merkbaar in hoeverre de stress-reacties zijn afgenomen. De opvangers zullen alle deelnemers moeten vragen hoe het hen na het eerste gesprek is vergaan.

Tweede gesprek

Emotioneel steunen

Verhaal laten vertellen en navragen

Navragen verloop verwerking en uitleg daarover geven

Bespreken reacties uit omgeving

Bij de meeste deelnemers zullen de stress-reacties zijn afgenomen en misschien zijn verdwenen. In dat geval kunnen de opvangers hen daarin bevestigen: het is prettig om te horen dat anderen ook bemerken dat het 'goed met je gaat'. In het geval dat de stress-reacties niet of nauwelijks zijn afgenomen, geldt eigenlijk hetzelfde.

Het kan aangenaam zijn dat anderen (en met name de opvangers) zien dat de gebeurtenis nog steeds aangrijpt. Het drukt namelijk betrokkenheid uit, mits daar met begrip en medeleven op wordt gereageerd.

Dit begrip zal in eerste instantie van de opvangers moeten komen. Door uitleg te geven over verwerking en te wijzen op werk- of privé-omstandigheden die het verwerken bemoeilijken, kunnen de opvangers aannemelijk maken dat het verwerken soms langer duurt.

d Bespreken reacties uit omgeving

Het bespreken van reacties uit de werk- en privé-omgeving ligt in het verlengde van het onderwerp 'informatie over reacties uit de omgeving'. Het betreft niet alleen de opmerkingen van familieleden, vrienden of collega's die door de brandweerman of -vrouw als kwetsend of vervelend werden ervaren, maar ook de reacties die juist plezierig en steunend waren. Eveneens wordt besproken of en hoe de brandweerman of -vrouw thuis of met vrienden over de ervaringen en stressreacties gesproken heeft.

4.2.4 Vervolggesprekken

De vraag of er één of dan twee gesprekken moeten worden gevoerd, is vooraf moeilijk te beantwoorden. Belangrijker is dat voor alle onderwerpen ruim de tijd wordt genomen. Dit betekent dat twee bijeenkomsten voldoende kunnen zijn. De opvangers dienen dan

Vervolggesprekken

- **Emotioneel steunen**
- **Verhaal laten vertellen en navragen**
- **Bespreken veranderingen die zich hebben voorgedaan**
- **Doorverwijzen**

wel in het tweede gesprek onderstaande onderwerpen in de gesprekken te betrekken. De vervolggesprekken wijken niet wezenlijk af van het tweede gesprek, met uitzondering van het laatste gesprek waarin de opvanggesprekken worden afgesloten. In het geval dat brandweelieden nog behoorlijk met de schokkende gebeurtenis bezig zijn, of wanneer stress-reacties nog steeds een grote rol spelen, is het raadzaam één of twee vervolggesprekken te houden.

Voor de volledigheid worden alle thema's uit de vervolggesprekken genoemd en alleen voorzien van uitleg indien het nieuwe onderwerpen betreft. Vervolggesprekken kunnen worden gehouden in de twee maanden na de laatste aangrijpende inzet.

a Verhaal laten vertellen en navragen

b Emotioneel steunen

c Bespreken veranderingen die zich hebben voorgedaan

Het laatste gesprek is een afsluiting van de opvang. Erin wordt besproken welke veranderingen zich hebben voorgedaan in het werk, het privé-leven en persoonlijke opvattingen van de brandweermannen of -vrouwen. Het is een terugblik op gebeurtenis en de gevolgen die de gebeurtenis voor de brandweerlieden heeft gehad. Deze terugblik is eveneens van belang voor het volgende onderwerp.

d Signaleren en doorverwijzen

Het is de taak van de opvangers om na twee maanden na te gaan in hoeverre de brandweerlieden last hebben van stress-reacties. Met andere woorden: zij moeten signaleren of er sprake is van een verwerkingsstoornis en zorgen voor doorverwijzing indien dat nodig is.

Indien er maar twee opvanggesprekken zijn gehouden, zullen de opvangers na twee maanden dus toch altijd moeten vaststellen hoe het met de brandweerlieden gaat.

Althoewel dit een onderdeel vormt van de opvang, wordt in het laatste hoofdstuk uitgelegd hoe het doorverwijzen naar een deskundige hulpverlener kan geschieden.

