



Nationaal
Psychotrauma
Centrum

ARQ Kenniscentrum
Impact van Rampen
en Crises

(Na)Zorg voor medewerkers bij inzet gemeentelijke opvang Oekraïners

De inzet op een gemeentelijke opvang voor Oekraïners (GOO) vormt voor alle medewerkers veelal een intensieve tijd. Iedereen werkt hard en er komt veel op medewerkers af. Uit eerdere crises weten we dat het daarbij van belang is dat medewerkers goed zijn voorbereid op wat ze kunnen verwachten. Als hiervoor weinig tijd is geweest, kan het zijn dat bijvoorbeeld onduidelijkheid, frustratie, irritaties of verhalen van vluchtelingen extra hard binnenkomen bij medewerkers. Het is goed om dit mee te nemen bij de zorg voor de eigen medewerkers, hun moeilijkheden te erkennen en hen goed voor te bereiden op het werk in een GOO. Hieronder geven we tips over hoe je de zorg voor medewerkers, vrijwilligers of professionals goed kunt inrichten.

Voor wie is deze folders?

Deze folder is voor leidinggevendenden die verantwoordelijk zijn voor de medewerkers van een GOO.

Tips voor goede zorg en nazorg

- **Biedt altijd voldoende actuele informatie:** Goede informatie is belangrijk. Bied daarom steeds de laatste informatie uit betrouwbare bronnen aan en leg uit waarom de organisatie bepaalde keuzes maakt.
- **Zorg voor een ondersteunende omgeving:**
 - Zorg voor een overdrachtsmoment, bijvoorbeeld door een dagstart / dagafsluiting te doen met het team om in te checken hoe het met iedereen gaat. Creëer een omgeving waarin medewerkers zorgen, moeilijkheden of stressreacties durven te delen;
 - Zorg dat medewerkers ook buiten werktijd weten waar ze terecht kunnen met vragen en zorgen;
 - Bespreek de mogelijkheden voor aanvullende ondersteuning. Denk bijvoorbeeld aan een vertrouwenspersoon, een buddysysteem of een opvangteam voor medewerkers.
- **Geef erkenning als leidinggevende:** Informeer medewerkers goed over de mentale effecten van het intensieve werk in de opvang. Geef aan dat stressreacties en gevoelens van bijvoorbeeld onzekerheid, machteloosheid, boosheid of frustratie normaal zijn in deze situatie. Geef ook aan dat iedereen hier op een andere manier mee omgaat. Na afloop gaat erkenning vooral over het waarderen van ieders inzet.
- **Signaleer problemen op tijd:** Houd zicht op wat er speelt bij de medewerkers. Ook buiten het werk om kunnen zij emoties of stressreacties ervaren. Geef extra aandacht aan degenen van wie je weet dat zij er moeilijker mee om kunnen gaan, bijvoorbeeld doordat wat ze meemaken herinnert aan een eerdere ingrijpende situatie.
- **Markeer de afsluiting:** Bij de afronding van de inzet van medewerkers op een GOO is het van belang om de afsluiting van deze periode duidelijk te markeren. Dit draagt bij aan de mentale omschakeling die de medewerkers moeten maken bij het teruggaan naar de 'normale' situatie. Zo'n afsluiting kan bijvoorbeeld de vorm hebben van een korte bijeenkomst met alle medewerkers. Zie voor een voorbeeld de [Handreiking Gemeentelijke opvang Oekraïners](#) (bijlage

3, pagina 39). De tekst is door ARQ Kenniscentrum Impact opgesteld in 2016 tijdens de toenmalige vluchtelingencrisis en nu aangepast voor de huidige situatie.

- **Aanspreekpunt:** Het is van belang om een aanspreekpunt aan te wijzen voor vragen rond praktische aspecten en voor vragen rond psychosociale aspecten. Dit kan bijvoorbeeld de huisarts of bedrijfsarts zijn.

Als er meer nodig is

- **Opvanggesprek:** Mocht je de indruk krijgen dat er toch nog veel behoefte bestaat aan het bespreken van wat men heeft meegemaakt, dan kun je voor wie daar behoefte aan heeft een opvanggesprek aanbieden.
- **Nabellen:** Ook is het goed om van tevoren een inschatting te maken van mensen op wie de ervaringen mogelijk meer impact zullen hebben. Denk bijvoorbeeld aan vrijwilligers die getolkt hebben en hierbij verhalen uit eerste hand gehoord hebben. Mogelijk roept het ook herinneringen op aan een eigen vlucht of asielzoekersprocedure of die van naasten. Zorg dat deze mensen gebeld worden om te kijken hoe het met hen gaat. Bijvoorbeeld na drie weken, en eventueel na drie maanden.

Denk ook aan jezelf

Als leidinggevende komen er veel zaken op je af, je staat constant onder druk, moet zorgen dat de roosters gevuld zijn en vaak moeilijke beslissingen nemen. Om dit vol te houden, is het belangrijk dat jij zelf ook tijd neemt om weer op te laden en dat je iemand hebt bij wie je terecht kan. Plan bijvoorbeeld intervisiemomenten met een collega-leidinggevende in, om op een vertrouwelijke manier te bespreken hoe het gaat en waar je mee zit. Voor meer tips verwijzen we naar de folder 'Tips om je veerkracht te versterken'.

Meer weten?

Voor meer informatie verwijzen we graag naar:

- [Website ARQ](#) voor o.a. een video over opvang en nazorg van medewerkers
- [Contactpunt Oekraïne voor professionals en vrijwilligers](#): bereikbaar tussen **9.00 en 17.00 uur** op telefoonnummer **088 – 3305500**
- Voor een voorbeeld bij het opzetten van een nazorgbijeenkomst zie [Handreiking Gemeentelijke opvang Oekraïners](#) (bijlage 3, pagina 39. Tekst van ARQ Kenniscentrum Impact)