

# AMOUR

Actieonderzoek Mentale Ondersteuning ouderenzorg

Als zorgprofessional kom je soms situaties tegen die je raken. Deze situaties kunnen gevolgen hebben voor je mentale gezondheid. Het kan dan helpen collegiale ondersteuning te krijgen.

In het project AMOUR gingen vijf teams van ActiVite aan de slag met collegiale ondersteuning in de praktijk.

Met deze 7 stappen kun je zelf collegiale ondersteuning in de zorg invoeren.

## Stap 1: Zet het proces op papier

Het inrichten van collegiale ondersteuning begint bij het organiseren van het proces. Met de documenten in deze toolkit kun je zelf aan de slag! [Lees meer.](#)



3

## Stap 3: Kiezen en trainen collegiaal ondersteuners

Het kiezen van collegiaal ondersteuners werkt het beste door nominatie van de teamleden. Hebben de genomineerden hun nieuwe rol aanvaard? Dan kunnen zij de training volgen. [Lees meer.](#)



4

## Stap 4: Creëer bewustwording

Leer zorgverleners dat het belangrijk is om situaties te herkennen die leiden tot mentale problemen, onzekerheid of angst, en hoe ze hiermee om moeten gaan. Geef hierbij uitleg over wat collegiale ondersteuning kan betekenen. [Lees meer](#)



5

## Stap 5: Communiceer met elkaar

Collegiale ondersteuning is nieuw en ook best even wennen. Besteed dus veel tijd aan het zichtbaar en bekend maken van deze nieuwe rol. [Lees meer](#)



6

## Stap 6: Evalueren = leren

Na een paar maanden kun je het nieuwe proces van collegiale ondersteuning evalueren. Je kijkt samen wat er goed gaat en wat er beter kan. [Lees meer.](#)



7

## Stap 7: Borgen en uitbreiden

Als je collegiale ondersteuning wilt uitbreiden in je organisatie laat enthousiaste collegiaal ondersteuners en teammanagers dan als ambassadeurs optreden. [Lees meer](#)



2

## Stap 2: Start met een aantal teams

Door te starten met een klein aantal teams kun je het proces van collegiale ondersteuning passend maken voor jouw organisatie. Zijn de teamleden enthousiast? Dan kun je hen later inzetten als ambassadeurs. [Lees meer.](#)



1





# Stap 1 Zet het proces op papier

## Overzicht

Om collegiale ondersteuning in de zorg in te voeren kun je de 7 stappen in deze toolkit volgen. In deze eerste stap vind je een profiel van een Collegiaal ondersteuner (CO), welke rol hij/zij kan vervullen en een set met werkafspraken.

Omdat elke organisatie uniek is kun je het beste starten met collegiale ondersteuning in bestaande werkwijzen en processen en daarna de procedures verbeteren met de stappen uit deze toolkit.

### Inventarisatie

Start eerst met een inventarisatie:

- Hoe is de mentale ondersteuning nu binnen jouw organisatie geregeld?
- Waar kunnen medewerkers terecht?

Bedenk vervolgens hoe collegiale ondersteuning daarin past. Integreer collegiale ondersteuning in de strategie van de organisatie. Bij voorkeur doe je dit in samenwerking met zorgprofessionals.

### Projectleider

Wij adviseren om een projectleider in jouw organisatie aan te stellen die met de invoering van collegiale ondersteuning aan de slag gaat. Deze projectleider kan ook ondersteunen in alle vervolgstappen.

Je kunt ervoor kiezen om hier een vacature voor open te stellen of om het onder te brengen bij een collega.

