

Als de emmer te zwaar wordt

Verkennend onderzoek naar de
georganiseerde collegiale ondersteuning
binnen de brandweer



Nederlandse Academie voor
Crisisbeheersing en Brandweezorg
Postbus 7010
6801 HA Arnhem
Kemperbergerweg 783, Arnhem
www.nipv.nl
info@nipv.nl
026 355 24 00

Colofon

© Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV), 2023

Auteurs W. Geense

Met medewerking van H. te Brake, K. Dangermond, M. Dückers, M. van Duin, K. Kicken

Contactpersoon W. Geense

Opdrachtgever NIPV

Datum 1 november 2023

Foto cover Shutterstock

Wij hechten veel belang aan kennisdeling. Delen uit deze publicatie mogen dan ook worden overgenomen op voorwaarde van bronvermelding.

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid is bij wet vastgelegd onder de naam Instituut Fysieke Veiligheid.

“Op dag één toen ik bij de brandweer kwam, zei de commandant: ‘Jullie emmertje gaat een keer vol. Dat emmertje wordt zo zwaar, dat kan je niet in je eentje tillen. Dan moet je vragen of iemand mee komt helpen’. Dat verhaal is me altijd bijgebleven” (bevelvoerder).

Samenvatting

Brandweermensen worden in hun werk vaak blootgesteld aan ingrijpende incidenten. Na zo'n incident zijn psychosociale opvang en nazorg wenselijk; vaak gebeurt dit in de vorm van georganiseerde collegiale ondersteuning (Team Collegiale Ondersteuning, oftewel TCO). De richtlijn 'Psychosociale Ondersteuning Geüniformeerden' beschrijft deze vorm van ondersteuning. Brandweer Nederland heeft in 2016 de richtlijn vertaald naar de handreiking 'Opvang en nazorg brandweer'. In de praktijk blijken er echter grote verschillen te zijn in de manier waarop regio's de opvang en nazorg voor brandweermensen georganiseerd hebben. De vraag is of hierdoor brandweermensen na ingrijpende incidenten wel de juiste opvang en nazorg ontvangen.

Daarom wordt in dit rapport ingegaan op de manier waarop TCO binnen de brandweer georganiseerd is en hoe brandweermensen deze ondersteuning ervaren. De volgende onderzoeksvragen staan daarbij centraal:

- > Hoe is de georganiseerde collegiale ondersteuning georganiseerd binnen de brandweer?
- > In welke mate komt de geboden georganiseerde collegiale ondersteuning overeen met de richtlijn?
- > Hoe ervaren brandweermensen de georganiseerde collegiale ondersteuning?

Voor het beantwoorden van deze vragen zijn in deze verkennende studie verschillende documenten bestudeerd en semigestructureerde interviews gehouden met de voorzitter van de vakgroep nazorg, zeven TCO-coördinatoren en acht brandweermensen die recentelijk TCO gehad hebben.

Het blijkt dat er flinke verschillen zijn tussen de uitgangsdocumenten en de manier waarop TCO is ingericht in de onderzochte veiligheidsregio's. In al deze regio's kunnen manschappen, operationeel leidinggevenden en brandweermensen TCO aanvragen en zijn regionale TCO-leden actief. Aanvullend biedt de meldkamer in enkele regio's TCO nog proactief aan en zijn in sommige regio's lokale TCO-leden (COT'ters) actief die na een ingrijpend incident een sleutelrol hebben in het monitoren van de ploegleden.

Ook vindt overal na het incident en de operationele debriefing het eerste TCO-gesprek met de ploeg plaats. TCO-leden bieden tijdens dit eerste gesprek vooral praktische ondersteuning. In het tweede en derde gesprek gaan ze verder in op wat het incident met de ploegleden heeft gedaan, en geven ze psycho-informatie waarin ze het verwerkingsproces verder toelichten en klachten normaliseren. In sommige regio's vindt dit tweede en derde gesprek echter nooit plaats. Na drie TCO-gesprekken kunnen brandweermensen doorverwezen worden naar professionele hulpverleners zoals psychologen en maatschappelijk werkers.

De gesproken brandweermensen ervaren TCO als waardevol om meerdere redenen: TCO-leden zorgen voor structuur in het gesprek, bieden ruimte om ervaringen en emoties onderling te delen, bieden praktisch hulp en ondersteuning, geven informatie over en handvatten voor verwerking, en bieden ondersteuning aan bijvoorbeeld bevelvoerders en ploegchefs. Diverse factoren zijn echter van invloed op de inzet, uitvoering en ervaringen met TCO.

Bijvoorbeeld de 'machocultuur' die in sommige posten nog heerst, waardoor TCO nauwelijks of zelfs niet wordt ingezet. De attitude van de operationeel leidinggevende speelt hierbij mede een rol. Bovendien verschilt de behoefte aan TCO tussen en binnen ploegen. Eerdere ervaringen, de functie en bekwaamheid van en klik met het TCO-lid zijn hierin mede bepalend. Tevens ervaren coördinatoren in sommige regio's gebrek aan support, middelen en capaciteit vanuit de organisatie, wat een brede implementatie en verdere ontwikkeling van TCO bemoeilijkt.

Omdat dit onderzoek slechts verkennend van aard is, is een breder onderzoek wenselijk naar de situatie in alle veiligheidsregio's, hoe de nazorg georganiseerd is en welke belemmerende en bevorderende factoren daarin een rol spelen. Inzake in deze factoren is noodzakelijk, omdat zij van invloed kunnen zijn op de implementatie van de huidige richtlijn – en binnenkort verschijnende herziening – binnen de regio's. Het is van belang dat de inhoud van de richtlijn geïmplementeerd en toegepast wordt in de praktijk. Ondersteuning, financiële middelen en capaciteit vanuit het management zijn daarbij voor TCO-coördinatoren en TCO-leden essentieel om de opvang en nazorg binnen hun regio's goed en adequaat volgens de richtlijn te kunnen organiseren.

Inhoud

| | | |
|----------|---|-----------|
| | Samenvatting | 4 |
| | Inleiding | 7 |
| 1 | Achtergrondinformatie | 9 |
| 1.1 | Psychosociale problemen | 9 |
| 1.2 | Richtlijn 'Psychosociale ondersteuning geüniformeerden' | 10 |
| 1.3 | Handreiking opvang en nazorg brandweer | 11 |
| 2 | TCO binnen de brandweer | 13 |
| 2.1 | Constateren blootstelling | 13 |
| 2.2 | Inroepen collegiale ondersteuning | 14 |
| 2.3 | Uitvoeren collegiale ondersteuning | 14 |
| 2.4 | Advies tot doorverwijzen (indien nodig) | 16 |
| 2.5 | Praktijk versus richtlijn en handreiking | 17 |
| 3 | Ervaringen en beïnvloedende factoren | 18 |
| 3.1 | Meerwaarde van TCO | 18 |
| 3.2 | Beïnvloedende factoren | 19 |
| 4 | Conclusies en aanbevelingen | 26 |
| 4.1 | Conclusies | 26 |
| 4.2 | Aanbevelingen | 27 |
| | Literatuurlijst | 30 |
| | Bijlage 1 | 32 |

Inleiding

Aanleiding

Brandweermensen worden in hun werk (herhaaldelijk) blootgesteld aan ingrijpende gebeurtenissen, zoals verdrinkingen, ernstige verkeersincidenten, reanimaties en zelfdodingen. Gebeurtenissen die een grote invloed kunnen hebben op hun lichamelijke en/of psychische gezondheid. Langdurige of herhaalde blootstelling aan ingrijpende gebeurtenissen vergroot het risico op traumagerelateerde klachten, zoals post-traumatische stress stoornis (PTSS), depressieve stoornis, angststoornis of middelengebruik.

Na een ingrijpend incident zijn psychosociale opvang en nazorg wenselijk om stressgerelateerde gezondheidsklachten en werkuitval zoveel mogelijk te voorkomen (ARQ, 2010). In Nederland is een werkgever wettelijk verplicht om deze opvang en nazorg aan de werknemer te verlenen. Vaak gebeurt dit in de vorm van georganiseerde collegiale ondersteuning. De richtlijn 'Psychosociale Ondersteuning Geüniformeerden' beschrijft deze georganiseerde collegiale ondersteuning uitvoerig. Deze richtlijn is, in nauwe samenwerking met diverse hulpdiensten waaronder de brandweer, in 2010 ontwikkeld door ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crisis. Brandweer Nederland heeft in 2016 de richtlijn vertaald naar de handreiking 'Opvang en nazorg brandweer'.

Ondanks het bestaan van de richtlijn en handreiking blijken er in de praktijk grote verschillen te zijn in de manier waarop regio's de opvang en nazorg voor brandweermensen georganiseerd hebben. De vraag is of hierdoor brandweermensen na ingrijpende incidenten wel de juiste opvang en nazorg ontvangen. In dit rapport gaan we op basis van een verkennende onderzoek nader in op de manier waarop de georganiseerde collegiale ondersteuning binnen de brandweer georganiseerd is en hoe brandweermensen deze ondersteuning ervaren.

Onderzoeksvragen en doel

Met deze studie beoogt het Lectoraat Crisisbeheersing input te bieden voor de herziening van de richtlijn en de toepassing ervan in de brandweerpraktijk.

In dit rapport beantwoorden we de volgende onderzoeksvragen:

- > Hoe is de georganiseerde collegiale ondersteuning georganiseerd binnen de brandweer?
- > In welke mate komt de geboden georganiseerde collegiale ondersteuning overeen met de richtlijn?
- > Hoe ervaren brandweermensen de georganiseerde collegiale ondersteuning?

Aanpak

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen is een mix van onderzoeksmethoden toegepast. Zo zijn verschillende documenten bestudeerd, zoals de algemene richtlijn 'Psychosociale Ondersteuning Geüniformeerden', de handreiking 'Opvang en nazorg brandweer' en de Implementatiemonitor (een onderzoek uit 2013 naar de mate waarin de psychosociale ondersteuning binnen de brandweer in overeenstemming is met de uitgangspunten van de richtlijn).

Om in kaart te brengen hoe de georganiseerde collegiale ondersteuning (ook wel Team Collegiale Ondersteuning, oftewel TCO genoemd) binnen de brandweer georganiseerd is, hebben we semigestructureerde interviews gehouden. We hebben gesproken met de voorzitter van de Vakgroep 'nazorg eigen personeel', en zeven TCO-coördinatoren uit de regio's Amsterdam Amstelland, Haaglanden, IJsselland, Rotterdam-Rijnmond, Twente, Utrecht en Zaanstreek Waterland. Bij deze selectie hebben we rekening gehouden met de regio's en de diverse manieren waarop TCO georganiseerd is.

De semigestructureerde interviews zijn gehouden aan de hand van een topiclijst, waarin onder meer de volgende onderwerpen aan de orde zijn gekomen: de organisatie en werkwijze van TCO binnen de regio, de ondersteuning die TCO-leden bieden, de trainingen en scholing die zij krijgen, mogelijke verschillen met andere regio's en plus- en verbeterpunten.

