

Sociaal Fonds Taxi vervult binnen de taxibranche de rol van toezichthouder en kenniscentrum op het gebied van Opleidingen, Arbo, Veiligheid en CAO Taxivervoer. Werkgevers en werknemers mogen rekenen op een onafhankelijk, betrouwbaar en deskundig advies en een correcte uitvoering van de controlewerkzaamheden. Onze activiteiten zijn gericht op het behoud van goede arbeidsverhoudingen in de taxibranche.

Sociaal Fonds Taxi
Postbus 154
4100 AD Culemborg
Telefoon 0345 478 473
Fax 0345 478 480

PRAKTIJKGIDS OPVANG EN NAZORG

EEN GIDS VOOR
LEIDINGGEVENDEN
IN DE TAXIBRANCHE

INHOUDSOPGAVE

Inleiding

Over deze Praktijkgids
Feiten en Cijfers
Waarom Opvang en Nazorg

Hfd 1

Organisatie van Opvang en Nazorg

De Rol van de Werkgever
Wie doet de Opvang en Nazorg
Organisatie van de Opvang

Hfd 2

De Eerste Opvang

Het Incident
De Eerste Opvang
Binnen 48 uren
Na één Week, één Maand, en na drie Maanden

Hfd 3

1. Inleiding

Over deze praktijkgids

Deze praktijkgids is ontwikkeld in opdracht van het Sociaal Fonds Taxi. Het is één van de producten van het binnen de taxibranche afgesloten arboconvenant. Het arboconvenant is een overeenkomst met het doel om de aandacht voor arbeidsomstandigheden binnen de taxibranche te vergroten en het ziekteverzuim te vermindern.

Een belangrijk onderwerp in het arboconvenant is de aandacht voor de 'sociale veiligheid' van de taxichauffeur. Aandacht voor de sociale veiligheid in je bedrijf betekent werken aan vier onderdelen:

- > Beleid - (werk)afspraken
- > Technische Beveiliging - cameratoezicht; alarmering; communicatiemiddelen
- > Competentieversterking - training 'omgaan met agressie' voor chauffeurs
- > Opvang en Nazorg - het ondersteunen van een chauffeur na een agressie-incident

In deze praktijkgids 'Opvang en Nazorg' gaan we in op de vraag hoe je het beste een chauffeur kunt ondersteunen na een agressie-incident. We willen bereiken dat de chauffeur zo goed als mogelijk herstelt van zijn ervaring en voorkomen dat onnodig ziekteverzuim optreedt.

Naast deze gids kun je gebruik maken van het meldingsformulier bij agressie-incidenten. Je vindt dit formulier ook op de website van Sociaal Fonds Taxi.

Feiten en cijfers

Chauffeurs in de taxibranche komen in aanraking met veel verschillende mensen in veel verschillende situaties. Dit levert leuke, maar ook irritante en lastige ontmoetingen op. Het beroep van chauffeur is niet altijd makkelijk. Maar zoals we uit onderzoek en ervaring weten gaat het soms ook echt mis. De chauffeur krijgt dan te maken met agressie van klanten.

Voor we bespreken hoe je een goede opvang en nazorg organiseert en uitvoert, kijken we naar een paar feiten en cijfers uit de branche. De gegevens zijn afkomstig van een onderzoek dat in maart 2005 is gehouden in opdracht van het Sociaal Fonds Taxi. In het onderzoek zijn in de periode november, december 2004 vragenlijsten verstuurd naar 4.400 medewerkers in de branche. In de vragenlijst wordt gevraagd naar het soort en aantal agressie-incidenten dat chauffeurs meemaken en wat de gevolgen daarvan zijn. 33% Van de medewerkers die de lijst hebben toegestuurd gekregen heeft de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd.

Wat maken chauffeurs mee?