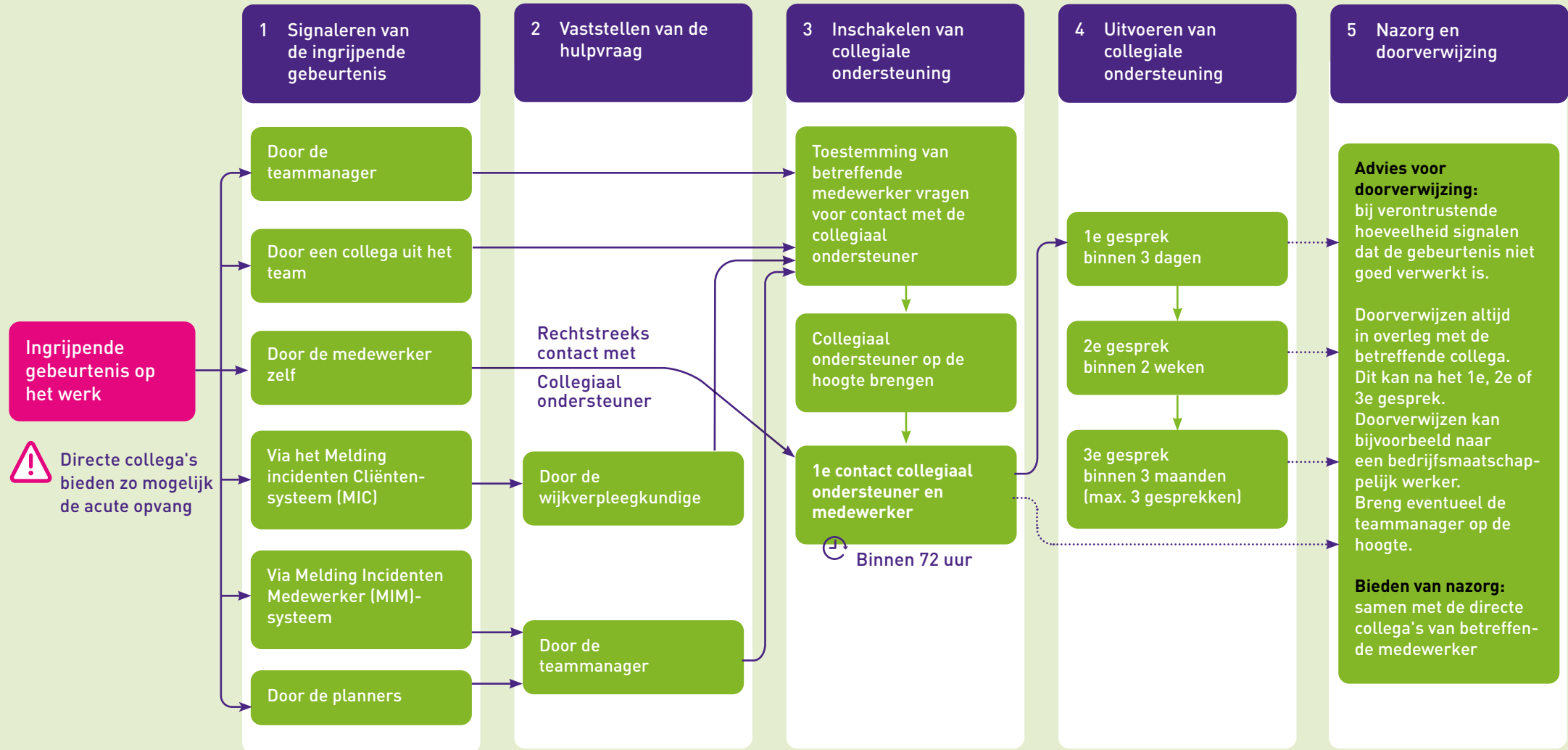
- ✓ [Procesbeschrijving](#)  
Bekijk [hier](#) de procesbeschrijving voor de inzet van collegiale ondersteuning: hoe kan een collegiaal ondersteuner worden ingezet?
- ✓ De [begrippenlijst](#) van de procesbeschrijving collegiale ondersteuning vind je [hier](#).
- ✓ [Profielchets](#)  
Bekijk [hier](#) een voorbeeld van een profielchets van de collegiaal ondersteuner.
- ✓ [Werkafspraken](#)  
Een voorbeeld van een set met werkafspraken vind je [hier](#).



# Stap 1 Zet het proces op papier

## Procesbeschrijving

Hoe kan een collegiaal ondersteuner (CO) worden ingezet? Hieronder een voorbeeld uit de thuiszorg. In de [begrippenlijst](#) vind je een toelichting op deze verschillende onderdelen.





# Stap 1 Zet het proces op papier

## Begrippenlijst

### Ingrijpende gebeurtenis op het werk

Het verschilt per medewerker of een gebeurtenis op het werk als heftig en ingrijpend wordt ervaren. Bij een ingrijpende gebeurtenis kun je denken aan: verbale of fysieke agressie van de cliënt of familie, zelfbeschadiging bij of overlijden van een cliënt, grensoverschrijdend gedrag of seksuele intimidatie, fouten in het eigen handelen, chantage of bedreiging. Het gaat hier om gebeurtenissen die medewerkers overkomen op het werk, met hun cliënten en familie.

### Signalering door de teammanager of collega uit het team

De teammanager of collega uit het team kunnen indirect horen van een ingrijpende gebeurtenis op het werk. Bijvoorbeeld door een gesprek met een collega of de betreffende medewerker zelf.

### Meldingen incidenten Cliënten (MIC)

Meldingen van onverwachte, ongewenste gebeurtenissen bij **cliënten** die tijdens het werk plaatsvinden met (risico op) schade voor cliënt. Deze meldingen komen bij de wijkverpleegkundige en/of leidinggevende binnen.