4.3 Vorm

Er bestaan twee vormen van opvang, namelijk groepsopvang en individuele opvang. Omdat het reddingswerk bij de brandweer altijd door een ploeg wordt verricht, heeft groepsopvang zonder meer de voorkeur. Omdat daardoor de groep bij elkaar wordt gehouden en persoonlijke ervaringen kunnen worden uitgewisseld en aangevuld. In hoeverre de brandwachten en (onder-)officieren gezamenlijk of apart bijeenkomsten hebben, zal per situatie verschillend zijn. Soms zal een brandweerman of -vrouw niet aan de gesprekken kunnen deelnemen. Zoals bij ziekte of ernstige verwondingen. In dit laatste geval zullen de opvangers individuele gesprekken met de betreffende persoon moeten houden. Zoals eerder gezegd, bij groepsopvang wordt iedere brandweerman of -vrouw in de gelegenheid gesteld om zijn of haar verhaal te vertellen. Met de overige te bespreken onderwerpen erbij, duurt een groepsgebesprek met een koffiepauze snel een paar uur.

4.4 Tussentijdse opvang

Wanneer een groep uit meer dan ongeveer 12 personen bestaat, kan zo'n bijeenkomst te lang gaan duren. Men wordt vermoeid en verliest de aandacht voor de ervaringen van collega's. Bij een grootschalige inzet waarbij veel reddingswerkers zijn betrokken, kan een grote bijeenkomst met alle betrokkenen een goede start zijn van de algemene opvang en van de opvanggesprekken. Bij een dergelijke plenaire bijeenkomst worden alle reddingswerkers officieel voor hun inzet bedankt door de commandant of de burgemeester. Tijdens de bijeenkomst worden de reddingswerkers in de gelegenheid gesteld om eventuele ongenoemens over de inzet te vertellen. Er wordt door de commandant de opvanggesprekken aangekondigd, met vermelding van plaats en tijd van de eerste gesprekken. Na afloop kan men in informele sfeer verder met elkaar praten.

Grootschalige incidenten en langdurige reddingswerkzaamheden doen een groot beroep op de inzet en het uithoudingsvermogen van de brandweerlieden. In korte tijd wordt er veel werk verzet en ziet de brandweerman of -vrouw veel ellende. Daardoor kan de hoeveelheid stress hoog oplopen. Men als gevolg dat het eigenlijke werk wordt belemmerd. Zoals bij een brandweerman of -vrouw die de verwondingen van de slachtoffers letterlijk niet meer kan aanzien en daardoor de neiging heeft zich te onttrekken. Om dit te ondervangen is een zogenaamde 'time-out' wenselijk. Wanneer de bevelvoerenden of de opvangers soortgelijke uitputting- of vermijdingsreacties bemerken, wordt de betreffende persoon of (een gedeelte van) de ploeg tijdelijk uit de inzet gehaald. Tijdens een kwartier of halfuur krijgt men de gelegenheid om 'op adem te komen' en de ervaringen te vertellen. Dit sluit natuurlijk niet uit dat sommige brandweerlieden tussentijds andere taken toegedeeld kunnen krijgen die minder aangrijpend zijn. Maatregelen die ervoor zorgen dat bij voorbeeld verminkte lieden aan het zicht worden onttrokken, hoeven ook niet achterwege gelaten te worden.