Vervolgens hebben we enkele TCO-coördinatoren gevraagd om binnen hun regio brandweermensen te benaderen die onlangs TCO gehad hebben en daarover willen en kunnen praten. Aan de acht brandweermensen die naar voren kwamen, zijn in semigestructureerde interviews onder andere vragen gesteld over hun ervaringen met TCO, de mate waarin TCO aansluit bij hun behoefte, de meerwaarde van TCO, eventuele negatieve effecten, en plus- en verbeterpunten. De acht brandweermensen zijn allemaal man, al jarenlang werkzaam bij de brandweer als beroeps en/of als vrijwilliger, en afkomstig uit diverse regio's. Ze zijn bevoerder, ploegchef, postcommandant, en/of Officier van Dienst (OvD), en ontvingen meerdere keren TCO. Twee van de acht zijn zelf ook TCO-lid.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 is een theoretische beschrijving te vinden van de organisatie van de georganiseerde collegiale ondersteuning in algemene zin (op basis van de richtlijn 'Psychosociale ondersteuning geüniformeerden') en specifiek binnen de brandweer (op basis van de handreiking 'Opvang en nazorg brandweer'). In hoofdstuk 2 en 3 staan de ervaringen van gesproken TCO-coördinatoren en brandweermensen centraal: in hoofdstuk 2 beschrijven we hoe TCO binnen de diverse regio's georganiseerd is en in welk mate dit overeenkomt met de richtlijn, en in hoofdstuk 3 de ervaringen met TCO en de factoren die van invloed zijn op de inzet, uitvoering en ervaringen met TCO. De conclusies en aanbevelingen volgen in hoofdstuk 4.

1 Achtergrondinformatie

1.1 Psychosociale problemen

Brandweermannen en -vrouwen krijgen in hun werk te maken met ingrijpende gebeurtenissen. Gebeurtenissen die vaak onverwacht, overweldigend, levensbedreigend en onrechtvaardig zijn. Voorbeelden zijn ernstige verkeersincidenten, verdrinkingen, zelfdodingen, reanimaties, (levens)bedreigende situaties of ongebruikelijke brandscenario's. Ook incidenten waarbij slachtoffers zwaar lichamelijk letsel hebben of overlijden worden als ingrijpend gekenmerkt, evenals incidenten waarbij kinderen en collega's betrokken zijn (Dangermond et al., 2022).

Bij het merendeel van de brandweermensen leiden deze gebeurtenissen tot stressreacties, zoals slecht slapen en het herbeleven van het incident. Dit zijn meestal normale reacties op abnormale gebeurtenissen. Op eigen kracht en met goede opvang en steun uit hun omgeving verwerken zij de gebeurtenis. Bij een klein deel kunnen deze gebeurtenissen echter leiden tot langdurige klachten en gezondheidsproblemen, zoals bijvoorbeeld posttraumatische stressstoornis (PTSS) (zie kader) (Psychotraumanet, z.d.).

Ingrijpende gebeurtenissen kunnen (op de lange termijn) leiden tot:

- > Lichamelijke problemen (bijvoorbeeld vermoeidheid, hoge bloeddruk, en slaapproblemen)
- > Cognitieve problemen (bijvoorbeeld concentratieproblemen)
- > Psychische problemen (bijvoorbeeld angst, nachtmerries, posttraumatische stress, depressie en emotionele afvlakking)
- > Sociale klachten (bijvoorbeeld conflicten in relaties)
- > Werkgerelateerde klachten (bijvoorbeeld arbeidsconflicten, ziekteverzuim)
- > Gedragsproblemen (bijvoorbeeld problematisch alcohol- en drugsmisbruik, woede-uitbarstingen en suïcide pogingen).

(ARQ, 2010; Klimley et al., 2018; Obuobi-Donkor et al., 2022; Stanley et al., 2016; Wagner et al., 2020)

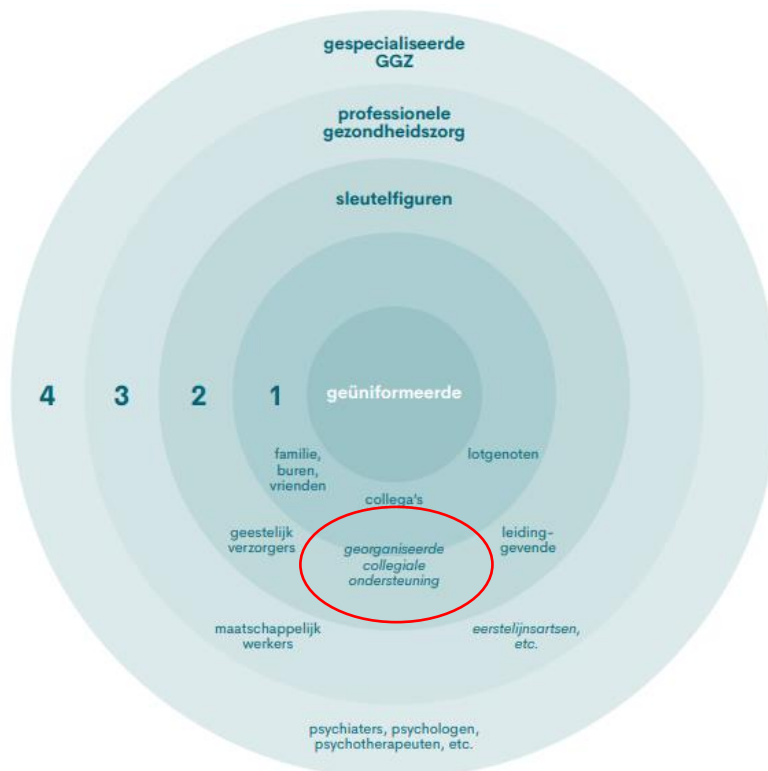
Diverse factoren verhogen het risico op psychische problemen zoals PTSS, depressie en angst. Het betreft persoonlijke factoren zoals geslacht, voorgeschiedenis met mentale problemen, copingstijl en gebrek aan sociale steun. Ook factoren tijdens de gebeurtenis en op het werk kunnen risicoverhogend zijn: zo spelen het soort incident, de intensiteit, mate van blootstelling en de opeenstapeling van ingrijpende gebeurtenissen een rol, evenals de onvoorspelbaarheid en het gebrek aan controle over de situatie. Tevens leiden onder meer een hoge werkdruk, rolconflicten, een disbalans tussen werk en privé, en een gebrek aan autonomie, ondersteuning en erkenning tot een hoger risico (Wagner et al., 2020; 2021; Obuobi-Donkor et al., 2022; Serrano-Ibanez et al., 2022).

Hoewel de meeste ingrijpende gebeurtenissen geen PTSS tot gevolg hebben, is het raadzaam om na een ingrijpend incident een goede opvang te organiseren om brandweermensen te ondersteunen in de omgang met stressreacties en om langdurige, ernstiger klachten tijdig te signaleren.

1.2 Richtlijn 'Psychosociale ondersteuning geüniformeerden'

In Nederland zijn werkgevers via de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) verplicht om na een ingrijpend incident zorg te dragen voor het welzijn van hun medewerkers middels goede opvang en nazorg. Vaak gebeurt dit in de vorm van georganiseerde collegiale ondersteuning. Het doel van deze ondersteuning is stress-gerelateerde gezondheidsklachten en werkuitval zoveel als mogelijk te voorkomen en het welzijn te bevorderen (Burger et al., 2013). In de richtlijn 'Psychosociale ondersteuning geüniformeerden' (ARQ, 2010) staat beschreven waar de ondersteuning voor onder andere brandweermensen aan moet voldoen.

De richtlijn gaat uit van zowel de veerkracht van het individu als de steunende context die de collegiale omgeving biedt. Het bevorderen van het eigen herstel en het gefaseerde inzetten van meer professionele ondersteuning staan daarbij centraal. Het kringmodel van Gersons (2005) vormt hierbij de basis (zie Figuur 1.1). In dit model begint de zorg bij de brandweerman of -vrouw zelf. Hij of zij is zelf verantwoordelijk voor de eigen gezondheid. Zodra het nodig is, kan hij/zij steun zoeken bij omliggende kringen, met stapsgewijs meer professionele ondersteuning. De eerste kring bestaat uit familie, vrienden, lotgenoten en collega's. In de meeste gevallen is steun vanuit deze kring voldoende. De tweede kring bestaat uit sleutelfiguren zoals de leidinggevende en geestelijk verzorger. De derde kring omvat de 'eerstelijnsgezondheidszorg', zoals maatschappelijk werkers en huisartsen, en de vierde kring uit gespecialiseerde GGZ, inclusief psychiaters, psychologen en psychotherapeuten. De georganiseerde vorm van collegiale ondersteuning zit tussen de eerste en tweede kring.



Figuur 1.1 Kringenmodel (overgenomen uit de richtlijn)

De richtlijn onderscheid binnen de georganiseerde collegiale ondersteuning vier stappen: constateren van de blootstelling; invoeren/aanwijzen van een collega ter ondersteuning; ondersteunen van een collega; en het adviseren tot doorwijzing naar professionele hulpverlening. In de box hieronder zijn de stappen verder toegelicht.

Vier stappen binnen de georganiseerde collegiale ondersteuning

Stap 1. Constateren

De eerste stap begint met het tijdig constateren dat de geüniformeerde is blootgesteld aan een potentieel ingrijpende gebeurtenis (of cumulatie van gebeurtenissen) en/of dat hij/zij als gevolg daarvan met problemen kampt. De leidinggevende, meldkamer of medewerker zelf kan dit vaststellen.

Stap 2. Inroepen van collegiale ondersteuning

In de tweede stap wordt een lid van het collegiale ondersteuningsteam benaderd, ingeschakeld en benoemd tot aanspreekpunt.

Stap 3. Uitvoeren van collegiale ondersteuning

In de derde stap biedt de collegiale ondersteuner de geüniformeerde een luisterend oor en de gelegenheid om 'stoom af te blazen'. De ondersteuner staat klaar om zijn of haar collega op te vangen. Taken van de collega ondersteuner zijn onder andere het:

- > bieden van praktische hulp
- > stimuleren van gezonde verwerking
- > vroegtijdig signaleren en tijdig doorverwijzen
- > monitoren van het proces van verwerking
- > mobiliseren van het sociale netwerk
- > aandacht schenken aan negatieve reacties uit de omgeving.

Stap 4. Advies tot doorverwijzen

Als er ondanks de collegiale ondersteuning onvoldoende herstel optreedt, verwijst de ondersteuner in deze laatste stap de geüniformeerde door naar professionele hulpverlening.

Om te voorkomen dat geüniformeerden te lang worden 'vastgehouden' binnen de organisatie, schrijft de richtlijn voor om de georganiseerde collegiale ondersteuning uit *maximaal drie gesprekken* te laten bestaan:

- > Het eerste gesprek tussen de collegiale ondersteuner en de geüniformeerde vindt enkele dagen na het incident plaats (en na een eventuele operationele debriefing). Een gesprek direct na het incident kan mogelijk schadelijk zijn voor de verwerking.
- > Het tweede gesprek vindt na vier tot zes weken plaats.
- > Het derde en laatste gesprek vindt na ongeveer drie maanden plaats. Mocht er daarna nog behoefte zijn aan ondersteuning, dan wordt contact gezocht met professionele hulpverlening.

1.3 Handreiking opvang en nazorg brandweer

De richtlijn 'Psychosociale ondersteuning geüniformeerden' is door de Vakgroep Nazorg eigen personeel van Brandweer Nederland vertaald in de handreiking 'Opvang en nazorg brandweer' (2016). Het doel van de handreiking is dat de opvang, steun en nazorg in elke veiligheidsregio en in elk korps zijn ingebed en gewaarborgd. Hoe dit wordt ingevuld, verschilt per regio. De handreiking geldt voor alle medewerkers, inclusief vrijwilligers en beroepskrachten, en repressieve en niet-repressieve medewerkers.

Net als in de richtlijn staat ook in de handreiking het kringenmodel centraal. Ook hier is het uitgangspunt dat de brandweerman of -vrouw zelf verantwoordelijk is voor de eigen gezondheid en dat er, als het nodig is, beroep gedaan kan worden op de (gefaseerde) inzet van georganiseerde collegiale ondersteuning en eventuele professionele ondersteuning. Regio's hanteren verschillende vormen en namen voor deze ondersteuning, zoals Team Collegiale Ondersteuning (TCO), Bedrijfs Opvang Team (BOT) of Collegiaal Opvang Team (COT). In dit rapport hanteren we de term TCO.