Tabel 1. Lastig gedrag gedurende afgelopen 12 maanden

	%	Aantal
Afgelopen jaar niet	57 %	363
Afgelopen jaar één of meer keren	24 %	299
ledere zes maanden één of meer keren	5 %	45
ledere drie maanden één of meer keren	3 %	36
ledere maand één of meer keren	6 %	69
ledere week één of meer keren	5 %	62
Totaal		1.374

Tabel 2. Serieuze bedreiging gedurende afgelopen 12 maanden

	%	Aantal
Afgelopen jaar niet	85 %	1.200
Afgelopen jaar één of meer keren	13 %	150
ledere zes maanden één of meer keren	1 %	6
ledere drie maanden één of meer keren	1 %	10
ledere maand één of meer keren	0 %	4
ledere week één of meer keren	0 %	1
Totaal		1.374

Tabel 3. Lichamelijke agressie gedurende afgelopen 12 maanden

	%	Aantal
Afgelopen jaar niet	87 %	1.219
Afgelopen jaar één of meer keren	10 %	123
ledere zes maanden één of meer keren	1 %	10
ledere drie maanden één of meer keren	1 %	10
ledere maand één of meer keren	1 %	12
Totaal		1.374

Tabel 4. Blootstelling aan agressie en geweld

Naam	Definitie	Taxibranch
Blootstelling afgelopen jaar serieuze agressie	Het percentage chauffeurs dat het afgelopen jaar in hun werk te maken heeft gehad met fysiek geweld en/of serieuze bedreiging	20 %

Zoals je kunt zien in de tabellen maken chauffeurs nogal wat mee.

Bijna de helft (43%) van de chauffeurs komt één of meer keer per jaar in contact met 'lastig gedrag' van klanten. Onder lastig gedrag wordt verstaan het lastig vallen zonder dat er sprake is van lichamelijke agressie of serieuze bedreiging. Voorbeelden van 'lastig gedrag' zijn: constant treiteren, pesten, negeren, uitschelden, beledigen, discrimineren, ongewenste opmerkingen maken, zich herhaaldelijk niet aan de regels houden.

15% Van de chauffeurs maakt één keer of meer per jaar een 'ernstige bedreiging' mee en 13% van de chauffeurs krijgt één of meer keren per jaar te maken met lichamelijke agressie. Hieronder verstaan we dan slaan, schoppen, vastgrijpen, met voorwerpen bekogelen, bijten, krabben, duwen, steken, stompen en ongewenste seksuele handtastelijkheden.

Alles bij elkaar betekent dit dat één op de vijf chauffeurs (20%) in het afgelopen jaar een situatie heeft meegemaakt van lichamelijke agressie en/of een ernstige bedreiging.

Wat voor gevolgen hebben de incidenten?

De gevolgen voor de chauffeur van het meemaken van agressie-incidenten worden in de onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 5. Beperkingen en klachten agressie en geweld

Naam	Definitie	Taxibranch
Stressklachten door agressie en geweld	Het percentage chauffeurs dat op dit moment acute stressklachten heeft na confrontatie met agressie en/of geweld in het werk gedurende het afgelopen jaar	7%
Beperkingen door agressie en geweld	Het percentage chauffeurs dat niet goed in het werk heeft kunnen functioneren c.q. heeft verzuimd door agressie en geweld in het werk gedurende het afgelopen jaar	14%

Eén op de veertien chauffeurs (7%) loopt dus stressklachten op als gevolg van het meemaken van een agressie-incident in het afgelopen jaar. Eén op de acht chauffeurs (14%) geeft aan in de loop van het afgelopen jaar niet goed te hebben gefunctioneerd en/of te hebben verzuimd van het werk als gevolg van het meemaken van een agressie-incident.

Waarom opvang en nazorg

De cijfers geven dus aan dat veel chauffeurs in de loop van de tijd worden geconfronteerd met incidenten met vaak vervelende gevolgen. Deze incidenten kunnen uiteenlopen van intimidatie en bedreiging tot (dreigend) fysiek geweld. Ernstige agressie-incidenten grijpen diep in, in het gevoelsleven van mensen. Naast de mogelijke fysieke of materiele schade, ontstaat vaak ook psychische schade.

Opvang en nazorg in de taxibranch betekent dan ook aandacht voor de chauffeur die het slachtoffer is van een agressie-incident. De reactie en hulp van de omgeving, vrienden, familie maar zeker ook collega's en leidinggevende, is op zo'n moment erg belangrijk. Door een goede opvang en nazorg proberen we voor de chauffeur en voor de organisatie de schade zo klein als mogelijk te houden.