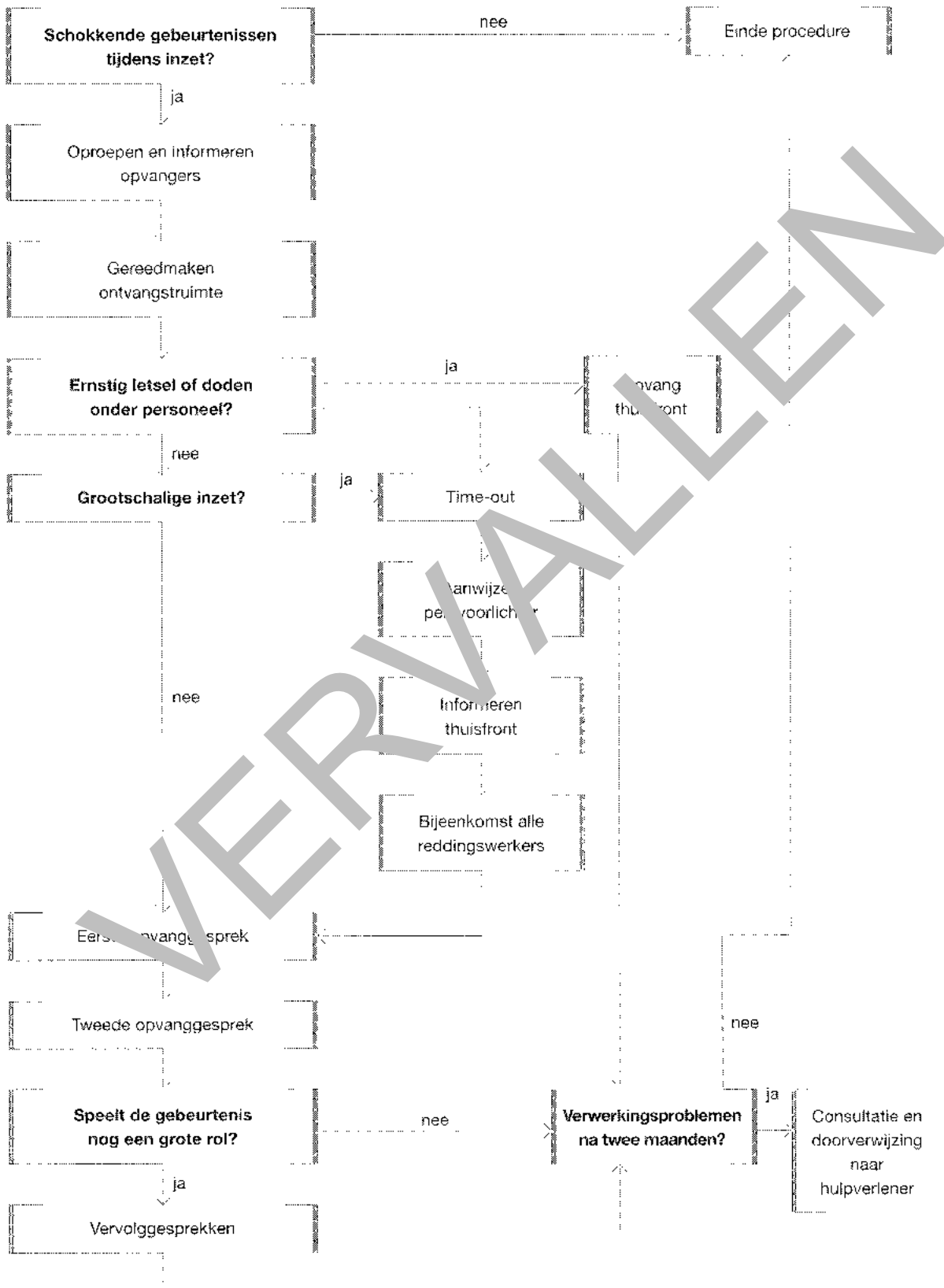
4.5 Procedures en taken

Alle taken rondom de opzet en het voeren van opvanggesprekken zijn in dit en het vorige hoofdstuk behandeld. In het onderstaande schema is de gehele opvang schematisch weergegeven.

Brandweerkorpsen kunnen dit schema verder invullen met vermelding van onder meer:

- een lijst met schokkende gebeurtenissen waarvoor meteen opvang moet worden geregeld;
- de ruimtes waar de bijeenkomsten worden gehouden;
- de namen van de verantwoordelijke personen (contactpersonen, opvangers, burgemeester, commandant, enzovoorts); en
- de pieper-, semafoon- en telefoonnummers van de betreffende personen.

Taken en procedures opvang en nazorg



Opvang van opvangers

Het begeleiden van opvangsgesprekken is inspannend werk. Het vergt aandacht, concentratie en sociale vaardigheid van de opvangers. Daarnaast worden de opvangers geconfronteerd met de schokkende ervaringen van de brandweermensen. Dat kan belastend zijn. Zeker als een persoon bij verschillende inzetten de opvang heeft verzorgd of zelf bij de inzet was betrokken. Voor de opvangers geldt dan hetzelfde als voor de brandweerlieden die hij opvangt. Ook de opvangers moeten in de gelegenheid worden wordt gesteld om ervaringen of problemen te bespreken met een ander. Het korps moet dus ook eventuele problemen bij de opvangers signaleren.

Deze opvangers kunnen opvangers zijn uit andere brandweerkorpsen, of personen uit andere organisaties die in hoofdstuk 3 zijn genoemd.

Dat opvangers soms ook ondersteund moeten worden of behoefte hebben aan advies is dus normaal. Want nogmaals, opvang is meer dan alleen 'laten praten'.

4.6 Checklist opvang

■ Start opvang

- Signaleren onrustigende gebeurtenissen tijdens inzet
- Inschakelen opvang (door contactpersoon)
- Regelen gespreksruimte of ontvangstruimte
- Verzorgen koffie, broodjes, enzovoorts
- Nodig door de opvanger of commandant
- Alle betrokken brandweermannen en -vrouwen benaderen
- Aankondigen waar en wanneer eerste gesprek of bijeenkomst wordt gehouden

■ Bij grootschalige inzet

- Aanwijzen persvoorlichter
- Informeren thuisfront
- Bijeenkomst alle reddingswerkers
- Dankwoord door commandant of burgemeester
- Gelegenheid reacties reddingswerkers
- Informeel samenzijn
- Aanbieden opvangsgesprekken

■ Bij inzet waarbij personeel gewond of gedood wordt

- Opvang thuisfront
- Organisatie begrafenis- of crematieplechtigheid
- Zie verder 'grootschalige inzet'