De handreiking maakt onderscheid tussen de meer informele 'hulp bij natuurlijk herstel' die permanent beschikbaar is en door collega's geboden wordt, en de formele georganiseerde TCO die op indicatie geboden wordt.

Naast de ondersteuning uit de eerste en tweede kring, staan in de handreiking nog zes activiteiten die de werkgever extra kan ondernemen:

1. Het evalueren van de schokkende gebeurtenis, met het accent op de operationele debriefing. TCO kan hier, naast de collega's en leidinggevende, een rol in spelen.
2. Het stimuleren van natuurlijk herstel.
3. Het inschakelen van naaste familie en vrienden.
4. Het voorkomen van negatieve reacties uit de omgeving.
5. Ervoor zorgen dat medewerkers zich veilig voelen om over hun ervaringen te praten.
6. Indien nog niet betrokken: het aanbieden van TCO na enkele dagen.

Volgens de handreiking kan TCO worden ingezet aan de hand van een incidentenlijst met zeven potentieel schokkende gebeurtenissen, ook wel 'de regel van 7' genoemd (zie het kader hieronder). Na een schokkende gebeurtenis kan de meldkamer, leidinggevende of de medewerker zelf TCO inschakelen.

Inzetcriteria collegiale ondersteuning binnen de brandweer: regel van 7

- > Ongevallen met zwaar letsel, dood of verminking.
- > Ernstig letsel, dood of reanimatie van kinderen.
- > Situaties waarbij familie, bekenden of collega's van brandweerpersoneel betrokken zijn.
- > Situaties waarbij sprake is van onmacht bij het brandweerpersoneel.
- > Bizarre situaties en ernstige misdrijven.
- > Geweld / intimidatie tegen brandweerpersoneel.
- > Alle situaties waarbij het brandweerpersoneel zelf aangeeft behoefte te hebben aan ondersteuning.

2 TCO binnen de brandweer

“Het viel andere ploegen op dat onze ploeg zo veel dodelijke slachtoffers had. Toen zijn we binnen de ploeg gaan tellen hoeveel krasjes we op de zijkant hadden staan. Waren extreme aantallen. Ik had vorig jaar 48 doden, ik zit al 28 jaar bij de brandweer, dat zijn 1046 doden, en dat zijn de rustige jaren. Maar er waren ook tijden dat we meerdere doden per dag hadden. Dan gaat het hard. Dat zijn extreme aantallen. Dat is eigenlijk niet goed”.

In dit hoofdstuk beschrijven we op basis van de gesprekken met de respondenten hoe TCO binnen diverse veiligheidsregio's georganiseerd is. Dit doen we aan de hand van de vier stappen binnen TCO zoals beschreven in de richtlijn (zie het kader op pagina 11):

1. constateren van de blootstelling
2. invoeren van collegiale ondersteuning
3. uitvoeren van collegiale ondersteuning
4. advies tot doorverwijzen (indien nodig).

2.1 Constateren blootstelling

Na (cumulatieve) blootstelling aan ingrijpende incidenten kan er behoefte zijn aan TCO.

- > In alle regio's kunnen manschappen, bevelvoerders of (hoofd)officieren van dienst (OvD's) bij de meldkamer een verzoek voor TCO indienen. Daarbij wordt rekening gehouden met het soort incident, de impact op de ploeg en bijvoorbeeld de ploegleden die bij het incident betrokken zijn (bijvoorbeeld jonge nieuwe leden en vrijwilligers roepen ze sneller TCO in). TCO wordt vaak voor de hele ploeg ingezet
- > Daarnaast bieden enkele regio's TCO actief aan. Bij een ingrijpend incident brengt de meldkamer TCO actief onder de aandacht bij de operationeel leidinggevende. In sommige regio's is dit alleen bij een incident met dodelijke slachtoffers of een (kinder)reanimatie, bij andere regio's zijn de criteria uitgebreider en houdt de meldkamer bijvoorbeeld de 'regel van 7' aan (zie het kader op pagina 12). De centralist neemt bij deze incidenten contact op met de coördinator TCO en de operationeel leidinggevende om af te stemmen of TCO ook daadwerkelijk ingezet moet worden: *“Niet van je moet dat of dat, maar meer van denk eraan, het is er. Het hoeft niet.”* Juist dat vrijblijvende is noodzakelijk, omdat anders de *“hakken in het zand gaan”*.

TCO is altijd maatwerk. Ook standaard, niet-ingrijpende incidenten kunnen veel impact hebben op de ploegleden: *“Iemand van 80 reanimeren is ook niet leuk, maar accepteren we sneller. Totdat op een gegeven moment besloten wordt te stoppen. De man gaat overlijden. We halen de vrouw erbij en zij zegt; ‘Mag ik naast mijn man liggen, want dan ben ik nog even bij hem’. We hadden dit nog nooit meegemaakt. Het raakte me en ik voel het nog steeds. De hele ploeg stond in één keer op de galerij naar adem te happen”.* Ook kunnen bijvoorbeeld frustratie in een ploeg, ontevredenheid over een inzet of beslissingen van andere hulpverleners die tegen het gevoel van ploegleden ingaan, aanleiding zijn voor TCO.

Uit de gesprekken blijkt dat er geen consensus is over hoe TCO het beste aangeboden kan worden. Aan de ene kant zien velen het actief aanbieden van TCO als groot voordeel, omdat bijvoorbeeld niet alle operationeel leidinggevenden tijdens een ingrijpend incident bezig zijn met nazorg: *“Zeker in de hectiek van een incident, vergeet je het of ben je te laat. Dan denk je achteraf, had ik dat maar gedaan”*. Maar volgens anderen leidt het actief aanbieden van TCO juist tot weerstand; ze willen *“niet gedwongen worden te praten”* en hebben liever dat TCO langskomt als er echt iets aan de hand is. Maar TCO alleen inzetten als er een vraag komt vanuit operationeel leidinggevende is ook een risico. De cultuur en persoonlijke opvattingen van de operationeel leidinggevende en teamleden zijn dan erg bepalend (zie verder hoofdstuk 3). Bovendien vraagt een bevelvoerder – tevens TCO-lid – zich af of ploegleden direct na een incident überhaupt wel kunnen aangegeven of ze behoefte aan TCO hebben: *“Ik heb het niet eens gevraagd (aan een collega die erg ontdaan was na een ingrijpend incident). Heb TCO laten komen. Hadden dat nu nodig. Dat was overduidelijk. Maar ik weet niet dat als ik het aan hem gevraagd had, of die dan ‘ja’ had gezegd”*.

2.2 Inroepen collegiale ondersteuning

Binnen elke regio zijn circa vijftien tot dertig TCO-leden actief die binnen de gehele regio ingezet kunnen worden bij een TCO-aanvraag. Als bij de coördinator een oproep voor TCO binnenkomt, alarmeert die de TCO-leden, die vervolgens via een zogenaamd vrij instroommodel kunnen aangeven of ze beschikbaar zijn. In de meeste regio's bepaalt de coördinator vervolgens welke twee TCO-leden naar de desbetreffende post gaan om ondersteuning te bieden (in een enkele regio gebeurt dit automatisch door het aanmeldsysteem).

Daarnaast hebben enkele regio's (bijvoorbeeld Rotterdam-Rijnmond en Utrecht) *aanvullend* binnen de posten een of meerdere 'lokale TCO-leden', ook wel COT'ters of TCO-2 leden genoemd (in dit rapport hanteren we de term COT'ter). De COT'ters zijn de 'lokale antennes en voelsprietten' voor de TCO-leden, coördinatoren en ploegchefs; zij zijn aan hun eigen post verbonden, kennen de ploegleden goed, weten wat er speelt, en zijn op de hoogte van de thuissituatie. De COT'ters worden anders getraind dan TCO-leden, en worden door de posten zelf geselecteerd. De COT'ters voeren niet de TCO-gesprekken (dat doen de TCO-leden), maar zitten er soms wel bij (afhankelijk van de regio), houden in de periode na het incident de ploegleden in de gaten, en trekken bijvoorbeeld bij TCO-leden aan de bel als er bij een ploeglid sprake is van stagnatie. Ploegleden kunnen zelf ook naar de COT'ters stappen als ze behoefte hebben aan een gesprek.

2.3 Uitvoeren collegiale ondersteuning

Volgens de richtlijn en handreiking bestaat TCO na een potentieel schokkende gebeurtenis uit maximaal drie gesprekken. Hieronder beschrijven we de praktijk zoals die naar voren komt uit de interviews.

2.3.1 Eerste opvanggesprek

Het eerste TCO-gesprek vindt direct na een incident op de kazerne plaats met de betrokken ploeg. Dit gesprek begint vaak met een voorstelrondje, de aanleiding waarom de TCO-leden er zijn, en wat de bedoeling van het gesprek is. Wat er daarna gebeurt, verschilt per regio en

is ook afhankelijk van de behoefte van de ploeg op dat moment. In veel regio's start het gesprek met een operationele debriefing. Doel daarvan is om met de hele ploeg het incident na te bespreken om zo een gemeenschappelijk beeld van de gebeurtenis te vormen, ervaren verbeterpunten te delen en daar concrete acties aan te verbinden. Iedereen doet hierbij zijn of haar verhaal. Door het uitwisselen van de informatie ontstaat één beeld, waardoor iedereen weet wat er gebeurd is en waarom bijvoorbeeld bepaalde beslissingen genomen zijn: *“De chauffeur staat op afstand, krijgt de commotie wel mee, maar mist de helft van de informatie. Het is belangrijk dat iedereen weet hoe het is gegaan en waarom”* (coördinator TCO).

Tijdens het gesprek observeren de TCO-leden de ploegleden en kijken (en vragen) ze hoe het met iedereen gaat en wat iedereen nodig heeft. De TCO-leden vragen niet actief naar emoties, maar bieden vooral een luisterend oor en praktische hulp, zoals het regelen van vervoer naar huis. Soms geven de TCO-leden al een beetje psycho-informatie over wat verwerking is en welke normale reacties de ploegleden de komende tijd kunnen verwachten. Volgens de brandweermensen geeft deze informatie rust, omdat ze weten wat er gaat gebeuren. Andere TCO-leden geven deze informatie pas in het tweede gesprek, dat na een paar dagen plaatsvindt; *“Mensen zitten nog heel hoog in hun eigen emotie, spanning en adrenaline. De vraag is of dat allemaal landt”*.

Na het gesprek blijven de TCO-leden op de kazerne, en volgt nog een 'informeel' gedeelte waarbij de TCO-leden als laatste vertrekken. In dit informele gedeelte zit de grootste meerwaarde volgens de coördinatoren: *“Als het rondje wordt gemaakt ‘wie wil iets zeggen’ houdt iedereen zich goed, en wordt er niks gezegd, maar bij het informele stuk heb je soms 5-10 minuten nodig en dan hoor je ineens een heel ander verhaal”*.

“Soms fluister ik mensen even in hun oor van ‘joh, loop je even mee, dan gaan we even ergens anders zitten’, dan gaat de deur dicht en stromen de tranen over de wangen. Ze durven het dan bijvoorbeeld niet in de groep te vertellen”.