### Meldingen incidenten Medewerkers (MIM)

Meldingen van onverwachte, ongewenste gebeurtenissen bij een **medewerker** die tijdens het werk plaatsvinden met (risico op) schade voor de medewerker. Deze meldingen komen bij de wijkverpleegkundige en/of leidinggevende binnen.

### Signalering & hulpvraag door de medewerker zelf

Iedere medewerker kan zelf de collegiaal ondersteuner om hulp vragen.

### Signalering door de planners

De planners zijn de personen die als één van de eersten horen over een ingrijpende gebeurtenis. Bijvoorbeeld als een medewerker iets heftigs heeft meegemaakt en om die reden belt naar planning om de route aan te passen.

### Gesprekken

Als collegiaal ondersteuner voer je gesprekken met de betreffende medewerker. In overleg stem je samen af of dit 1, 2 of 3 gesprekken worden en of doorverwijzing wenselijk is. Het liefst vinden deze gesprekken persoonlijk (face-to-face) plaats. Collegiaal ondersteuners zijn getraind in het voeren van de gesprekken.

### Verstoorde verwerking

Het kan voorkomen dat de medewerker nog klachten blijft houden door de ingrijpende gebeurtenis. We noemen dit verstoorde verwerking. Je kunt hierbij denken aan: herbelevingen of dromen over de gebeurtenis, overstuur raken, lichamelijke stressreacties, vermijdingsgedrag of verzuim, slaapproblemen, een kort lontje, onveilige of angstgevoelens, somberheid, concentratieproblemen, toename van alcohol- of drugsgebruik, functioneringsproblemen (werk en privé), gevoelens van schuld en schaamte.

### Nazorg

Wat een medewerker aan nazorg nodig heeft of prettig vindt, verschilt per persoon. Stem altijd met de medewerker af wat hij/zij graag wil. Bijvoorbeeld om er extra bij stil te staan bij een teamoverleg. Spontane acties, zoals een kaartje of een bos bloemen sturen, kun je gewoon zonder overleg met de medewerker doen.





# Stap 1 Zet het proces op papier

## Profielschets

### Profielschets (voorbeeld)

Een collegiaal ondersteuner is geen functie, maar een rol die zorgprofessionals (tijdelijk) op zich kunnen nemen.

#### Taken

De taken van een collegiaal ondersteuner zien er als volgt uit:

- Bieden van een luisterend oor voor collega's na een ingrijpende gebeurtenis.
- Verstrekken van informatie over het verloop van het verwerken van ingrijpende gebeurtenissen.
- Toepassen van de kennis uit de training tot collegiaal ondersteuner in de praktijk.
- Weten welke hulp beschikbaar is voor collega's met een mentale hulpvraag en naar wie binnen de organisatie doorverwezen kan worden.
- Deelnemen aan verschillende overlegmomenten met andere collegiaal ondersteuners om te leren van de casussen.

#### Competenties

Als collegiaal ondersteuner dien je te beschikken over de volgende competenties:

- Meerdere jaren ervaring in de zorg als behandelaar, verpleegkundige of verzorgende.
- In staat zijn om vertrouwelijk te werken en het vertrouwen hebben van je collega's.
- Goede luister- en empathische vaardigheden.
- Het vermogen om informatie op een passende manier over te brengen.
- Stressbestendigheid en flexibiliteit, zodat je snel kunt schakelen wanneer actie vereist is en zaken niet op hun beloop laat.





# Stap 1 Zet het proces op papier

## Werkafspraken

### Werkafspraken (voorbeeld)

- Collegiaal ondersteuners zijn gemiddeld 2 uur per week beschikbaar voor hulpvragers. Houd hier rekening mee bij het opstellen van de roosters voor de collegiaal ondersteuners. Bespreek met elkaar hoe de collegiaal ondersteuners en de hulpvragers de gemaakte uren tijdens werktijd kunnen registreren. Dit kun je doen door in het tijdschrijfsysteem hier een item voor op te nemen.
- Bespreek met elkaar of collegiale ondersteuning breder ingezet mag worden dan alleen bij werkgerelateerde gebeurtenissen met cliënten en/of familie. Wij adviseren om ook werkgerelateerde gebeurtenissen tussen collega's mee te nemen.
- Maak afspraken over op welke manier de ondersteuners kunnen worden ingeschakeld. De procesbeschrijving kan hierbij helpen.
- Stel een plan op voor doorverwijzing. Naar wie kunnen de collegiaal ondersteuners doorverwijzen? Denk bijvoorbeeld aan de bedrijfsmaatschappelijk werker of vertrouwenspersoon.