■ Opvanggesprekken ploegen

Eerste gesprek

- Introductie en spelregels
- Verhaal laten vertellen
- Emotioneel steunen
- Informeren over stress-reacties eerste nacht/dag
 - Informeren over mogelijke reacties uit omgeving
 - Praktische zaken regelen

Tweede gesprek

- Verhaal laten vertellen en navragen
- Emotioneel steunen
- Navragen verloop verwerking en uitleg daarover geven
- Bespreken reacties uit omgeving

Vervolg gesprekken

- Verhaal laten vertellen en navragen
- Emotioneel steunen
- Bespreken veranderingen die zich hebben voorgedaan in:
 - het werk
 - het privé-leven
 - persoonlijke opvattingen
- Signaleren van en doorverwijzen bij verwerkingsstoornis

5 Nazorg

46

Tot slot wordt in dit hoofdstuk het laatste onderdeel van de opvang behandeld, namelijk:

- Signalering van problemen bij brandweerlieden en in het bijzonder verwerkingsstoornissen
- Consultatie van en
- Doorverwijzing naar een deskundige hulpverlener indien daar sprake van is

Dit hoofdstuk is dus bedoeld voor de opvang en vormt één geheel met het vorige hoofdstuk.

Door de praktische informatie over 'waar men op moet letten om eventuele problemen te signaleren', is dit hoofdstuk ook geschikt voor leidinggevenden die niet direct bij de opvang zijn betrokken.

Immers, zorg voor het personeel na schokkende gebeurtenissen is een gedeelde en gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Stress-reacties na een aangrijpende brand of ongeluk zijn volstrekt normaal. Gedurende de eerste nacht, dagen of weken zal vrijwel iedere brandweerman of -vrouw deze reacties bij zichzelf bemerken. De één meer dan de ander. Het zijn symptomen van het verwerkingsproces.

Uit het in hoofdstuk 2 beschreven onderzoek, blijkt dat bij een klein percentage van de brandweermannen en -vrouwen, deze reacties langer aanhouden. Ondanks eventuele opvangsgesprekken en steun van collega's en het thuisfront, nemen stress-reacties niet of nauwelijks af. Door belemmerende omstandigheden lukt het enkele

brandweerlieden niet, om over de schokkende ervaringen heen te komen.

Wanneer dergelijke klachten twee maanden of langer voortduren, is sprake van verwerkingsproblemen. En in sommige gevallen van een verwerkingsstoornis, ook wel post-traumatische stress-stoornis genoemd (PTSS).

Wanneer een brandweerman of -vrouw dergelijke klachten heeft, betekent het dat de persoon er niet op eigen kracht uitkomt. Het verwerkingsproces is namelijk gestagneerd. Met alle voortdurende negatieve gevolgen voor het eigen functioneren. Niet alleen op het werk bij de brandweer, maar ook op andere plaatsen zoals thuis. Hoe nuttig opvanggesprekken ook zijn, verwerkingsproblemen en -stoornissen kunnen niet verholpen worden met enkele extra opvanggesprekken. Daarvoor zijn de problemen te complex en te groot. Bij dergelijke ernstige klachten is nazorg noodzakelijk, dat wil zeggen deskundige of psychotherapeutische hulp.

47

Het is de taak van opvangers om eventuele problemen te signaleren en vervolgens deskundige hulpverleners te signaleren. Deze taak kan gedeeld worden met de personen die verantwoordelijk zijn voor het welzijn van het personeel of het personeelsbeleid, zoals:

- de commandant;
- de bedrijfsmaatschappelijke werker;
- de bedrijfsarts en/of
- het sociaal-medisch team.

Daartoe zullen de opvangers, zoals vermeld in het vorige hoofdstuk, om ongeveer twee maanden na het eerste opvanggesprek bij alle brandweerlieden moeten nagaan hoe het met hen gaat.

Als iemand zich anders gedraagt dan normaal, is dat vaak een teken dat er meer aan de hand is.

Als er problemen zijn, zal dat meestal gemakkelijk worden opgemerkt. Bij voorbeeld doordat de brandweerlieden:

- zich anders gedragen dan men is gewend;
- bijzonder prikkelbaar blijven;
- stiller zijn geworden of nauwelijks meer grappen maken;
- zich schuldig blijven voelen over een inzet die niet is gelukt;
- niet reageren op een pieper-oproep, terwijl zij wel ingeroosterd zijn;
- niet verschijnen op oefenavonden;
- bij nieuwe inzetten op de achtergrond willen werken; en/of
- zich veel vaker ziek melden.

Soms zal niet duidelijk zijn wat er precies speelt en hebben de opvangers of de omgeving moeite om in te schatten welke problemen er zijn. Bij voorbeeld omdat ze niet goed weten waar nog meer op gelet kan worden.