Per regio (en inzet) verschilt het wie het eerste gesprek leidt. In meerdere regio's doet de operationeel leidinggevende de operationele debriefing, en nemen de TCO-leden het daarna over als het gaat over bijvoorbeeld verwerking. Het komt echter ook voor dat de operationeel leidinggevende dat gedeelte oppakt. In dat geval volgen de TCO-leden het proces, stellen ze aanvullende vragen en kijken ze of alle ploegleden hun ervaring kunnen toelichten. Anderzijds komt het ook voor dat TCO-leden de operationele debriefing op zich nemen: *“In principe proberen we het zo te sturen dat de leidinggevende ook achterover mag leunen, die heeft ook recht op zijn nazorg”*. Maar er zijn ook regio's waar de TCO-leden pas ná de operationele debriefing aansluiten: *“Wij zijn daar in principe niet voor. Wij willen er vooral voor de mens zijn. [...] Vaak is de debriefing al bezig en kunnen daar ook partijen als politie en ambulance bij zitten. [...] Wij kunnen niet gaan TCO-en voor de ambulancemedewerker of politieagenten, die hebben hun eigen kanalen”*.

Na het eerste gesprek volgt in sommige regio's standaard nog een tweede en derde gesprek. Er zijn echter ook regio's waar nooit een tweede of derde gesprek plaatsvindt. Volgens brandweermensen in deze regio's is dat een groot gemis. Het is dan namelijk aan de bevelvoerder en ploegchefs om het mentale en emotionele welbevinden van de ploeg in de gaten te houden, en de vraag is of dat altijd gebeurt. Zeker in ploegen waar niet makkelijk over deze zaken gesproken wordt, geven brandweermensen aan een TCO-lid te missen dat even aan hen vraagt hoe het gaat.

2.3.2 Tweede en derde gesprek

In het tweede gesprek, dat vaak twee tot drie dagen na het eerste gesprek plaatsvindt, gaan TCO-leden verder in op wat het incident met ploegleden heeft gedaan, wat ze afgelopen dagen ervaren hebben, waar ze tegenaanlopen, en welke ondersteuning ze nodig hebben. De TCO-leden gaan nu dieper in op de psycho-informatie, waarin ze het verwerkingsproces verder toelichten en klachten normaliseren. Ook geven TCO-leden informatie over hoe de ploegleden kunnen omgaan met vragen en sociale-mediaberichten over het incident: *“Voor dat wij wisten wie verongelukt waren, wist heel het dorp het al. [...] Maar op een gegeven moment gingen op die appgroep verhalen rond... dat klopte van geen kant. Dat kwam ook bij die ouders terecht”*. Bij het derde gesprek, dat ongeveer drie weken na het incident plaatsvindt, komen de TCO-leden nog een keer langs om te kijken hoe het met de ploegleden gaat en of ze eventueel individuele ploegleden moeten doorverwijzen.

Waar in sommige regio's het tweede en derde regio nooit plaatsvindt, vindt in andere regio's het tweede en derde gesprek altijd plaats. Velen zien het als waardevol en nuttig. Wel kunnen er signalen dat het maatwerk moet blijven: *“Merk je in gesprek 1 dat het al hartstikke goed gaat, dan gaat het in gesprek 2 waarschijnlijk ook heel goed. Is dan gesprek 3 nog nodig? Dan voegt het niks meer toe. Dat derde gesprek kan dan ook af met een belletje”*. In andere regio's is het afhankelijk van de behoefte van de ploeg of het tweede en derde gesprek gevoerd worden. Bovendien vinden de gesprekken in sommige gevallen niet plaats door problemen met roosters of afstand tot de kazerne.

2.3.3 TCO - Individuele gesprekken

Hoewel de huidige richtlijn 'Psychosociale ondersteuning geüniformeerden' uitgaat van individuele TCO-gesprekken, vinden de meeste TCO-gesprekken binnen de brandweer volgens de respondenten met de hele ploeg plaats. Individuele gesprekken kunnen worden gevoerd als een ploeglid zelf aan de bel trekt, uit een groepsgesprek blijkt dat het niet goed met iemand gaat, of als bijvoorbeeld een leidinggevende aan de bel trekt over een ploeglid. Ook voor bijvoorbeeld (H)OvD's kunnen deze individuele gesprekken een uitkomst bieden. Uit de gesprekken komt naar voren dat zij niet graag hun emoties delen binnen de groep, of vaak na een incident al weer (alleen) verder moeten naar een volgend incident: *“Die OvD had dus in de ochtend een oude man onder de tram, 's middags een ongeval met 3 of 4 zwaargewonden en 's avonds een kinderreanimatie”*.

2.4 Advies tot doorverwijzen (indien nodig)

Na drie gesprekken houdt de rol van TCO-leden in principe op. Als een ploeglid meer ondersteuning nodig heeft, kan hij of zij worden doorgestuurd naar professionele ondersteuning. *“We kunnen een goed gesprek voeren, we kunnen drie keer een goed gesprek voeren, we kunnen een bakje koffie drinken, maar dan houdt het op. Dan moet je professionals aan het werk zetten. Wij zijn geen psychologen”* (coördinator TCO).

Het ploeglid wordt dan doorverwezen naar professionele organisaties waar de regio contracten mee heeft, zoals het Steunpunt Brandweer, ARQ IVP of andere externe partijen. Na de doorverwijzing houdt de TCO-coördinator contact met het ploeglid om het proces van een afstand te blijven monitoren. Als iemand wordt doorverwezen gaat dat discreet: *“Je kan bij wijze van spreken elke dag naar je werk toe gaan, zonder dat iemand het weet. Dat wordt*

heel serieus opgepakt” (ploegchef). Ook kan het ploeglid bij zijn of haar eigen huisarts om een doorverwijzing vragen.

Momenteel zijn de wachtlijsten bij de GGZ lang. Drie tot zes maanden is niet ongewoon: *“Mensen die echt hulp nodig hebben kunnen pas na zes maanden terecht. Daar maken wij ons op dit moment erg veel zorgen over. Er vallen nu veel mensen tussen de wal en het schip”* (TCO-coördinator). Ze raken in de *“vergetelheid”*. Om die tijd te overbruggen houden TCO-coördinatoren contact met het desbetreffende ploeglid. Ze zijn wel zoekende hoe ze dit het beste kunnen doen: *“Het is duidelijk niet voor TCO, meer dan dat, maar ze kunnen nergens terecht, wat dan? [...] Op papier hebben we hier strakke lijnen in, maar in de praktijk is dat niet altijd zo”*.

Regio's als Amsterdam Amstelland, Rotterdam-Rijnmond en Utrecht kunnen ook verwijzen naar professionals die zij zelf in dienst hebben, zoals maatschappelijk werkers, bedrijfsartsen, geestelijk verzorgers en/of psychologen. Dit heeft een meerwaarde, omdat brandweermensen daar sneller terecht kunnen en 'interne professionals' laagdrempeliger te benaderen zijn. Bovendien zijn zij een waardevolle tussenstap voor verdere doorverwijzing.

2.5 Praktijk versus richtlijn en handreiking

De richtlijn 'Psychosociale ondersteuning geüniformeerden' en de daarvan afgeleide handreiking 'Opvang en nazorg brandweer' vormen de basis voor TCO binnen de brandweer. Uit gesprekken met de respondenten kwam echter naar voren dat deze uitgangsdocumenten en de ondersteuningspraktijk van elkaar verschillen. In bijlage 1 geven we diverse verschillen schematisch weer. Belangrijk is hierbij op te merken dat deze verkennende studie niet als expliciet doel had in te gaan op de overeenkomsten en verschillen tussen richtlijn, handreiking en praktijk. Het gegeven overzicht is dan ook niet uitputtend; de gevonden verschillen kunnen op toeval berusten, en ook kunnen er méér verschillen zijn.

Een paar verschillen tussen de richtlijn en handreiking en de praktijk zijn de volgende:

- > Hoewel de richtlijn zich richt op TCO voor individuele hulpverleners, wordt binnen de brandweer TCO vaak verleend aan de gehele ploeg. Individuele gesprekken zijn weliswaar mogelijk, maar zijn minder gebruikelijk.
- > In de richtlijn wordt een maximum van drie TCO-gesprekken aangehouden, waarna geadviseerd wordt door te verwijzen naar professionele hulpverlening. Hoewel in sommige regio's altijd drie gesprekken plaatsvinden (in overleg met de ploeg), bestaat TCO in andere regio's standaard maar uit één gesprek. Het tweede en derde gesprek vinden daar nooit plaats.
- > In richtlijn wordt voor de drie TCO-gesprekken de volgende tijdsplanning gehanteerd: het eerste gesprek vindt na enkele dagen na het incident plaats, het tweede gesprek na vier tot zes weken, en het derde gesprek na drie maanden. Uit de gesprekken met de respondenten bleek dat binnen de brandweer een korter tijdsperiode gehanteerd wordt: het eerste gesprek vindt direct na het incident plaats, het tweede gesprek na enkele dagen, en het derde gesprek na circa drie weken. Het tweede en derde gesprek zijn dus qua tijdsplanning ongeveer gelijk aan het eerste en tweede gesprek in de richtlijn.

3 Ervaringen en beïnvloedende factoren

3.1 Meerwaarde van TCO

Uit de gesprekken blijkt dat de respondenten diverse aspecten van TCO als meerwaarde zien, zie het onderstaande kader.

De ervaren meerwaarde van TCO volgens de respondenten

Gestroomlijnd en gestructureerd gesprek

- > De gespreksleider die het gesprek structureert en begeleidt, het gesprek op “ongedwongen” manier gaande houdt en voorkomt dat het gesprek “snel ergens anders over gaat”.
- > De gespreksleider die doorvraagt en zorgt dat iedereen aan bod komt (inclusief bevelvoerder en OVD).
- > De gespreksleider die onafhankelijk is en afstand heeft tot de ploeg (“Zij hebben de emotie er niet bij zoals wij die hebben”), ook van meerwaarde bij discussies over de inzet en manier van handelen.
- > Hetzelfde beeld dat iedereen na de operationele debriefing van de inzet heeft. Volgens een bevelvoerder geeft dit “rust in de ploeg” en voorkomt het dat ploegleden met vragen over hun eigen inzet blijven zitten.

Ervaringen en emoties kunnen delen in een veilige omgeving

- > De veilige setting die TCO-leden creëren, het feit “dat ze er zijn” en dat alles “binnenskamers blijft”.
- > De TCO-leden, die “eigen collega’s zijn”, begrijpen hoe de brandweer werkt en “snappen wat we bedoelen”.
- > De TCO-leden die alle ploegleden uitnodigen om te praten over hun ervaring, wat ze beleefd hebben en wat het incident met hen doet. Dit is zeker ook van belang voor ploegleden die hun emoties thuis niet willen of kunnen delen. “Ik vind het heel belangrijk dat het besproken wordt. Anders word je een soort tijdbom die hier rondloopt. Vroeg of laat loop je daarin vast”. [...] “We staan als ploeg heel dicht bij elkaar. Ken al mijn collega’s en hun gezinsleden, weet wat hun bezighoudt en drijft. Maar ik merk dat als we met elkaar in gesprek gaan, dan gaat het vaak over de technische kant, over werk, feiten en techniek. Maar dat gevoel, van je ziet een college een vuurfront ingaan en wat heeft dat met me gedaan...Soms heb je hulp van buitenaf nodig om dat onberoerde vak in beweging te krijgen”. Volgens respondenten “helpt het als je weet dat iedereen er mee zit”.
- > De mogelijkheid om zo problemen na het pensioen te voorkomen. “Alles wat je nu met TCO mist, krijg je later terug”.

Bieden van praktische hulp

- > De TCO-leden die na een incident veel praktische zaken regelen (en daarin een bevelvoerder ondersteunen).

Krijgen van informatie over en handvatten voor verwerking

- > De psycho-informatie en de uitleg die gegeven wordt over bijvoorbeeld verwerking, wat een ingrijpend incident met iemand doet en welke reacties of klachten men kan verwachten. Het normaliseren van klachten.
- > De aangeboden tools hoe om te gaan met een ingrijpend incident, maar bijvoorbeeld ook met sociale media en reacties uit de omgeving.