De manier waarop collega's, leidinggevend en de organisatie reageren op het incident en op de betrokkene is van grote invloed op de manier waarop het incident door de chauffeur wordt beleefd.

Een goede ondersteuning vanuit collega's en leidinggevenden is belangrijk omdat:

- > Het de relatie van de chauffeur met het bedrijf versterkt.
- > Het verwerkingsproces wordt ondersteund.
- > De kans op onnodig disfunctioneren en ziekteverzuim verminderd.

Een goede opvang en nazorg bestaat uit een aantal stappen en acties. In deze praktijkgids wordt praktische informatie gegeven over wat je op welk moment kunt en soms ook moet doen. De informatie heeft de vorm van achtergrondinformatie, korte gespreksmodellen en tips.

Lees deze gids regelmatig door en houd hem bij de hand. Op het moment dat je plotseling wordt geconfronteerd met een collega die een ernstig incident heeft meegemaakt, biedt de informatie veel houvast.

2. Organisatie van Opvang en Nazorg

Wie doet de Opvang en Nazorg

De opvang en nazorg kan op verschillende manieren worden georganiseerd.

We noemen de vijf meest voorkomende manieren en de 'plus-' en 'minpunten' van iedere manier:

- > Opvang door de Leidinggevende
 - + Het voordeel is dat chauffeur en leidinggevende elkaar kennen. Hebben ze een goede relatie dan is er weinig afstand en kent de leidinggevende de persoonlijke achtergronden van de chauffeur. Dit maakt een opvanggesprek makkelijker.
 - Is de relatie tussen de twee niet zo goed dan is er wel een probleem. De opvang doen vraagt namelijk om een vertrouwensbasis. Is die er niet dan is het opvanggesprek veel lastiger. Verder is het soms moeilijk om als leidinggevende een medewerker op te vangen omdat je al snel een dubbele pet op hebt. Je bent immers ook verantwoordelijk voor de inzetbaarheid van de medewerker. En tot slot: Niet iedere leidinggevende is even handig in het voeren van een opvanggesprek.
- > Opvang door een Collega
 - + Een directe collega kent de chauffeurs. Betrokkenheid voor veiligheid wordt zo groter onder het motto: voor collega's, door collega's.
 - Medewerker moet worden opgeleid. Ook hier geldt dat er niet altijd een klik is tussen de opvanger en het slachtoffer. Soms is de beschikbaarheid een probleem bij verlof of parttime werken.
- > Opvang door een Bedrijfsopvangteam
 - + Lage drempel omdat de opvanger een collega is. Keuze uit meerdere opvangers, zowel met betrekking tot beschikbaarheid als het kunnen maken van de klik met het slachtoffer. Meer kwaliteit door het leren van elkaars ervaringen als opvanger.
 - Een bedrijfsopvangteam vraagt aanzienlijke investeringen in opleiding en training. De kans dat alle teamleden regelmatig worden ingezet is niet groot. Het gevaar bestaat dat het opvangteam zijn taken steeds verder uitbreidt en niet meer doorverwijst naar de professionele hulpverlening.

- > Opvang door de Preventiemedewerker of Personeelsfunctionaris
 - + Herkenbaar voor de organisatie wie de opvang doet. De inzet van de opvang legt geen beslag in tijd op het uitvoerende werk.
 - Meestal een hoge drempel voor het slachtoffer. Het gevaar bestaat dat de collega 'uit beeld' raakt bij de leidinggevende en de rest van het team "Jan is in goede handen".
- > Opvang door een Externe Hulpverlener
 - + Privacy gewaarborgd. Objectiviteit groot. Deskundigheid gewaarborgd.
 - Meestal een hoge drempel voor het slachtoffer. Ook hier het gevaar om 'uit beeld' te raken. Het kan zijn dat een professionele opvang het slachtoffer het gevoel geeft dat hij het zelf niet aankan.

Wie uiteindelijk de opvang en nazorg in het bedrijf doet hangt dus af van veel verschillende factoren. Hoe groot is het bedrijf; wat zijn de investeringsmogelijkheden voor het bedrijf in tijd en geld; hoe staat het met de deskundigheid van medewerkers op het gebied van opvang en nazorg, het zijn allemaal factoren die meespelen.