Kenmerken van een verwerkingsstoornis

- **Herbelevingsreacties**
- **Gevoelsmatige inperking**
- **Verhoogde prikkelbaarheid**

Deze klachten zijn twee maanden of langer aanwezig

Om de opvangers hierbij verder behulpzaam te zijn, wordt hierna een lijst met kenmerken van een verwerkingsstoornis gepresenteerd. Deze lijst kan worden gebruikt om systematisch na te gaan of er nog meer problemen spelen.

Bij een verwerkingsstoornis wordt gekeken naar drie soorten klachten, namelijk *herbelevingsreacties*, *gevoelsmatige inperking* en *verhoogde prikkelbaarheid*. Er is alleen sprake van een verwerkingsstoornis als een brandweerman of -vrouw last heeft van een reeks van klachten. Hierna wordt uitgelegd hoe dat in zijn werk gaat. Iedere klacht kan op meerdere manieren worden geuit. Daarom zijn bij iedere klachten meerdere voorbeelden gegeven. Naast de problemen die hiervoor zijn genoemd, moeten de opvangers ook nagaan of de brandweerlieden last hebben van onderstaande klachten.

Het is niet de bedoeling dat de opvangers een diagnose van een verwerkingsstoornis gaan stellen. Dat is de taak van de professionele hulpverlener. De opvangers moeten signaleren of er problemen zijn, en in welke hoek deze problemen liggen.

Uitingen van een verwerkingsstoornis

Herbelevingsreacties

- Terugkerende herinneringen
- Herbelevingen
- Nachtmeries
- Ontrederd gevoel bij situaties die op de gebeurtenis lijken

Gevoelsmatige inperking

- Verdringen of vermijden van gedachten of gevoelens
- Verdringen of vermijden van activiteiten of situaties
- Belangrijk moment van de gebeurtenis wordt niet herinnerd
- Interesseverlies
- Onthechting/vervreemdingsgevoelens

Voorbeelden

Op willekeurige momenten heeft de brandweerman of -vrouw te kampen met opdringerige beelden van het incident, ondanks dat de persoon er niet aan wil denken.

Bij deze herinneringen aan de gebeurtenis voelt de brandweerman of -vrouw zich telkens weer geraakt, getroffen of ellendig. Of de persoon handelt (in paniek) alsof de gebeurtenis opnieuw plaatsvindt.

Hij of zij heeft akelige dromen over de brand of het ongeval of wordt anders dan voorheen telkens bezweet wakker.

Bij het zien van beelden op de televisie of bij het lezen van een krantenbericht, welke lijken op de gebeurtenis, komen de negatieve gevoelens weer terug.

De brandweerman of -vrouw tracht alle gedachten over de gebeurtenis en de behorende gevoelens te verdringen of weg te stoppen. Bij voorbeeld door er niet over te (willen) praten, zich te storten op het werk of te veel te drinken. Vaak gaat dat vanzelf en zonder dat de persoon daarop uit is.

De persoon probeert activiteiten of situaties die aan de gebeurtenis kunnen herinneren te vermijden. Bij voorbeeld door zich ziek te melden voor een oefening of een dienst, of tijdens een nieuwe inzet minder actief te zijn. Ook hier is vaak van kwade opzet geen sprake.

Ondanks het feit dat bepaalde momenten wel degelijk indruk moeten hebben gemaakt, kan de persoon zich deze momenten totaal niet herinneren. Ze zijn vanwege de pijnlijkheid ervan (onbewust) uit het geheugen verbannen.

Zaken of hobby's waar voorheen interesse of enthousiasme voor bestond, laat men links liggen. Bij voorbeeld omdat de energie ontbreekt.

Voor de brandweerman of -vrouw is het net alsof hij of zij in een andere wereld leeft. Het is net alsof de omgeving door een andere bril wordt gezien, terwijl de zaken waar het om gaat wel degelijk vertrouwd zijn.