Ondersteuning voor ploegchef / postcommandant

- > De TCO-leden die geschoold zijn in het herkennen van bepaalde reacties en signalen die bevelvoerders ontgaan.
- > De TCO-leden die de ploegchef / commandant na een incident adviseren en ondersteunen.
- > De TCO-leden die met de ploegchef meekijken en de ploeg in de gaten houden: *“Kijken net weer even anders naar de ploeg dan ikzelf”*.

Continuïteit vervolg en nazorg

- > De continuïteit en het vervolg dat de TCO-leden bieden na het eerste gesprek: *“Als je het bij de bevelvoerder of Ovd laat, blijft het bij dat eerste gesprek”*.

Echter, respondenten benoemen ook diverse factoren die van invloed zijn op de inzet, de uitvoering en ervaringen met TCO. De factoren zijn gegroepeerd in vier groepen: organisatie, operationeel leidinggevende, ploegleden en TCO-leden.

3.2 Beïnvloedende factoren

3.2.1 Organisatie

De ‘machocultuur’

De meest benoemde belemmering voor TCO is de ‘machocultuur’ binnen de brandweer. Volgens de respondenten heerst er van oudsher een cultuur van *“wees geen mietje”, “praten doe je maar ergens anders”, en “janken doe je maar op je kussen”*. Ingrijpende gebeurtenissen hoorden nu eenmaal bij het werk. *“Vroeger werd er echt niet gepraat over dingen. Het ging over het voetbal en dan zat iedereen peukjes te roken in de auto. Veel meer dan gebruikelijk was. Ik weet nu ook waarom”*. Met grote gevolgen: *“Ik heb een aantal collega’s om zien vallen, die het niet meer trekken. Jongens die een of twee jaar uit de roulatie zijn, zijn gewoon echt helemaal van het pad af. Ze zijn opgenomen in een kliniek, omdat ze het niet meer trekken”* (ploegchef).

Hoewel de respondenten aangeven dat de laatste jaren de ‘machocultuur’ aan het verdwijnen is, is het volgens hun nog niet vanzelfsprekend dat in alle ploegen open over ingrijpende gebeurtenis gesproken wordt. *“Het is de stoere mannenwereld, waarin je je eigenlijk niet klein mag voelen. Als ik die avond in mijn kamertje heb liggen janken, ga ik dat ‘s morgens niet aan de koffietafel zeggen”*. De leeftijd van de ploegleden speelt hierbij mede een rol. Gechargeerd gezegd: waar de ‘oude garde’ TCO niet nodig vindt en gesloten is over hun gevoel, vindt de ‘jonge garde’ het belangrijk en praat makkelijk over hun gevoel. Volgens een coördinator leidt dit verschil nog wel eens tot problemen binnen een ploeg: *“Als je dan als jonge brandwacht in je eentje tussen de club oude brandweermannen staat, en de bevelvoerder vraagt om 03.00 uur ‘s nachts of je TCO wil, en die jonge brandwacht wil dat, wordt die niet populair. Dus ja... of die dan zijn vinger durft op te steken...”*

Gebrek aan support, middelen en capaciteit

De mate waarin de TCO-coördinatoren zich gesteund voelen door de organisatie verschilt per regio. Zo zijn er coördinatoren die de mogelijkheden krijgen om TCO verder te ontwikkelen en breder te implementeren binnen de eigen regio. Door de (financiële) ondersteuning hebben zij de mogelijkheid om bijeenkomsten, opleidingen en partneravonden te organiseren.

Maar er zijn ook coördinatoren die moeten “knokken” om TCO binnen de regio op te kunnen zetten en/of te behouden; *“Wij hebben vier jaar geleden nog een strijd moeten leveren om het te behouden, krijg je een nieuwe manager en die zegt ‘oh is dat eigenlijk wel nodig’? Dat kost heel veel moeite en dan mag je weer verder. Dat is heel gek”*. TCO wordt daar nog gezien als een *“leuk clubje”*. Daarbij zijn er in sommige regio’s weinig tot geen middelen beschikbaar voor TCO. *“Ik sprak iemand uit een dorp, met een heel klein brandweerpostje, en die zei ‘ik heb niet eens geld om een TCO’er op te leiden, ik heb het zelf maar gedaan. Ik heb een handboek gekocht, daar heb ik wat uitgehaald en geef ik nu maar door. Zo doen we dat’. Toen dacht ik, wow nul kaders, nul beleid, nul controle. Dat kan niet, maar hij kan niet anders”* (coördinator TCO).

Registratie

Binnen de regio’s is er discussie over het wel of niet registreren van TCO in het persoonlijk dossier of paspoort van brandweermensen. *“Als we met asbest in aanraking komen wordt dat allemaal geregistreerd, maar bij TCO is dat lastiger. Zeker als er namen in komen”*.

Sommigen zien het registreren als een voordeel: als iemand PTSS krijgt, kan door de registratie het voortraject worden aangetoond inclusief wat iemand heeft meegemaakt. De registratie helpt bij het regelen van verzekeringen en de tegemoetkoming als PTSS als beroepsziekte wordt gezien. *“Als er een traject uit volgt, dan heb je geregistreerd dat iemand is blootgesteld aan de regel van 7. Dan is het traject richting verzekering makkelijker. Het is slecht dat het zo moet, maar we weten dat het nu nog zo werkt”*. Bovendien geven sommige coördinatoren aan dat het ook ter bescherming kan dienen van de persoon zelf en de ploeg: *“Als iemand denkt dat hij nog prima op de auto kan, maar dat eigenlijk niet meer kan, wil het team daar wel een keuze in hebben”*. Maar juist dat leidt ertoe dat andere regio’s niet registreren. Volgens respondenten zou het er toe leiden dat brandweermensen afhaken, omdat ze bang zijn dat het tegen hen gebruikt wordt en ze ongeschikt zouden zijn voor de baan. Volgens een coördinator weerhoudt de registratie mensen ervan hun hand op te steken, terwijl je juist erger wilt voorkomen. *“Zij zien het als een vinkje achter hun naam. Ik heb nu vier opvanggesprekken in mijn dossier. De vijfde keer word ik uit de uitruk gehaald, wat natuurlijk niet zo is, maar dat is gaan leven. Dat proberen we eruit te krijgen, maar dat lukt nog niet altijd”*. Enkele regio’s registreren daarom buiten het brandweerpaspoort om, waarbij alleen de coördinator toegang heeft tot de gegevens.

3.2.2 Operationeel leidinggevende

De attitude van de operationeel leidinggevende is cruciaal voor de inzet van TCO. Volgens de coördinatoren zijn het vaak dezelfde operationeel leidinggevendenden die TCO wel of niet oproepen. Sommige bevelvoerders vinden TCO *“onzin”* en *“gedoe”*, vinden het niet nodig, of willen er geen tijd voor vrijmaken. Volgens een coördinator zitten tussen de bevelvoerders *“hele sociale gozers, maar ook enorme horken die er helemaal geen last van hebben, en vinden dat de rest er ook geen last van moet hebben”*. De coördinatoren geven aan dat het voor andere ploegleden dan lastig is om aan te geven als ze wel TCO willen: *“Als de*

bevelvoerder zegt 'er wil zeker niemand TCO hè?' Dan moet je van goede huize komen om te zeggen dat je dat wel wilt. Dat gebeurt dan niet." Volgens de coördinatoren leidt deze attitude van de bevelvoerders tot onveiligheid en kan ze zelfs schadelijk zijn voor individuele ploegleden die niet gehoord worden. Ze maken zich hier zorgen om en geven aan dat het bij sommige kazernes "hard werken" is om daar binnen te komen.

Tegelijkertijd zijn er ook operationeel leidinggevendenden die openstaan voor TCO en oog hebben voor de opvang en nazorg voor de ploeg. Zij roepen TCO direct op zodra er binnen de ploeg behoefte aan is, ook al is dat maar bij één ploeglid. Het zijn vaak ook bevelvoerders die zelf al een stukje nazorg met de ploeg oppakken: "Als we bij de kazerne terugkomen, vraag ik aan iedereen persoonlijk 'hoe voel je je'? Dan gaan we even een bak koffie drinken. Ook al is het een ogenschijnlijk simpele standaardsituatie. Of het nou druk is of niet, het zal mij niet boeien. Want ik kan wel 10 of 30 minuten eerder inzetbaar zijn, maar als ik er eentje kwijtraak, heb ik daar een half jaar of driekwart jaar last van. [...] Als ik het gevoel krijg van 'dit is niet ok', dan schakel ik TCO in".

De bevelvoerders en ploegchefs houden hun ploegleden goed in de gaten. Ze weten op wie ze extra moeten letten, omdat die bijvoorbeeld "dingen opkroppen" en "niet actief hun vinger zullen opsteken" bij de vraag of er behoefte is aan TCO. Een bevelvoerder van de beroeps gaf bijvoorbeeld aan: "Dan gaan we gewoon even een wandelingetje maken, de kazerne uit. Portofoon of pager mee. Of als we aan het knutselen zijn, of weet ik veel, dan ga ik er even bij staan. En als ik zie dat het meer mensen aangaat, dan zeg ik 'jongens, het is klaar voor vandaag, we gaan even een bak koffie doen'".

3.2.3 Ploegleden

Vrijwilligers versus beroeps

TCO-coördinatoren zien een groot verschil in de behoefte aan TCO tussen de vrijwillige en beroepsleden. Vrijwilligers hebben over het algemeen meer behoefte aan TCO: zij opereren in hun eigen leef-en woonomgeving, waardoor ze slachtoffers en familieleden vaak kennen, wat de impact van een incident vergroot. Een bevelvoerder vertelde bijvoorbeeld na een dodelijk verkeersincident: "Als ik nu mijn vader en moeder in het dorp zie lopen... dat is echt een hoopje ellende bij elkaar. Dan moet ik altijd weer even slikken". Tegelijkertijd is het volgens de coördinatoren soms lastig om voor de vrijwilligers TCO-gesprekken te plannen, omdat ze minder frequent met de hele ploeg bij elkaar komen en vaak na een inzet weer naar hun andere baan gaan.

Bij de beroepsleden lijkt de drempel om TCO in te zetten hoger. Beroepsleden geven aan dat ze vaak goed op elkaar ingespeeld zijn en de ploeg een "tweede gezin" is waarin leden veel met elkaar bespreken. "Je gaat voor elkaar door het vuur, en daardoor kun je ook wel alles delen". Maar tegelijkertijd ziet een coördinator bij de beroepsleden 'een andere werksfeer' dan bij de vrijwillige leden: "De beroeps moeten meer hun eigen hachje redden. Emoties laten zien, zien zij als zwakte. Wat natuurlijk helemaal niet zo is. Maar zo wordt het wel ervaren. Niet overal, maar wel meer dan bij de vrijwillige leden".

Informeel versus formeel opvang

Zoals eerder in dit rapport genoemd is, vindt veel informeel nazorg plaats en voeren sommige bevelvoerders zelf het eerste opvanggesprek met de ploeg. Sommigen bevelvoerders geven aan dit zonder TCO-lid te doen als ze vinden dat het kan: "Ik doe het ook wel eens als OvD of bevelvoerder, even in het klein. We vinden het niet nodig dat ze (red: de TCO-leden)

dan komen, maar wel dat we even een bakje koffie drinken. Dat maak je weer even het plaatje rond, maar dat is dan wel wat het is. Maar dat is alleen bij dingen waarbij het in onze ogen kan”.