In de praktijk van veel taxibedrijven zal het zo zijn dat de centralist of directeur/eigenaar de opvang en nazorg doet. Maar ook directe collega's raken soms betrokken bij het bieden van de eerste opvang, eenvoudigweg omdat ze als eerste aanwezig zijn.

Organisatie van de Opvang

Maar het organiseren van opvang en nazorg is meer dan het kiezen voor een vorm en het scholen van medewerkers. De opvang en nazorg moet ook bij iedereen in het bedrijf bekend zijn. Voor alle medewerkers moet duidelijk zijn:

- > Wie de opvang en nazorg biedt.
- > Hoe de aanmelding verloopt.
- > Wat de opvang en nazorg inhoudt.
- > Wat wel en wat niet thuishoort in een opvang en nazorgtraject.


Daarnaast is het belangrijk dat opvang en nazorg een bespreekbaar onderwerp is binnen de organisatie. Dit kan door regelmatig in het werkoverleg aandacht te besteden aan opvang en nazorg en aan het samen bespreken van lastige situaties en (bijna-)incidenten. Ook kunnen in het werkoverleg afspraken worden gemaakt over het signaleren van verwerkingsproblemen bij medewerkers die een incident hebben meegemaakt. De afspraak kan bijvoorbeeld worden gemaakt dat 'collegiale signalering' niet een klikken is bij de baas maar een zorg is van de ene collega voor de andere collega.

De functie van opvang en nazorg is op de eerste plaats de ondersteuning van de chauffeur die het incident is overkomen. Maar opvang en nazorg is ook belangrijk omdat je uit gesprekken met betrokkenen zicht kunt krijgen op de oorzaken van het ontstaan van agressie-incidenten. Soms blijven de oorzaken onbekend of kun je er weinig tot niets aan doen. Maar in andere gevallen heeft het incident misschien te maken met:

- > het ontbreken van bepaalde werkafspraken binnen het bedrijf
- > de kwaliteit van de dienstverlening
- > de technische uitrusting van de taxi(bus) met alarmerings- en communicatiemiddelen
- > de sociale vaardigheden van de chauffeur

In deze gevallen krijg je door een goed opvang en nazorg traject ook de mogelijkheid om preventieve maatregelen te treffen. Om te zorgen dat belangrijke informatie over een agressie-incident ook helder wordt kan de opvang samen met de betrokkene een meldingsformulier invullen. Een voorbeeld van zo'n meldingsformulier vind je in bijlage 2. Het meldingsformulier gebruik je voor:

- > De incidentenmap. In deze map verzamel je alle meldingsformulieren. Hierdoor krijg je in de tijd steeds beter zicht wat voor incidenten plaatsvinden.
- > Het personeeldossier. Een kopie van het meldingsformulier wordt toegevoegd aan het persoonsdossier van de betreffende medewerker
- > Melding bij de bedrijfsarts. De bedrijfsarts krijgt een kopie van het meldingsformulier.
- > Meldingsformulier aan de politie. Het meldingsformulier kan ondersteunen als informatie bij het maken van een melding of doen van aangifte.



Tot slot is het voor het organiseren van opvang en nazorg van groot belang dat we beseffen dat opvangen alleen maar kan wanneer medewerkers ook melding kunnen, willen en durven maken van incidenten. Over het melding kunnen maken hebben we al iets gezegd. Belangrijkste is dat het voor iedereen duidelijk is wie de opvang doet en hoe de opvang verloopt. Voor het willen en durven melding te maken is het belangrijk dat we in het bedrijf werken aan goede onderlinge verhoudingen en een open-bedrijfscultuur. De blokkades vanuit een slechte relatie tussen medewerkers en leidinggevend en de drempels die kunnen ontstaan door een machocultuur moeten worden geslecht.

Vaardigheden bij Opvang en Nazorg

Niet alleen aan de organisatie worden eisen gesteld wanneer we een goed opvang en nazorgbeleid gaan maken. Ook de persoon van de opvang moet voldoen aan een aantal kenmerken.

Als eerste natuurlijk kun je stellen dat de opvang moet beschikken over invoelingsvermogen. Hij of zij moet in staat zijn zich te kunnen voorstellen hoe de ander zich voelt. Kun je dit niet dan is de kans op een goed gesprek minimaal.