# Stap 2 Start met een aantal teams

## Overzicht

**Bij Stap 2 ga je op zoek naar enthousiaste teammanagers die willen starten met collegiale ondersteuning.**

**De teammanagers zijn de sleutelfiguren in het succes van collegiale ondersteuning. Geef de teammanager dus een actieve rol tijdens de implementatie van collegiale ondersteuning.**

### Pilot

Vervolgens kun je met een aantal teams experimenteren, oftewel hen gebruiken als pilot. Zijn deze teams enthousiast? Dan kun je hen later inzetten als ambassadeurs bij uitbreiding naar andere teams.

### Draagvlak

Als je aan de slag gaat met de teams, is het belangrijk om draagvlak te creëren. Dat kun je doen door een feestelijke kick-off bij ieder team te organiseren, waarin je uitleg geeft over collegiale ondersteuning en waar ruimte is om vragen te stellen aan de hand van een casus. Zoals eerder benoemd kan een projectleider hierbij goed helpen.

### Werkafspraken

Na de feestelijke kick-off, ga je de inzet van collegiale ondersteuning faciliteren voor zowel de collegiaal ondersteuners als de collega's met een hulpvraag.

Met andere woorden: geef hen de ruimte om in werktijd hun activiteiten uit te voeren of de gesprekken te voeren. Dit kun je doen door in het tijdschrijfsysteem hier een item voor op te nemen.



### Kick-off

Hier vind je een voorbeeld van een presentatie voor tijdens de kick-off.



### Werkafspraken

Een voorbeeld van een set met werkafspraken vind je hier.





# Stap 2 Start met een aantal teams

## Presentatie kick-off bijeenkomst



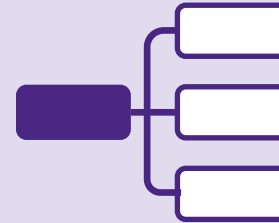
### Kennismaking

Geef ruimte voor een voorstelronde.



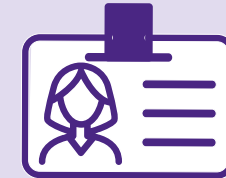
### Casus Het verhaal van Pien

Wat collegiale ondersteuning kan betekenen en wanneer collegiale ondersteuning ingezet kan worden lees je in deze [casus](#).



### Procesbeschrijving

Lees hier hoe het [proces](#) van collegiale ondersteuning er uit kan zien.



### Profielchets

Een collegiaal ondersteuner is geen functie, maar een rol die zorgprofessionals (tijdelijk) op zich kunnen nemen. Lees in de [profielchets](#) over de taken en competenties van een collegiaal ondersteuner.



#### [Casus](#)

Hier vind je een voorbeeld van een casus waarbij collegiale ondersteuning van toepassing kan zijn.



#### [Procesbeschrijving](#)

Hier vind je een voorbeeld van een procesomschrijving van collegiale ondersteuning.



#### [Profielchets](#)

Hier vind je een profielchets met de taken en competenties van een collegiaal ondersteuner.







## Stap 2

# Start met een aantal teams

## Casus: het verhaal van Pien



### Het verhaal van wijkverpleegkundige Pien

Om tien uur 's avonds komt Pien bij het huis van meneer Vink aan. Normaal helpt ze hem om negen uur met het uitdoen van zijn steunkousen, zodat hij naar bed kan gaan. De voordeur is op slot, en het licht in de huiskamer is uit.

#### **Pien:**

Zal hij al naar bed zijn gegaan? Met onze sleutel doe ik de voordeur open.

De kamer is leeg. Dan zie ik het streepje licht onder de deur van de badkamer. Mijn hart slaat een keer over. Ik dwing mijzelf om te gaan kijken. Laat het in vredesnaam niks ernstigs zijn! Dan zie ik hem. Nog half zittend, met zijn hoofd in de doucheslang. Het is een afschuwelijke aanblik. "Dit is niet waar!" denk ik. Ik sla de deur dicht en probeer mezelf bij elkaar te rapen. Ik haal meneer Vink uit de douche en doe een kussensloop om zijn hoofd want zijn gezicht dat naar de muur was gedraaid, wil ik niet zien. Ik bel 112 en niet veel later arriveren de politie en de ambulance.

Achteraf blijkt het geen zelfmoord te zijn. Meneer Vink heeft waarschijnlijk een beroerte gehad in de douche en is op een ongelukkige manier terecht gekomen.