Herbelevingsreacties	Voorbeelden
<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Emotionele doofheid 	<p><i>De persoon heeft het gevoel dat niets echt doordringt. Dat normale gevoelens, zoals plezier, liefde of verdriet, niet of slechts oppervlakkig aanwezig zijn.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Gevoel geen toekomst meer te hebben 	<p><i>De brandweerman of -vrouw heeft het gevoel dat het 'allemaal geen zin heeft'. Dat alles zo nutteloos lijkt te zijn.</i></p>
<p>Verhoogde prikkelbaarheid</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Prikkelbaarheid of woede-uitbarstingen 	<p><i>De persoon is snel geïrriteerd. Voorbeeld wanneer de eigen kinderen aandacht vragen. Wanneer dingen niet naar een lukken of anders verlopen dan de persoon wil, dan volgen er woede-uitbarstingen.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Inslaap- en doorslaapproblemen 	<p><i>Door gepriet of onstelselbaarheid kan de brandweerman of -vrouw nauwelijks in slaap komen. Tijdens de nachtrust wordt hij of zij regelmatig wakker, bij voorbeeld door de nachtmerries.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Concentratie problemen 	<p><i>Bij het lezen van een krant of bij een verhaal van een collega is de persoon snel afgeleid en in gedachten verzonken. Anders dan voorheen worden in het werk allerlei fouten gemaakt.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Verhoogde waakzaamheid 	<p><i>De persoon is bijna constant op zijn of haar hoede. Alsof ieder moment iets ernstigs kan gebeuren.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Buitensporige schrikreacties 	<p><i>Plotselinge gebeurtenissen waar de brandweerman of -vrouw normaal rustig op reageert, roepen schrik en angst op.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Lichamelijke reacties bij situaties die op de gebeurtenis lijken 	<p><i>De persoon krijgt na de melding van een ernstig incident, hartkloppingen, trillende knieën, maag- of buikpijn.</i></p>

Sommige brandweerlieden zullen na verloop van maanden slechts door een paar symptomen worden gehinderd. Zij hebben bij voorbeeld niet zozeer last van een gevoelsmatige inperking of van verhoogde prikkelbaarheid, maar van nachtmerries en opdringerige herinneringen van de gebeurtenis. Misschien hebben zij ook, bij voorbeeld doordat de inzet maar gedeeltelijk lukte, na maanden nog te kampen met schuldgevoelens.

Strikt genomen hebben zij geen last van een verwerkingsstoornis. Maar er zijn wel degelijk verwerkingsproblemen.

Is dat minder erg? Betekent dit dat zij niet in aanmerking komen voor nazorg?

Wat de eerste vraag betreft: dat hoeft zeker niet minder erg te zijn. De tweede vraag is ook niet zonder meer met 'ja' of 'nee' te

beantwoorden. Het antwoord hangt af van hoe de betreffende brandweerman of -vrouw daar zelf over denkt.

De herbelevingsreacties en schuldgevoelens kunnen het dagelijkse leven zo ontregelen, dat de persoon vindt dat het werk en privéleven er onder lijden. Ook al is dan geen sprake van een verwerkingsstoornis, dan nog kan de persoon behoefte hebben aan deskundige hulp.

Sommige mensen hebben wel verwerkingsproblemen, maar geen verwerkingsstoornis

51

Het tegenovergestelde kan natuurlijk ook het geval zijn: de persoon kan goed met deze klachten leven.

De opvangsters zullen dus naast het signaleren van eventuele verwerkingsstoornissen, ook 'hoog en laag' moeten blijven voor de hulpbehoefte van brandweermensen.

Overigens, niet alleen de brandweerman of -vrouw kan nazorg wenselijk achten. Ook de opvangsters zelf kunnen, ondanks de afwezigheid van een verwerkingsstoornis, na enkele maanden concluderen dat het niet goed gaat met de brandweerman of -vrouw gaat. Ook wanneer het gaat om de brandweerman of -vrouw van mening is dat het wel goed gaat.



5.2 Consultatie

Het kan gebeuren dat de opvangsters twijfelen over de ernst van de klachten en de noodzaak van deskundige hulp. Het is niet precies duidelijk wat er met de brandweerman of -vrouw aan de hand is, maar de persoon gedraagt zich anders dan men is gewend.

Bij twijfels altijd een hulpverlener raadplegen

Zeker in deze gevallen is het raadzaam om vooraf de professionele hulpverlener te raadplegen en om advies te vragen.

In het derde hoofdstuk wordt besproken hoe men in contact kan komen met deze professionele hulpverleners. In overleg met de hulpverlener kan dan worden bepaald of doorverwijzing moet worden voorgesteld of juist niet. Voor dit overleg zullen de opvangsters informatie gereed moeten hebben over:

- de achtergronden van de persoon (leeftijd, geslacht, werkervaring, enzovoorts);
- de aard en duur van de klachten;
- de schokkende gebeurtenis waarmee de brandweerman of -vrouw is geconfronteerd;
- eventuele andere omstandigheden die het verwerkingsproces bemoeilijken.

5.3 Doorverwijzing

Nadat signaleren van een verwerkingsstoornis of andere ernstige verwerkingsproblemen staan de opvangsters voor een tweede taak. Er zal een gesprek met de brandweerman of -vrouw moeten volgen en een doorverwijzing naar een deskundige hulpverlener.