Maar die grens is soms niet altijd even duidelijk. Een bevelvoerder die ook TCO-lid is en na een ingrijpend incident zelf het TCO-gesprek heeft opgepakt met zijn eigen ploeg, geeft aan daar achteraf spijt van te hebben: *“Je moet niet je eigen TCO organiseren.”* Volgens de coördinatoren is dit ook *“geen gewenste situatie”* omdat niet duidelijk is hoe de gesprekken gevoerd worden: *“De gesprekken kunnen heel schadelijk zijn, bijvoorbeeld omdat er keihard gelachen wordt als iemand zijn verhaal doet”.*

Verschil in behoefte

Na een ingrijpend incident hebben sommige ploegleden geen behoefte aan TCO. Het tijdstip waarop het incident plaatsvindt, is daarin bijvoorbeeld bepalend. Zeker midden in de nacht is vaak geen behoefte aan TCO. Ploegen willen dan niet op de kazerne blijven, maar naar bed of naar huis om alles te laten bezinken. Ook aan het einde van de dienst is er vaak geen behoefte aan TCO; *“Ze brengen dan liever hun kinderen naar school”.* Vaak wordt TCO dan alsnog later ingepland.

Eerdere ervaringen met TCO zijn ook bepalend. Zijn die ervaringen positief, dan wordt TCO sneller opnieuw ingezet. Maar eerdere negatieve ervaringen zorgen voor weerstand; *“Als je het gevoel hebt van dit gaat me niet helpen, ga je ze ook niet meer bellen”.* Zeker in verleden werd er *“op gehamerd dat er gepraat moest worden”;* *“Dan werd dat hele rijtje afgegaan, van wat voelde jij, en jij en jij? Dan moest iedereen dat op tafel leggen en dan kreeg je een heel gemaakt gesprek. Volgens mij moet het vooral een open gesprek blijven, waarbij niet iedereen hoeft te praten”.*

Het kan ook voorkomen dat binnen een ploeg een deel wel TCO wil en een deel niet. Respondenten geven aan dat ploegen daar verschillend mee omgaan. Zo zijn er ploegen waar ploegleden of bevelvoerder diegenen die geen behoefte aan TCO hebben aanspreken op de gezamenlijke verantwoordelijkheid en de bijdrage die zij kunnen leveren tijdens de operationele debriefing. In sommige regio's zijn daar ook afspraken over gemaakt: *“Iedereen die bij het incident betrokken was, gaat mee naar het opvanggesprek. Iedereen heeft zijn of haar eigen verantwoordelijkheid om daar bij te zijn. Misschien zit je daar niet voor jezelf, maar misschien wel voor je collega die vragen heeft”.* Bij andere ploegen hoeft een ploeglid dan niet bij het TCO aanwezig te zijn: *“Sommigen vinden TCO niks, maar dat heeft altijd een oorzaak. Daar ga ik mee apart staan, dan kom ik erachter dat ze bijvoorbeeld op een andere manier verwerken. Dat ze geen netvliesvervuiling willen. Dat moet je respecteren. Alleen vragen we wel aan diegene of die het ook met de ploeg heeft gedeeld, want dan is daar meer begrip voor”* (coördinator TCO).

Ook is niet iedereen na een heftig incident al goed genoeg 'geland' om te kunnen zeggen hoe ze zich voelen. Sommigen willen na een heftig incident eerst onderling stoom afblazen, voordat ze een TCO-gesprek ingaan: *“Je kunt het een beetje vergelijken met een overlijden binnen je familie. Dan zit je ook niet direct te wachten op de buurvrouw die langskomt, en die zegt ‘wat vreselijk wat er allemaal gebeurd is’. Nee, dan wil je met je naasten zijn om verdrietig te zijn, maar ook om te lachen, dat wil je als klein gezelschap delen. Daarna komen de formele handelingen”.*

3.2.4 TCO-leden

TCO-leden zelf zijn ook bepalend voor het ‘succes’ van het TCO-gesprek. Sommige coördinatoren kijken bij een aanvraag voor TCO alleen naar de beschikbaarheid van TCO-leden, andere houden ook rekening met bijvoorbeeld de mate van ervaring (nieuwe TCO-leden worden overtuigd meegestuurd) en persoonlijkheid: *“De één is bijvoorbeeld empathischer in een korps waar meer boeren zitten. Praat makkelijker als je uit hetzelfde hout gesneden bent. Een ander moet je juist niet op een beroepspost zetten. Zo kunnen we uit onze pool kiezen wie het meest geschikt is voor de inzet. Kan niet altijd, je hebt niet altijd de keus, maar proberen wel altijd zo tactisch mogelijk te kiezen”.*

Uit de gesprekken met de brandweermensen blijkt dat zij ook nog andere factoren belangrijk vinden. Deze worden hieronder beschreven.

Vrijwilliger of beroeps TCO-lid

Voor sommige ploegen maakt het uit of TCO-leden afkomstig zijn van een vrijwillige of beroepspost. Zo zijn er beroepsposities die een TCO-lid van een vrijwillige post minder serieus nemen en hebben enkele vrijwillige posities liever een vrijwilliger als TCO-lid. Andere respondenten geven aan de *“geluiden te kennen”*, maar dat deze binnen hun ploeg niet de bovenaan voeren. Ze vinden het vooral belangrijk dat een TCO-lid bekwaam is.

Functie TCO-lid

Hoewel voor velen de functie van een TCO-lid niet uitmaakt, vinden anderen het noodzakelijk dat een TCO-lid weet wat het werk van de repressieve dienst inhoudt. Zeker tijdens de operationele debriefing, waar ploegleden *“geen zin hebben om alles uit te moeten leggen”*. Ook TCO-leden van ‘kantoor’ worden niet door alle ploegen gewaardeerd: *“Iemand die daar zit met een stropdas, strepen en wit overhemd...dat werkt niet. Dat is gelijk een drempel. Dan kom je daar als brandweerman, terwijl je daar juist níet moet komen als brandweerman. Je komt er als collega die jou gaat helpen”.*

Tegelijkertijd is volgens de coördinatoren juist een gemengd TCO-team (dat niet alleen maar uit repressieve functies bestaat) een meerwaarde. Ze willen in hun TCO-team leden uit alle lagen hebben, en sturen daar ook bewust op: *“Het biedt juist de mogelijkheid mensen te spreken die iets verder van je af staan. Bijvoorbeeld als je bang bent dat je iets fout gedaan hebt. Iemand van de repressieve dienst kan daar sneller over oordelen”*. Sommige regio's selecteren op specifieke functies van de TCO-leden: *“We hebben een aantal duikteams, dat zijn weer andere inzetten. Als je zelf duikt, weet je precies wat het is om iemand in het water te vinden. Zo kiezen we bewust voor personen”*.

Bekendheid met de ploeg

Sommige coördinatoren kijken bij de inzet van TCO-leden ook naar de bekendheid van de TCO-leden met de ploeg. TCO-leden mogen daar bijvoorbeeld geen gesprek voeren op de eigen post, omdat zij dan geen afstand kunnen bewaren. Maar in andere regio's wordt de bekendheid met de ploeg juist als een voordeel gezien. In Utrecht zit bijvoorbeeld een COT'er uit de desbetreffende post bij het gesprek; die kent de ploegleden goed, ziet snel hoe ploegleden in hun vel zitten, en of ze zich anders gedragen dan normaal. Ook onder de brandweermensen zelf wordt er verschillend over gedacht. Sommige vinden een bekend TCO-lid juist drempelverhogend, terwijl andere het juist drempelverlagend vinden: *“De ervaring is wel dat het prettiger is als je een bekende hebt. Anders denk je ‘leuk, maar ik ken je*

helemaal niet. Wat kom je doen? Ik moet mijn ellende aan iemand gaan vertellen die ik niet ken?"

Bekwaamheid

Volgens de respondenten is de belangrijkste voorwaarde dat TCO-leden capabel zijn, "voel-sprieten hebben" en "mensenmensen" zijn. Ze willen iemand die goed luistert en goed met de ploeg omgaat. Als een TCO-gesprek niet goed verloopt, zijn brandweermensen er snel "klaar mee" en zullen ze daarna TCO niet snel meer inschakelen. Als voorbeeld noemen ze het stellen van oppervlakkige vragen, te beperkte observaties, te veel over zichzelf vertellen, te veel ingaan op emoties, "eindeloos aan iemand trekken" of ploegleden te veel details laten vertellen; *"Die jongen die bij de reanimatie stond heeft zoveel details verteld... over waar het mes inging, hoe diep, wat er allemaal gebeurde....dat heeft hij drie keer verteld. Dat had die niet moeten doen. Daar had ingegrepen moeten worden"*.

De coördinatoren erkennen dat sommige TCO-leden zich verder zouden kunnen ontwikkelen: *"Niet iedereen staat altijd voor een groep. Kan zo een vrijwilliger zijn die van de bouw afkomt en die daar in één keer voor de groep moet gaan staan om een gesprek te leiden. Dat is niet voor iedereen dagelijkse kost"*.

Houding en klik met de ploeg

De houding van de TCO-leden is erg bepalend: *"We kunnen allemaal roepen 'het is een informeel gesprek, we zijn er voor jullie', maar als je daar gaat zitten en je houding is heel gesloten...dat gaat hem niet worden"*. Daarnaast speelt ook de verbinding en klik met de ploegleden een grote rol: *"Tijdens het eerste gesprek gaat het vooral om stoom afblazen en de film samenstellen. Dat is bijna een werktuiglijke handeling. Maar dat tweede gesprek... daar heb je wel iemand nodig die met je meevoelt en waarmee je een klik hebt. Dan komt er veel meer op tafel. Dan wordt juist dat gevoel besproken. Na het incident spuit de adrenaline uit je oren, je gevoel is weggestopt. Dan zit je daar als brandweerman, terwijl bij het tweede gesprek zit je als mens"*.

Brandweermensen vinden het lastig hun verhaal te doen bij iemand met wie ze die klik en verbinding niet voelen. Het is dan *"binnen een half uur afgelopen"*. Ze raden aan om het gesprek, als dat niet goed loopt, af te breken en te kijken waar de spanning zit. Het vervolggesprek zou dan eventueel met een ander TCO-lid gevoerd kunnen worden.

Toename aantal TCO-inzetten verwacht

Alle respondenten voorzien in de toekomst een toename van TCO-aanvragen door diverse factoren:

- > Door de verschuiving van taken rukt de brandweer nu veel vaker uit voor suïcides en reanimaties. Dat maakt het werk zwaar. *"Mijn jongste reanimatieslachtoffer was vijf minuten oud. Na afloop konden er nieuwe banden en nieuwe remschijven op die auto. Dat doet wat met die jongens"*.
- > Incidenten worden heftiger, groter en zwaarder. *"Vroeger had je af en toe eens een gek die rare dingen deed, tegenwoordig lopen ze overal"*.
- > Mensen lijken minder zelfredzaam te worden en doen sneller een beroep op de hulpdiensten. *"De maatschappij verandert, mensen zijn sneller overspannen, zijn sneller in burn-out en springen voor de trein, want ze zien het niet meer zitten. Die grens is drastisch naar beneden gegaan"*.

in relatief korte periode. Dan heb je de periode, dan vallen de blaadjes van de boom af, dan sta je bijna elke week langs de spoorlijn”.

- > Brandweermensen hebben zelf ook meer aan hun hoofd, maken zich zorgen over dagelijkse dingen, waardoor hun emmer sneller vol loopt. Volgens coördinatoren is dit meer dan vroeger. “*Er gebeurt zoveel, scheidingen et cetera, maar dat zijn wel de mensen die onzeker worden in de ploeg*”.
- > Door het vertrek van veel brandweermensen (onder andere door het beëindigen van de 20-jaars beroepscontracten) komen momenteel veel jongeren bij de brandweer. Volgens velen vormen zij een ‘risicogroep’, omdat ze nog weinig levenservaring hebben. Bovendien staan jongeren meer open voor TCO.
- > TCO staat meer op de kaart en opleidingen besteden meer aandacht aan TCO. Brandweermensen weten TCO nu makkelijker te vinden en durven eerder hulp te zoeken.