### Vragen naar aanleiding van het verhaal van Pien

- Bij wat voor indrukwekkende gebeurtenissen in jullie werk /organisatie kan iemand hulp inschakelen?
- Stel: iemand als Pien heeft een mentale hulpvraag: bij wie kan die persoon dan terecht?
- Waar zou Pien behoefte hebben na deze ingrijpende gebeurtenis??
- Wat zou de rol van de leidinggevende kunnen zijn bij de casus van Pien?



# Stap 3 Nomineer en train collegiaal ondersteuners

## Overzicht

De werving van collegiaal ondersteuners kan het beste gebeuren doordat teamleden collega's nomineren voor deze rol. Op deze manier hebben collegiaal ondersteuners het natuurlijke vertrouwen van de teamleden en zij stappen gemakkelijker naar deze collega's toe.

### Nomineren

Het is aan te raden om de nominatie tijdens de eerdergenoemde feestelijke kick-off in Stap 2 te laten plaatsvinden, omdat je dan alle teamleden bij elkaar hebt.

Uit de ervaringen van AMOUR weten we dat je ongeveer 1 collegiaal ondersteuner per 50 medewerkers kunt rekenen. Dat verschilt per organisatie, omdat het afhankelijk is van wat er speelt in de teams.

### Training

Vervolgens ontvangen de collegiaal ondersteuners een training. Uit de evaluatie van AMOUR bleek dat het goed is om een training van drie dagdelen aan te bieden, waarin ook casuïstiek wordt geoefend met een acteur. Deze training wordt op verschillende plekken aangeboden, zoals bij **School tegen Schelden**.

### Intervisie

Na de training gaan de collegiaal ondersteuners aan de slag. Het is wel belangrijk dat zij daarbij zelf ondersteuning krijgen, vooral in de eerste periode. Dit kan bijvoorbeeld door intervisie te organiseren. Tijdens AMOUR verzorgde de bedrijfsmaatschappelijk werker de intervisie, maar dit zou ook een vertrouwenspersoon kunnen zijn of een geestelijk verzorger.



### Nominatieproces

Hoe je het nomineren van een collegiaal ondersteuner kunt organiseren, lees je [hier](#).



### Intervisie organiseren

Lees [hier](#) een voorbeeld van de opzet van intervisie.



### Format begeleiding intervisie

Bekijk [hier](#) een format voor de begeleiding van de collegiaal ondersteuners.





# Stap 3 Nomineer en train collegiaal ondersteuners

## Nomineren collegiaal ondersteuners

**Bij een nominatie brengen alle zorgprofessionals hun stem uit op de collega die zij het meest geschikt vinden als collegiaal ondersteuner. Stel de zorgprofessionals daarvoor de vraag: “Stel dat je ergens mee zit, wie van jouw team zou je dan het eerste benaderen?”**

### Stemmen

Iedereen krijgt drie briefjes en schrijft op elk briefje een naam. De briefjes gaan in een grote pot. De teammanager telt daarna de namen.

De personen met de meeste stemmen worden benaderd om te vragen of zij de rol van collegiaal ondersteuner op zich willen nemen.

Je kunt het stemmen via de briefjes tijdens de kick-off laten plaatsvinden, maar we adviseren wel om dáárna pas de stemmen te tellen en de genomineerden te informeren. Zo voorkom je dat je de collega's met de meeste stemmen overvalt en geef je hun de tijd om hier even rustig over na te denken.

### Motivatiesprek

De genomineerden krijgen de vraag of ze ook daadwerkelijk collegiaal ondersteuner willen worden. Hierna voert de teammanager nog een motivatiesprek. De nieuwe collegiaal ondersteuners krijgen vragen als: waarom wil je dit doen, wat verwacht je ervan? En kloppen die verwachtingen met de realiteit? De kans is hiermee het grootst dat je de juiste collegiaal ondersteuner(s) in stelling brengt.

*Bij wie vind jij de rol collegiaal ondersteuner goed passen?*

*Schrijf maximaal drie namen op*





# Stap 3 Nomineer en train collegiaal ondersteuners

## Voorbeeld van opzet interview

**Hierbij een handig stappenplan voor het inrichten van jouw interview. Voel je uiteraard vrij om ook andere vormen met elkaar uit te proberen!**

### **Stap 1: ronde successen (2 minuten per persoon)**

Deel een recent succes:

Waarom is dit voor jou een succes? Wat heb je geleerd?

### **Stap 2: selectie van een casus (10 minuten)**

Inventariseer wie een concrete vraag of situatie wil inbrengen

Maak een keuze. Dat kun je doen door:

- Te stemmen
- Te prioriteren aan de hand van voor jullie belangrijke criteria, zoals:
  - Waar kunnen we met elkaar het meest van leren?
  - Wie heeft op dit moment de hulp het hardst nodig?
  - Welke casus draagt het meest bij aan realisatie van onze leerdoelen?