De ervaring leert echter dat mensen die zijn getroffen door schokkende gebeurtenissen soms opzien tegen gesprekken met een professionele hulpverlener. De reden is vaak, en vooral bij reddingswerkers, dat ze zich schamen en een gesprek daarover beleven als een teken van zwakte. Het druist in tegen het 'stoere' beeld dat ze van zichzelf hebben. Daarnaast vreest men door collega's of familieleden voor slappeling te worden uitgemaakt.

Soms kunnen mensen moeilijk accepteren dat ze hulp nodig hebben

Los daarvan leven allerlei spookbeelden over de gesprekken zelf, zoals 'dat er vreemde dingen met je kunnen gebeuren'.

Al deze en soortgelijke motieven weerhouden mensen om gebruik te maken van deskundige hulp. Ondanks de voortdurende klachten en soms tegen beter weten in, blijft men hopen dat het vanzelf overgaat. Alhoewel ze met groot gemak een medisch specialist bezoeken, vrezen ze een psychotherapeutisch specialist.

Als de opvangers de brandweerman of -vrouw uitnodigen voor een gesprek over een eventuele doorverwijzing, zal dat zorgvuldig en met tact moeten gebeuren. Dit *vertrouwelijke* gesprek moet plaatsvinden buiten de opvanggesprekken en op een plaats waar men ongestoord kan praten. In het gesprek over de doorverwijzing is van belang dat de opvanger:

- allereerst aan de brandweerman of -vrouw vraagt hoe hij of zij zelf vindt hoe het gaat. Dit sluit bij het laatste opvanggesprek.

Als de persoon zelf aangeeft ontevreden te zijn over aanhoudende klachten, wordt het gesprek eenvoudiger.

- aan de persoon de vraag voorlegt hoe hij of zij de aanhoudende klachten wil verhelpen. Soms blijkt dat mensen de mogelijkheid van deskundige hulp niet eens hebben overwogen, het is simpelweg niet in hun hoofd opgekomen. De opvangers kunnen dan deze mogelijkheid voorleggen en bespreken, en aangeven dat zij de hulp willen regelen indien de persoon deze hulp op prijs stelt.

- de mogelijkheid van gesprekken met een deskundige hulpverlener voorstelt en niet opzigt. Uitsluitend staan de wensen van de betreffende brandweerman of -vrouw centraal.

De opvangers zullen wel moeten uitleggen waarom zij gesprekken met een professionele hulpverlener nuttig achten.

- in het geval de brandweerman of -vrouw tegen deze gesprekken opziet, samen met de persoon nagaat waarom dat het geval is. De opvangers kunnen daarbij eventuele spookbeelden verwijderen of vrees wegnemen, en vertellen dat:

- professionele hulp de beste manier is om aanhoudende verwerkingsproblemen te verhelpen;
- professionele hulp voor verwerkingsproblemen meestal uit ongeveer 15 gesprekken bestaat;
- de hulpverlener speciaal is opgeleid voor hulpverlening aan mensen die geconfronteerd zijn geweest met schokkende gebeurtenissen;
- dergelijke gesprekken ook worden gevoerd bij andere beroepsgroepen, zoals getroffen politieagenten, gemolesteerde NS-ers en overvallen bankemployées; en
- de kosten van deze hulp voor rekening van het korps zijn.

- duidelijk maakt dat de brandweerman of -vrouw niet onmiddellijk op het voorstel hoeft in te gaan en de tijd kan nemen om er rustig na te denken.

- duidelijk maakt dat het vertrouwelijke karakter van dit gesprek, maar ook van de hulp, absoluut gewaarborgd zijn.

5.4 Checklist Nazorg

Het is dus een vereiste dat de persoon in zijn waarde wordt gelaten, ongeacht de uitkomst van het gesprek. Mocht de brandweerman of -vrouw behoefte hebben aan nazorg, dan vervalt daarmee overigens niet de steun en aandacht vanuit de brandweer. Want voor de verwerking van de schokkende gebeurtenis is het gunstig dat de collega's, de korpsleiding en het thuisfront belangstelling blijven houden voor de brandweerman of -vrouw. Niet alleen de eerste weken, maar ook in de maanden daarna.

■ Vaststellen verwerkingsproblemen of -verschijnselen

- veranderingen in gedrag
- ziekteverzuim

■ Herbelevingsreacties

- terugkerende herinneringen
- herbelevingen
- nachtmerries
- ontredderd gevoel bij situaties die op de gebeurtenis lijken

■ Gevoelsmatige inperking

- verdringen of vermijden van gedachten of gevoelens
- verdringen of vermijden van activiteiten of situaties
- belangrijk moment uit van de gebeurtenis wordt niet herinnerd
- interesseverlies
- ontzuchtigs- of vervreemdingsgevoelens
- emotionele doofheid
- gevoel geen toekomst meer te hebben