Maar voor een goed opvangsgesprek is meer nodig dan een groot invoelingsvermogen. Het is belangrijk dat je beschikt over een aantal communicatieve vaardigheden. Zonder van deze praktijkgids een opleidingsgids 'communicatie' te maken geven we hieronder de belangrijkste communicatieve basisvaardigheden aan.

- > Luister actief dat wil zeggen dat je betrokken bent bij het opvangsgesprek door middel van je lichaamshouding. Een ontspannen houding; oogcontact; open houding; voorwaarts leunen; sociaal emotioneel aanwezig zijn en letten op verbale en non-verbale signalen van de chauffeur, zijn hier een uitdrukking van.
- > Vat samen dat wil zeggen dat je wat de chauffeur zegt en hoe hij zich gedraagt, regelmatig in je eigen woorden samenvat en teruggeeft. Hiermee bereik je dat de chauffeur hoort dat je goed hebt geluisterd, dat eventuele foute interpretaties van jouw kant door de ander kunnen worden gecorrigeerd en dat de ander wordt uitgenodigd tot het verstrekken van meer informatie.
- > Luister veel meer dan dat je praat. De verhouding tussen praten en luisteren is in een

goed opvangsgesprek 1 : 4. Dit betekent dat we in een opvangsgesprek erg moeten oppassen voor zelf teveel praten. De ander moet iets kwijt niet jij!

- > Let op hoe je vragen stelt. Eigenlijk hoeft je in het opvangsgesprek niet veel te vragen. Wanneer je toch informatie wilt stel dan open vragen. Dit zijn vragen die beginnen met de woorden 'Hoe', 'Wat', 'Wanneer'. Verboden zijn in het opvangsgesprek de 'Waarom' vragen. Ze geven de chauffeur te snel het gevoel dat hij/ zij zich moet verantwoorden.
- > Gebruik stiltes. Ben niet bang voor stiltes in het opvangsgesprek. Ga een stilte niet invullen door zelf te praten. Het laten ontstaan van stiltes geeft de chauffeur ruimte om zijn gedachten te ordenen en zijn emoties te beleven. Vaak komt er aan het einde van een stilte nieuwe, soms belangrijke informatie of emotie..
- > Benoem emotie. In het opvangsgesprek worden we vaak geconfronteerd met elementaire emoties zoals paniek, verdriet, angst of boosheid. Probeer niet om emoties te negeren maar accepteer en benoem ze. Het is normaal dat deze reacties bij de ander ontstaan. Het benoemen van emotie leidt in bijna alle gevallen tot een nog beter verloop van het gesprek. 'Ik zie dat het je boos maakt, kun je mij zeggen waar je nu aan denk?'

3. De Eerste Opvang

Het Incident

'Zaterdagavond. De cafés sluiten en de laatste klanten vertrekken. Twee jonge mannen nemen een taxi. Hun frustratie over de avond reageren ze af op de chauffeur. "Man rij eens door!" "Moet ik je soms een handje helpen! ". De situatie loopt uit de hand Er vallen klappen en plotseling trekt een van de twee mannen een mes. Even later rennen ze weg. De chauffeur blijft achter met een steekwond en forse verwondingen aan zijn gezicht'.

De gevolgen

Een ernstig agressie-incident veroorzaakt bijna altijd een gevoel van intense machteloosheid en betekent vaak een acute ontwrichting van het eigen bestaan. Naarmate een agressie-incident heftiger emoties oproept zoals 'doodsangst' en naarmate deze emoties langer duren, is er sprake van sterkere traumatisering.

De vragen die we onszelf na een ernstig agressie-incident stellen zijn:

- > Wat is er nou precies gebeurd?
- > Waarom is het gebeurd?
- > Waarom deed ik wat ik deed?
- > Waarom deden de anderen wat ze deden?
- > Hoe zal het zijn als zoiets nog eens gebeurd?

Na een agressie-incident merken we vaak dat we slechter slapen, sneller schrikken, heftig transpireren, minder goed onze aandacht ergens bij kunnen houden, en emotioneler reageren. Soms zien we het hele incident weer als een film aan ons voorbijtrekken. Dit zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis.