### **Stap 3: casus bespreken (30 minuten)**

De inbrenger start door antwoord te geven op de volgende drie vragen:

- Waar gaat het om?
- Wat is je vraag?
- Wat zou de behandeling in deze groep nuttig voor jou en voor elkaar maken?

De groep stelt vragen aan de inbrenger. Zo verhelder je de vraag. Let op: heb hier ook aandacht voor onderliggende waarden en aannames over wat goed of fout is!

De groepsleden sparren over mogelijke acties. Na de gestelde tijd geeft de inbrenger antwoord op de volgende vragen:

- Heb je voldoende, nieuwe, bruikbare input verzameld? Zo nee, hoe komt dat?
- Wat was het meest inzichtgevend en wat ga je als eerste toepassen?

### **Stap 4: afronden (5 minuten)**

- Wat willen we de volgende bijeenkomst behouden?
- En wat zou een volgende bijeenkomst voor jou nog nuttiger maken?
- Nieuwe datum voor volgende interview inplannen

Dit is een vrije vertaling van het interviewformat van YEP-trainingen, van **Cora Hagen** en de **Actieonderzoek Academy**





# Stap 3 **Nomineer en train collegiaal ondersteuners**

## Onderwerpen intervisie

### Onderwerpen over intervisie die vooraf vastgelegd kunnen worden

#### Vragen

Wie nemen deel aan de intervisie?

Wanneer is de intervisie?

Wie begeleidt de intervisie?

Hoe gaan we om met vertrouwelijke informatie\*?

Hoe zorgen we voor een open en prettige sfeer?

Hoe bereiden we de intervisie voor?

Wanneer breng je een casus in?

#### Antwoorden/Afspraken

\* Met vertrouwelijke informatie bedoelen we hier: persoonsgegevens (zoals namen van zorgprofessionals en cliënten), de inhoud van de gesprekken, de opgehaalde data via de verslaglegging, etcetera.





# Stap 4 Creëer bewustwording

## Overzicht

**Om succesvolle collegiale ondersteuning te kunnen bieden, is het belangrijk dat zorgprofessionals in staat zijn om een mentale hulpvraag te formuleren. Hoewel ze mogelijk over basale vaardigheden beschikken, is het toepassen ervan op zichzelf de volgende stap.**

*“Je kunt voor een ander makkelijker vertellen wat de impact van een gebeurtenis is en hoe je dit het beste kunt verwerken, dan dat je dit voor jezelf kan.”*

### **Ingrijpende gebeurtenissen**

Er is geen maatstaf voor gebeurtenissen waarmee je naar een collegiaal ondersteuner kan stappen. Wat voor de één een ingrijpende gebeurtenis is, is dat voor de ander niet. Tijdens AMOUR bleek dat zorgprofessionals denken dat je alleen bij zeer zware gebeurtenissen bij een collegiaal ondersteuner kan aankloppen.

Bewustwording gaat ook over inzien dat je bepaald gedrag van cliënten of naasten niet hoeft te accepteren en grensoverschrijdend gedrag herkent. Zorgprofessionals zijn bijvoorbeeld ongeduldig of agressief gedrag van cliënten of mantelzorgers gaan normaliseren.

Tijdens het actieonderzoek speelden teammanagers een cruciale rol als aanjager van deze bewustwording. Het is raadzaam om hen daarvoor in te zetten.

### **Grensoverschrijdend gedrag**

Daarnaast is tijdens AMOUR extra aandacht besteed aan het herkennen van grensoverschrijdend gedrag. **School tegen Schelden** biedt workshops aan op dit thema. Deze workshops kun je ook aanvragen bij het **Van Kleef Instituut**, wanneer je werkt bij één van de aangesloten organisaties. Het is aan te bevelen deze workshop kort na de start van collegiale ondersteuning te laten plaatsvinden.

*“Het verschilt per persoon welke situaties als ingrijpend worden ervaren. Zorgprofessionals dachten eerst bij moord en doodslag aan collegiale ondersteuning en niet bij andere dingen. Dat is een stukje wennen.”*





# Stap 5 Communiceer met elkaar

## Overzicht

**Dit klinkt waarschijnlijk als een open deur, maar communicatie is essentieel voor het laten slagen van collegiale ondersteuning. Zoals bij alle nieuwe dingen heeft collegiale ondersteuning tijd nodig om helemaal ingebed te raken in de bestaande werkwijze. Besteed daarom dus veel aandacht aan het zichtbaar en bekend maken van collegiale ondersteuning.**

Je kunt dit doen via bestaande communicatiekanalen binnen de organisatie, zoals het intranet, nieuwsbrieven, e-mails of teamoverleggen. Ook hebben we met AMOUR een aantal aanvullende communicatiematerialen ontwikkeld, die je kunt gebruiken. De poster kun je ophangen op locaties waar zorgprofessionals uit de deelnemende teams veel komen en de flyer kun je aan alle teamleden uitdelen.