■ Verhoogde prikkelbaarheid/ waakzaamheid

- prikkelbaarheid of woedeuitbarstingen
- inslaap of doorslaapproblemen
- concentratieproblemen
- verhoogde waakzaamheid
- buitensporige schrikreacties
- lichamelijke reacties bij gebeurtenis die op de gebeurtenis lijken

Consultatie en doorverwijzing

- Contact leggen met professionele hulpverlener
- Overleg met hulpverlener over doorverwijzing
- Vertrouwelijk gesprek met brandweerman of -vrouw
- Uitleg waarom doorverwijzing wordt voorgesteld
- Regelen eerste contact met de hulpverlener

6 Overzicht checklisten

Checklist Voorbereiding

- **Voorlichting**
 - Introductie brochure
 - Uitreiken brochure
 - Bespreken brochure
 - Brochure als onderdeel introductie nieuwkomers
 - Voorlichting kader/staf
- **Selectie en scholing**
 - Keuze van (interne) opvangsers
 - Overleg met ploegen over keuze
 - Opvangsers hebben:
 - het vertrouwen
 - kennis van de brandweer
 - voldoende vaardigheden/ scholing
 - Opvangsers binnen gehele korps bekend
 - Contact gelegd met externe hulp voor nazorg
 - Procedurele en financiële afspraken bij externe hulp
- **Signalering**
 - Bekend bij welke gebeurtenissen opvang wordt geboden
 - Aanwijzen contactpersonen
 - Schriftelijke procedure inschakelen opvangsers:
 - wanneer opvang?
 - door wie verzorgd?
 - wie schakelt opvangsers in?
 - overzicht namen en telefoonnummers

Checklist Opvang

- **Start opvang**
 - Signaleren schokkende gebeurtenis in tijds inzet
 - Inschakelen opvangsers (door contactpersoon)
 - Regelen gespreksruimte of ontvangstruimte
 - Verzorgen koffie, broodjes, enzovoorts
 - Uitnodiging door opvangsers of commandant
 - Alle betrokken brandweermannen en -vrouwen benaderen
 - Aankondigen waar en wanneer eerste gesprek of bijeenkomst wordt gehouden
- **Bij grootschalig inzet**
 - Aanwijzen coördinator
 - Samenkomst alle reddingswerkers
 - Dankwoord door commandant of burgemeester
 - Gelegenheid reacties reddingswerkers
 - Informeel samenzijn
 - Aankondigen opvangsgesprekken
- **Bij inzet waarbij personeel gewond of gedood wordt**
 - Opvang thuisfront
 - Organisatie begrafenis- of crematieplechtigheid
 - Zie verder 'grootschalige inzet'

Checklist Opvang (vervolg)

■ Opvanggesprekken ploegen

Eerste gesprek

- Introductie en spelregels
- Verhaal laten vertellen
- Emotioneel steunen
- Informeren over stress-reacties eerste nacht/dag
- Informeren over mogelijke reacties uit omgeving
- Praktische zaken regelen

Tweede gesprek

- Verhaal laten vertellen en navragen
- Emotioneel steunen
- Navragen verloop verwerking en uitleg daarover geven
- Bespreken reacties uit omgeving

Vervolg gesprekken

- Verhaal laten vertellen en navragen
- Emotioneel steunen
- Bespreken veranderingen die zich hebben voorgedaan:
 - het werk
 - het privé-leven
 - persoonlijke opvattingen
- Signaleren en doorverwijzen bij verwerkingsschorsing

Checklist Nazorg

■ Vaststellen van werkingsproblemen of stoornissen

- Veranderingen in gedrag
- Ziekteverzuim

■ Herlevingsreacties

- terugkerende herinneringen
- herbelevingen
- nachtmerries
- ontreddend gevoel bij situaties die op de gebeurtenis lijken

■ Gevoelsmatige inperking

- verdringen of vermijden van gedachten of gevoelens
- verdringen of vermijden van activiteiten of situaties
- belangrijk moment van de gebeurtenis wordt niet herinnerd
- interesseverlies
- onthechtings- of vervreemdingsgevoelens
- emotionele doofheid
- gevoel geen toekomst meer te hebben

■ Verhoogde prikkelbaarheid/ waakzaamheid

- prikkelbaarheid of woedeuitbarstingen
- inslaap of doorslaapproblemen
- concentratieproblemen
- verhoogde waakzaamheid
- buitensporige schrikreacties
- lichamelijke reacties bij gebeurtenis die op de gebeurtenis lijken

■ Consultatie en doorverwijzing

- Contact leggen met professionele hulpverlener
- Overleg met hulpverlener over doorverwijzing
- Vertrouwelijk gesprek met brandweerman of -vrouw
- Uitleg waarom doorverwijzing wordt voorgesteld
- Regelen eerste contact met de hulpverlener