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

In deze verkennende studie stonden drie onderzoeksvragen centraal: 1) hoe is de collegiale ondersteuning georganiseerd binnen de brandweer? 2) In welke mate komt de geboden georganiseerde collegiale ondersteuning overeen met de richtlijn? 3) Hoe ervaren brandweermensen de georganiseerde collegiale ondersteuning? Op basis van de gesprekken komen we tot de volgende conclusies.

Hoe is de collegiale ondersteuning georganiseerd binnen de brandweer?

- > Tussen de onderzochte veiligheidsregio's zijn grote verschillen te zien in de manier waarop TCO is ingericht.
- > In alle onderzochte veiligheidsregio's kunnen manschappen, operationeel leidinggevend en brandweermensen TCO aanvragen. In enkele regio's brengt de meldkamer bij een ingrijpend incident TCO nog proactief onder de aandacht bij de operationeel leidinggevende.
- > In alle onderzochte regio's zijn regionale TCO-leden actief die bij een TCO-aanvraag ingezet kunnen worden. Additioneel hebben enkele regio's nog 'lokale TCO-leden', ook wel COT'ters of TCO-2 leden genoemd, die aan een post verbonden zijn. Ze zijn de 'lokale antennes en voelsprietten' van de ploegchefs, TCO-leden en coördinatoren, en hebben een sleutelrol in het signaleren en monitoren na een incident.
- > Het eerste TCO-gesprek vindt vaak plaats meteen na het incident en operationele debriefing. TCO-leden bieden tijdens dit eerste gesprek vooral praktische ondersteuning. In het tweede en derde gesprek gaan TCO-leden verder in op wat het incident met de ploegleden heeft gedaan, en geven ze psycho-informatie waarin ze het verwerkingsproces verder toelichten en klachten normaliseren. In sommige regio's vindt dit tweede en derde gesprek echter nooit plaats.
- > Na drie TCO-gesprekken kunnen brandweermensen doorverwezen worden naar professionele hulpverleners zoals psychologen en maatschappelijk werkers. Momenteel zijn daar lange wachtlijsten. Enkele regio's hebben zelf professionals zoals maatschappelijk werkers en psychologen in dienst.

In welke mate komt de geboden georganiseerde collegiale ondersteuning overeen met de richtlijn?

- > De richtlijn 'Psychosociale ondersteuning geüniformeerden', en de daarvan afgeleide handreiking 'Opvang en nazorg brandweer' vormen de basis voor TCO bij de brandweer. Uit de gesprekken met de respondenten komen (grote) verschillen naar voren tussen de uitgangsdOCUMENTEN en de ondersteuningspraktijk (zie het schematische overzicht in de bijlage), bijvoorbeeld het moment van de TCO-bijeenkomsten en het aantal gesprekken.

Hoe ervaren brandweermensen de georganiseerde collegiale ondersteuning?

- > De gesproken brandweermensen ervaren TCO als waardevol om meerdere redenen: TCO-leden zorgen voor structuur in het gesprek, bieden ruimte om ervaringen en emoties onderling te delen, bieden praktisch hulp en ondersteuning, geven informatie over en handvatten voor verwerking, en bieden ondersteuning aan bijvoorbeeld bevelvoerders en ploegchefs.
- > Diverse factoren zijn van invloed op de inzet, uitvoering en ervaringen met TCO. Meest genoemd is de 'machocultuur' die in sommige posten nog heerst, waardoor TCO nauwelijks of zelfs niet wordt ingezet. De attitude van de operationeel leidinggevende speelt hierbij mede een rol.
- > De behoefte aan TCO verschilt tussen ploegen (bijvoorbeeld vrijwilligers en beroeps) en binnen ploegen. Eerdere ervaringen, en de functie van, bekwaamheid van en klik met het TCO-lid zijn hierin mede bepalend.
- > In sommige regio's ervaren coördinatoren gebrek aan support, middelen en capaciteit vanuit de organisatie, wat een brede implementatie en verdere ontwikkeling van TCO bemoeilijkt.

4.2 Aanbevelingen

Vanwege de verkennende aard van dit onderzoek zijn we terughoudend met het doen van aanbevelingen. Hoewel we in dit onderzoek een aantal opvallende discrepanties constateerden tussen de richtlijn en geboden opvang en nazorg (zie het schematische overzicht in de bijlage), realiseren we ons ook dat deze niet een op een vertaald kunnen worden naar de landelijke situatie.

1) Representatief onderzoek is nodig om tot eenduidig beleid te komen

Een eerste aanbeveling is dan ook om, op grond van de analyse waarmee nu een start is gemaakt, een breder onderzoek te starten naar de situatie in alle veiligheidsregio's, hoe de nazorg georganiseerd is en welke belemmerende en bevorderende factoren daarin een rol spelen. Inzage in deze factoren is noodzakelijk, omdat zij van invloed kunnen zijn op de implementatie van de huidige – en straks de herziene – richtlijn binnen de regio's en de werking van de implementatiestrategieën kunnen versterken of verzwakken (zie aanbeveling 2). Gezien de ontwikkelingen in de maatschappij (zie het kader op pagina 24-25) verwachten de respondenten dat er de komende jaren meer behoefte aan TCO zal zijn.

2) Ontwikkel een implementatiestrategie, leg deze vast en monitor de implementatie¹

Zorg dat in alle regio's de inhoud van de huidige (en straks herziene) richtlijn geïmplementeerd en toegepast wordt in de praktijk. Dertien jaar na het verschijnen van de richtlijn concluderen wij namelijk dat dit niet in alle regio's het geval is. Voor brandweermensen is de nazorg die zij krijgen nu afhankelijk van de regio waarin zij werken. Dat brandweermensen te allen tijden en ongeacht de regio waarin zij werken toegang dienen te krijgen tot de juiste opvang en nazorg staat niet ter discussie, maar de mate waarin dit daadwerkelijk gebeurt is niet gegarandeerd. Ondersteuning, financiële middelen en capaciteit vanuit het management zijn noodzakelijk voor TCO-coördinatoren en -leden om de opvang en nazorg binnen hun regio's goed en adequaat volgens de richtlijn te kunnen organiseren.

¹ Deze aanbeveling is reeds in 2013 al gedaan in een onderzoek naar de mate waarin de richtlijn 'Psychosociale ondersteuning geüniformeerd' drie jaar na publicatie binnen de brandweer was geïmplementeerd (Burger et al., 2013).

3) Onderzoek de rol van de operationeel leidinggevende in het geven van psychosociale ondersteuning²

Operationeel leidinggevendens zijn cruciaal voor de inzet van TCO en het signaleren van 'afwijkend' gedrag bij ploegleden na ingrijpende incidenten. Uit de gesprekken komt echter naar voren dat sommige leidinggevendens hier onvoldoende aandacht aan (kunnen) geven. Bovendien leiden de operationeel leidinggevende in enkele regio's zelf de nazorggesprekken, waardoor het risico bestaat dat nazorg voor henzelf te kort schiet. Hetzelfde geldt voor bijvoorbeeld (H)OvD's die niet bij de nazorggesprekken kunnen of willen aansluiten.

4) Behoud de waardevolle initiatieven in de opvang en nazorg

Tijdens de gesprekken hebben de respondenten waardevolle initiatieven in de opvang en nazorg binnen hun eigen regio genoemd, waaraan wij in dit rapport nog niet of onvoldoende aandacht geschonken hebben. Het zijn initiatieven die andere regio's kunnen inspireren en interessant zijn om verder te onderzoeken. Daarom benoemen we ze hieronder.

> Lokale TCO-leden

Diverse regio's maken gebruik van lokale TCO-leden die aan de post verbonden zijn. De TCO-coördinatoren in die regio's, evenals de ploegchefs en brandweermensen, zien vele voordelen van de lokale TCO-leden, omdat zij in de weken en maanden na een ingrijpend incident een belangrijke rol vervullen in het signaleren en monitoren. Nader onderzoek naar de (optimale invulling van de) rol van deze lokale TCO-leden en effecten op bijvoorbeeld het psychosociale welbevinden van brandweermensen kan bijdragen aan maatwerk.

> Buddysysteem

Dat laatste geldt ook voor diverse buddysystemen die door respondenten worden benoemd. De regio Amsterdam-Amstelland is bijvoorbeeld een buddyproject aan het opzetten waarbij brandweermensen met PTSS aan een collega gekoppeld worden. Door de lange wachtlijsten is professionele hulpverlening vaak niet direct beschikbaar. De buddy is de 'linking pin' in de organisatie en ondersteunt de brandweerman of -vrouw. Meer inzicht in de ervaringen met dit buddysysteem, evenals soortgelijke initiatieven bij andere geüniformeerde diensten, is aan te bevelen. Daarnaast hebben diverse ploegchefs de behoefte uitgesproken aan een buddy voor zichzelf. Na een ingrijpend incident komt veel op hun bordje terecht, zeker in regio's waar TCO maar uit één gesprek bestaat. De ploegchefs willen er zijn voor de ploeg, maar zijn ook zoekende naar wat de ploeg nodig heeft en wat ze het beste kunnen doen. *"Ik ben helemaal geen professional, maar ik pak wel iets aan dat professionele aandacht nodig heeft. Op zo'n moment voel je je eenzaam, maar moet je je als ploegleider laten zien"*. Ze willen een buddy die de organisatie kent, buiten de groep staat, met hen meedenkt en taken van hen kan overnemen. Enkele regio's hebben voor de TCO-leden een buddysysteem opzet, waarin zij hun ervaringen en dilemma's met elkaar kunnen delen, elkaar feedback kunnen geven en elkaar nazorg kunnen verlenen na hun inzet. Andere regio's organiseren bijvoorbeeld intervisie-bijeenkomsten voor TCO-leden.

> Rekening houden met elkaars inzetbaarheid

Meerdere respondenten gaven voorbeelden van de manier waarop zij binnen hun ploeg rekening houden met elkaar en hun inzetbaarheid. Bijvoorbeeld door voor de uitruk te vragen hoe iedereen erbij zit en ploegleden die minder goed in hun vel zitten (waar

² Ook dit is een aanbeveling die tien jaar geleden al werd geformuleerd (Burger et al., 2013) en nog steeds actueel is.

mogelijk) bij ingrijpende incidenten uit de wind te houden; door collega's de ruimte te bieden om "*uit te stappen*" op momenten dat het te dichtbij komt; of door bijvoorbeeld netvliesvervuiling te voorkomen door een Ovd "*voor te laten kijken*", waarna ze met elkaar overleggen wie dat aankan en wil helpen.

> *Betrek het thuisfront*

Enkele regio's stimuleren de opvang en nazorg van de brandweerman of -vrouw binnen de eerste kring (zie het model van Gersons in figuur 1.1). De regio's organiseren bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten voor familieleden en partners, en informeren hen hoe zij de klachten kunnen herkennen, wat zij kunnen doen en wanneer en waar ze aan de bel kunnen trekken.

Literatuurlijst

ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crisis. (2010). *Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden*. Geraadpleegd van [Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden](#)

ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum. (2023a). *Collegiale ondersteuning inrichten*. Geraadpleegd van <https://www.arq.org/diensten/collegiale-ondersteuning-inrichten>

ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum. (2023b). *Opvang in groepsverband*. Geraadpleegd van [Opvang in groepsverband | ARQ](#)

ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum. (2023c). *Beroep en trauma*. Geraadpleegd van [Beroep en trauma | ARQ](#)

Brandweer Nederland. (2016). *Handreiking opvang en nazorg brandweer*. Geraadpleegd van [201609-BWNL-Handreiking-opvang-nazorg-brandweer.pdf \(nipv.nl\)](#)

Burger, N., Zwenk, F., Reiffers, R., Dückers, M. (2013). *Implementatiemonitor. Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden*. Impact.