### Poster

Bekijk [hier](#) een voorbeeld van een poster die je kunt afdrukken op A0 formaat.



### Flyer

Bekijk [hier](#) een voorbeeld van een flyer die je kunt afdrukken op A5 formaat.





# Stap 5 Communiceer met elkaar

Voorbeeld poster

Voorbeeldposter over de inzet van collegiale ondersteuning



ActiVite

## Ingrijpende gebeurtenis meegemaakt in je werk?

Collegiale ondersteuning helpt!







# Stap 5 Communiceer met elkaar

## Voorbeeld flyer

### Voorbeeldflyer over de inzet van collegiale ondersteuning

**Bij wie kan ik mijn verhaal kwijt?**

**Werken in de zorg is het mooiste werk dat er is. Maar het kan ook pittig zijn**

Als zorgverlener heb je soms te maken met ingrijpende gebeurtenissen. Denk bijvoorbeeld aan: overlijden van een cliënt, grensoverschrijdend of agressief gedrag door een cliënt of familie, bedreiging of chantage, of een fout die je gemaakt hebt tijdens je werk met nare gevolgen.

Als zoiets je overkomt, kan het zijn dat je hier last van hebt. Dan is het fijn als je verhaal kwijt kunt bij een collega. Want jouw collega's begrijpen het beste wat jij meemaakt in je werk. Ook dat doen we samen.

#### DIT DOET DE COLLEGIAAL ONDERSTEUNER VOOR JE

Om zo'n gesprek van collega tot collega voor iedereen mogelijk te maken, is er de collegiaal ondersteuner. De collegiaal ondersteuner is iemand in jouw team die je steun biedt wanneer je een ingrijpende gebeurtenis hebt meegemaakt in je werk. De collegiaal ondersteuner biedt een luisterend oor, geeft tips hoe je de gebeurtenis goed kunt verwerken en kan je eventueel doorverwijzen naar professionele hulpverlening. Dat gebeurt in drie gesprekken in een periode van twee maanden. Deze collega heeft een training gehad om collegiaal ondersteuner te zijn. Hij of zij heeft geleerd wat normaal is in de verwerking en wat jou daarbij kan helpen. Hulpverlening vóór en dóór collega's dus.

#### JOUW WELZIJN TELT

Iedereen reageert anders op een ingrijpende gebeurtenis. De één heeft er meer last van dan de ander. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat je:

- vaak terug denkt aan de gebeurtenis
- sneller geïrriteerd of boos bent
- sneller moe bent of slechter slaapt dan normaal
- vaker je geduld en concentratie verliest

Dit is normaal. Maar als het (te) lang aanhoudt, kun je er ziek van worden. Om lekker in je vel te blijven zitten, is het belangrijk dat je deze gebeurtenissen goed verwerkt. Collegiale ondersteuning kan daarbij helpen. Maak er gebruik van, want jouw welzijn telt!



#### ZO KOM JE IN CONTACT MET DE COLLEGIAAL ONDERSTEUNER

Heb jij een ingrijpende gebeurtenis meegemaakt in je werk en merk je dat je daar last van hebt? Praat erover met een van de collegiaal ondersteuners. Want ook dat doen we samen. De gesprekken zijn vertrouwelijk.

#### Mogelijkheid 1

Je kunt zelf een collegiaal ondersteuner benaderen. Dat kan iemand uit je eigen team zijn, maar ook iemand uit een ander team. Kijk hieronder voor de contactgegevens.

#### Mogelijkheid 2

Als de collegiaal ondersteuner gehoord heeft dat jij een ingrijpende gebeurtenis hebt meegemaakt in je werk, kan het ook zijn dat de collegiaal ondersteuner jou vraagt of je behoefte hebt aan een gesprek.



#### DIT ZIJN DE COLLEGIAAL ONDERSTEUNERS IN JOUW REGIO

Naam  
Telefoonnummer  
Email

Naam  
Telefoonnummer  
Email





# Stap 6 Evalueren = leren

## Overzicht

**Naast goede communicatie is het bij starten met collegiale ondersteuning belangrijk om te evalueren. Zijn er al casussen geweest en zo ja, wat zijn de ervaringen van de betrokken medewerkers?**

### Hoe leeft collegiale ondersteuning in het team?

#### Input voor evaluatie

Door met het team deze vragen te behandelen, kom je erachter wat er nog aan vervolgstappen nodig is. Moet er bijvoorbeeld aan de werkafspraken of de procesbeschrijving gesleuteld worden? Is er nog meer communicatie nodig?