Ze geven aan dat onze psyche bezig is het incident te verwerken en het een plaatsje te geven. De reacties blijven soms enkele weken tot enkele maanden bestaan.

Soms nemen de klachten in de tijd niet af. We spreken dan van een verstoorde verwerking. Een verstoorde verwerking kunnen we herkennen aan:

- > Lang (...meer dan drie maanden....) aanblijven van stressreacties.
- > Voortdurend bezig zijn met wat er is gebeurd.
- > Sterk schuldgevoel, angst en andere emoties.
- > Emotionele dofheid, neerslachtigheid, ongelooft.
- > Zich emotioneel en relationeel 'terugtrekken'.

Bij een verstoord verwerkingsproces is altijd professionele hulp nodig.

De Eerste Opvang

De allereerste, collegiale opvang kenmerkt zich door:

- > De bereidheid er voor de collega te zijn. Hiermee bedoelen we niets meer maar ook niets minder dan de verantwoordelijkheid nemen de collega te steunen en deze verantwoordelijkheid in eerste instantie niet af te schuiven richting privé-situatie of externe hulpverlening.
- > Het bieden van praktische, materiele ondersteuning. Zorg dat een aantal zaken worden gecontroleerd en geregeld. Belangrijk is bijvoorbeeld om te zorgen dat in een aantal gevallen de politie wordt geïnformeerd en dat later aangifte wordt gedaan. Verder moet worden ingeschat of een bezoek aan de eerste hulp noodzakelijk is en ook of externe hulpverlening moet worden ingeschakeld (traumaopvang)
- > De bereidheid het verhaal aan te horen en de emoties te laten uiten. Misschien wel de belangrijkste bijdrage is jouw bereidheid om naar de collega te luisteren. Onder luisteren wordt dan verstaan het bieden van ruimte aan de collega om zijn verhaal te doen.

De volgende aandachtspunten zijn daarbij belangrijk:

- 'Meer door minder' dit houdt in dat je niet veel zegt maar wel luistert
- Geef geen adviezen – 'Misschien had je ...'
- Geef geen oordeel – 'Had je niet beter ...'
- Stel geen 'waarom' vragen – 'Waarom heb je niet ...'
- Stel niet gerust – 'Gelukkig is het nog goed afgelopen ...' Zorg voor rust en veiligheid.
- Ga niet weg om dingen te regelen, blijf bij je collega.
- Zorg ervoor dat je niet wordt gestoord. (hoorn van de haak, bordje niet storen)
- Zorg voor een geschikte gespreksruimte (geen herrie, geen fel licht, niet te groot).

en: ...

- > Stuur iemand na een agressie-incident niet direct naar huis maar laat iemand wel even naar huis bellen of bel zelf.
- > Zorg dat er een nieuwe vervolgspraak wordt gemaakt en zorgt dat deze wordt voorbereid.

Hieronder vind je een eenvoudig gespreksmodel van hoe het eerste collegiaal ondersteuningsgesprek er kan uitzien.

Het eerste moment (direct na het incident).

1. Biedt rust en veiligheid.
2. Bepaal of hulpverlening/ contact politie per direct is gewenst c.q. is vereist.
3. Geef gelegenheid tot het uiten van de persoonlijke ervaring en beleving.
4. Geef informatie over de mogelijke lichamelijke en psychische reacties.
5. Regel de opvang thuis.
6. Maak een afspraak voor de volgende dag.

Binnen 48 uren

Het eerste gesprek (De volgende dag)

1. Vraag hoe de avond/ nacht is verlopen (vragen naar reacties thuisfront).
2. Bespreek hoe het nu gaat.
3. Bespreek het wel of niet werken. (eventueel bespreken van hoe om te gaan met de reacties van klanten)
4. Bespreek het informeren van collega's.
5. Maak afspraken voor de vervolgesprekken.
6. Bespreek de behoefte aan ondersteuning. (slachtofferhulp; psychologische ondersteuning; bedrijfsarts)

Na een week, één maand, en na drie maanden

De vervolgesprekken (na 1 week; 1 maand; 3 maanden)

1. Bespreek de lichamelijke; emotionele en psychische reacties.
2. Vraag naar het verloop van de klachten.
3. Bespreek de eventuele noodzaak voor doorverwijzing naar psycholoog of psychotherapeut.