Dangermond, K., Weever, R., Duyndam, J., Machielse, A. (2022). "A sight you'll never forget". Why firefighters experience certain incidents as critical and the impact of such incidents on individual firefighters and fire crews. *International Journal of Emergency Management*, 17(3/4), 296-311.

Dücker, M., Jong, W. (2010). *Sterke Schouders in het publieke domein*. Geraadpleegd van [Sterke Schouders in het publieke domein.pdf \(arq.org\)](#)

Gersons, B. (2005). *Bijzondere missie: Geestelijke Gezondheidszorg voor militairen en veteranen*.

Klimley, K.E., Van Hasselt, V.B., Stripling, A.M. (2018). Posttraumatic stress disorder in police, firefighters, and emergency dispatchers. *Aggression and Violent Behavior*, 43, 33-44.

Obuobi-Donkor, G., Oluwasina, F., Nkire, N., Agyapong, V.I.O. (2022). A scoping review on the prevalence and determinants of post-traumatic stress disorder among military personnel and firefighters: implications for public policy and practice. *International journal of environmental research and public health*, 19(3).

Psychotraumanet. (z.d.) *Opvang en nazorg na een schokkende gebeurtenis*. Geraadpleegd van <https://psychotraumanet.org/nl/opvang-en-nazorg-na-een-schokkende-gebeurtenis-0>

Serrano-Ibanez, E.R., Corras, T., Del Prado, M., Diz, J., Varela, C. (2022). Psychological variables associated with post-traumatic stress disorder in firefighters: a systematic review. *Trauma, violence & Abuse*, 24 (4), 2049-2066.

Stanley, I.A., Hom, M.A., Joiner, T.E. (2016). A systematic review of suicidal thoughts and behavior among police officers, firefighters, EMTs and paramedics. *Clinical Psychology Review*, 44, 25-44.

Wagner, S.L., White, N., Randall, C., Regehr, C., White, M., Alden, L.E., Buys, N., Carey, M.G., Corneil, W., Fyfe, T., Matthews, L.R., Fraess-Phillips, A., Krutop, E. (2020). Mental disorders in firefighters following large-scale disaster. *Disaster Medicine and public health preparedness*, 15(4), 504-517.

Wagner, S.L., White, N., Buys, N., Carey, M.G., Corneil, W., Fyfe, T., Matthews, L.R., Randall, C., Regehr, C., White, M., Alden, L.E., Krutop, E., Fraess-Phillips, A.F., Fleischmann, M.H. (2021). Systematic review of mental health symptoms in firefighters exposed to routine duty-related critical incidents. *Traumatology*, 27 (3), 285-302.

Bijlage 1

In onderstaand schema geven we de verschillen weer tussen de richtlijn ‘Psychosociale ondersteuning geüniformeerden’, de handreiking ‘Opvang en nazorg brandweer’, en de praktijk (op basis van de verhalen van de respondenten). Deze verkennende studie had niet als expliciet doel om in te gaan op de overeenkomsten en verschillen tussen richtlijn, handreiking en praktijk. Het gegeven overzicht is dan ook niet uitputtend; de gevonden verschillen kunnen op toeval berusten, en er kunnen bovendien méér verschillen zijn.

| Thema | Richtlijn ‘Psychosociale ondersteuning geüniformeerden’ | Handreiking ‘Opvang en nazorg brandweer’ | Praktijk (op basis van verkennend onderzoek) |
|------------------------------|---|--|--|
| Doelgroep | Individuele hulpverlener | In groepsverband of individueel | In groepsverband of individueel. Gesprekken vinden bijna altijd plaats met de gehele ploeg. Gesprekken kunnen op individuele basis worden voortgezet. Ook kunnen brandweermensen altijd zelf TCO bellen voor een individueel gesprek. |
| Timing TCO-gesprekken | Gesprek 1: enkele dagen na het incident* Gesprek 2: na 4 tot 6 weken Gesprek 3: na drie maanden * Als de inzet van TCO te snel na het incident is, kan dit schadelijk zijn voor de verwerking. | Gesprek 1: enkele dagen na incident* Gesprek 2: na 4 tot 6 weken Gesprek 3: na drie maanden *Kan door aan te sluiten bij operationele debriefing of binnen enkele dagen na het incident | Gesprek 1: direct na het incident* Gesprek 2: enkele dagen daarna Gesprek 3: ongeveer drie weken na het incident *Na operationele debriefing Hoewel het aantal gesprekken overeen komt met de richtlijn, is het tweede gesprek qua tijdsplanning gelijk aan het eerste gesprek in de richtlijn en handreiking, en het derde gesprek gelijk aan het tweede gesprek. |

| Thema | Richtlijn 'Psychosociale ondersteuning geüniformeerden' | Handreiking 'Opvang en nazorg brandweer' | Praktijk (op basis van verkennend onderzoek) |
|------------------------------|---|--|---|
| Aantal TCO-gesprekken | Maximaal drie gesprekken, daarna doorsturen naar professionele hulpverlening. | Eén tot drie gesprekken | In sommige regio's bestaat TCO standaard maar uit één gesprek (dat meteen plaatsvindt na operationele debriefing). Er zijn echter ook regio's waar de drie gesprekken altijd plaatsvinden (het derde gesprek kan ook een telefoontje zijn als het niet nodig is om met de ploeg bij elkaar te komen). Heel incidenteel vinden meer gesprekken plaats, bijv. als eigen collega's gewond zijn geraakt. |
| Inzetcriteria TCO | <p>In de richtlijn staan voor de brandweer twee verschillende lijstjes met 'inzetcriteria'.</p> <p>Op basis van de handleiding nazorg brandweer: ernstig letsel bij volwassen slachtoffer of bij de brandweermensen 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.</p> <p>Op basis van de inzet van collegiale ondersteuningsteam: geweld/intimidatie tegen hulpverleningspersoneel; ongevallen met zwaar letsel, dood of vermindering; ernstig letsel, dood en reanimatie van kinderen en/of hulpverleners; situaties waarbij familie of collega's van geüniformeerden betrokken zijn; situaties waarbij sprake is van onmacht bij het</p> | Ongevallen waarbij sprake is van zwaar letsel, reanimatie, dood of vermindering; ongevallen met een kind; situaties waar familie, of collega's van hulpverleners betrokken zijn; situaties waarbij sprake is van onmacht bij hulpverleners (mislukte redding); bizarre situaties en ernstige misdrijven; geweld/ intimidatie tegen hulpverleners; alle andere situaties waarbij medewerkers behoefte hebben aan ondersteuning. | Twee manieren waarop TCO wordt ingezet. 1) In de regio's kunnen manschappen, bevelvoerders of OVD's altijd zelf TCO aanvragen. 2) Aanvullend brengt in sommige regio's de meldkamer TCO nog actief onder de aandacht bij operationeel leidinggevende na een ingrijpend incident. In sommige regio's is dit na een dodelijk incident of een (kinder)reanimatie, in andere regio's zijn de criteria uitgebreider en houden ze bijvoorbeeld de 'regel van 7' aan, overeenkomstig met de criteria in handreiking. |

| Thema | Richtlijn 'Psychosociale ondersteuning geüniformeerden' | Handreiking 'Opvang en nazorg brandweer' | Praktijk (op basis van verkennend onderzoek) |
|---|---|---|---|
| <p>Gespreksleider operationele debriefing en TCO</p> | <p>hulpverlenend personeel; bizarre situaties en ernstige misdrijven; en alle situaties waarbij hulpverlenend personeel zelf aangeeft behoefte aan opvang te hebben.</p> <p>Over het algemeen zijn leden van collegiale ondersteuning niet aanwezig bij de operationele debriefing, maar is dit in overleg met de operationeel leidinggevende niet uitgesloten. De TCO-gesprekken kunnen niet door een leidinggevende gedaan worden. Dit verstoort de functionele relatie en kan vertrouwelijkheid in de weg staan.</p> | <p>Wordt samen met collega's en leidinggevende gedaan. De georganiseerde collegiale opvang kan hier vanaf het begin een rol in spelen. TCO-gesprekken worden gedaan door hiervoor getrainde collega's.</p> | <p>Vaak leidt de operationeel leidinggevende de operationele debriefing, waarna TCO-leden het stokje overnemen om bijvoorbeeld psycho-informatie en ondersteuning te geven. Het komt echter ook voor dat TCO-leden de operationele debriefing bespreken, of dat de operationeel leidinggevende ook de psycho-informatie geeft. Volgens de richtlijn en TCO-coördinatoren is dit laatste niet wenselijk. In andere regio's sluiten de TCO-leden pas aan na de operationele debriefing.</p> |
| <p>Inhoudelijke taken TCO</p> | <p>1) Bieden van praktische hulp; 2) stimuleren van gezonde verwerking; 3) vroegtijdige signalering en tijdige doorverwijzing; 4) monitoring van het proces van verwerking; 5) het sociale netwerk van de betrokken geüniformeerde; 6) negatieve reacties uit de omgeving</p> | <p>1) Bieden van praktische hulp; 2) stimuleren van gezonde verwerking; 3) monitoren van het proces van verwerking; 4) geven van eventuele psycho-informatie; 5) aandacht schenken aan het sociale netwerk; 6) zo nodig verwijzen</p> | <p>In de regio's waar TCO bestaat uit twee of drie gesprekken worden de taken uitgevoerd die in de richtlijn en handreiking beschreven staan. Dit geldt echter niet voor de regio's waar TCO bestaat uit één gesprek. Daar kan bijvoorbeeld het verwerkingsproces niet door TCO-leden gemonitord worden.</p> |
| <p>Ondersteuning leidinggevende</p> | <p>Bij grote incidenten kan georganiseerde collegiale ondersteuning de operationeel leidinggevende ontlasten door een actieve rol toe te bedelen aan georganiseerde collegiale ondersteuning.</p> | <p>Niet benoemd</p> | <p>Erg verschillend per regio. Soms is er veelvuldig contact tussen bijvoorbeeld de bevelvoerder/ploegchef en TCO-leden. Anderen voelen zich juist erg alleen staan. Optie voor buddy of regisseur is meerdere keren geopperd (zie de aanbevelingen).</p> |

| Thema | Richtlijn 'Psychosociale ondersteuning geüniformeerden' | Handreiking 'Opvang en nazorg brandweer' | Praktijk (op basis van verkennend onderzoek) |
|-----------------------|--|---|--|
| Doorverwijzing | Zodra de georganiseerde collegiale ondersteuning dit noodzakelijk acht, wordt in overleg met betrokkene doorverwijzing geadviseerd naar professionele opvang. Doorverwijzing kan plaatsvinden naar bijv. maatschappelijk werkers en eerstelijnsartsen (derde kring) of psychiaters, psychologen en psychotherapeuten (vierde kring). | In de handreiking staat geen specifieke informatie over de doorverwijzingen, omdat 'de beschikbare kanalen per veiligheidsregio verschillen'. Aandachtspunten die hierbij wel genoemd zijn, zijn goede bereikbaarheid en beschikbaarheid, kwaliteit, contextkennis en kostenaspect. | Per regio is de doorverwijzing anders georganiseerd. Regio's hebben contracten met bijvoorbeeld ARQ IVP, Steunpunt Brandweer of andere externe partijen waar zij brandweermensen naar kunnen verwijzen. Lange wachttijden zijn momenteel een groot probleem. Enkele regio's hebben nog eigen professionals in dienst naar wie ze kunnen verwijzen, zoals een maatschappelijk werker, geestelijk verzorger of psycholoog. |