De projectleider kan deze evaluatie uitvoeren met de teams en de collegiaal ondersteuners. Om input voor de evaluatie op te halen, kun je verschillende onderzoeksmethoden inzetten. Zo kun je de collegiaal ondersteuners verslag laten leggen van hun gesprekken. Of je kunt onder de deelnemende teams een korte vragenlijst uitzetten of interviews afnemen.



#### Verlaglegging

Bekijk hier een format voor de verlaglegging door collegiaal ondersteuners.



#### Vragenlijst

Hier vind je een voorbeeld van een korte vragenlijst die je kan uitzetten onder de teamleden.





# Stap 6 Evalueren = leren

## Format voor verslaglegging van collegiale ondersteuning

### Verslaglegging

Datum van het gesprek: \_\_\_\_\_

Leeftijd collega \_\_\_\_\_

Aantal jaren werkzaam  
in de zorg \_\_\_\_\_

Kruis aan wat van toepassing is

1e gesprek  2e gesprek  3e gesprek

Hoelang duurde het  
gesprek in minuten? \_\_\_\_\_

Op welke manier is er contact met jou gezocht?

*Toelichting*

---

---

---

Wat was de datum van de ingrijpende gebeurtenis?

---

Om welk soort ingrijpende gebeurtenis gaat het?

*Toelichting*

---

---

---

---

---

---

---

Spelen er ook privé-omstandigheden een rol die  
van invloed zijn op de gebeurtenis?

*Toelichting*

---

---

---

---

---

---

---

Heb je de collega doorverwezen naar andere  
hulpverlening?

---

Is er sprake van verzuim bij de collega naar  
aanleiding van de ingrijpende gebeurtenis?

---

Heb je het gevoel dat je deze collega voldoende  
hebt kunnen helpen bij de verwerking?

(schaal 1-5, waarbij 1 = niet goed en 5 = heel goed)





# Stap 6 Evalueren = leren

Format voor vragenlijst onder medewerkers

## Vragenlijst onder medewerkers

### Vragen

**1 Heb je het afgelopen halfjaar een ingrijpende gebeurtenis meegemaakt tijdens werk?**

a Heb jij die ingrijpende gebeurtenis gedeeld en heb jij hulp gekregen?

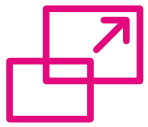
b Met wie heb jij die ingrijpende gebeurtenis gedeeld en van wie heb jij hulp gekregen?

**2 Wanneer zou je gebruik maken van de collegiaal ondersteuner?**

a Kun je voorbeelden noemen van gebeurtenissen waar je dan aan zou denken?

**3 Heb je de training grensoverschrijdend gedrag van cliënten gevolgd?**

a Zo ja, wat kun je hiervan gebruiken in je werk?



# Stap 7 Borgen en opschalen

## Overzicht

**Als je na Stap 6 met elkaar kan zeggen: we weten nu hoe collegiale ondersteuning werkt, de teams zijn enthousiast en de werkwijze staat, dan kunnen meer teams volgen.**

### **Borging en opschaling**

Je komt dan bij deze stap, die gaat over borging en opschaling. Je gaat collegiale ondersteuning dus breder inzetten dan bij alleen de pilotteams. Gebruik hiervoor wel de enthousiaste pilotteams als ambassadeur. Je kunt dit bijvoorbeeld doen door teammanagers of collegiaal ondersteuners te betrekken bij de kick-off met de nieuwe teams. Of je neemt een interview af met een collegiaal ondersteuner en verspreid dit via diverse communicatiekanalen. Er zijn dus meerdere mogelijkheden.

Zorg dat je de coördinatie van collegiale ondersteuning goed vastlegt binnen jouw organisatie. Als je een tijdelijke projectleider had aangesteld maak dan een nieuwe persoon verantwoordelijk voor collegiale ondersteuning. Zorg voor regelmatige evaluatie- en reflectiemomenten, toets periodiek of er aanpassingen nodig zijn en of alle rollen nog juist zijn ingevuld.

**Veel succes!**



# Colofon

April 2024

## Deze toolkit is een uitgave van

ActiVite  
Pluut & Partners  
Van Kleef Instituut

## Bronnen

Buijssen, H. (2020). *Collegiale ondersteuning en peer support. Een praktische gids voor professionals in zorg en welzijn*. (2e editie). TRED.

ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum. (2023). *Beleidsrichtlijn psychosociale ondersteuning zorgprofessionals. Een handreiking voor de praktijk bij ingrijpende gebeurtenissen*.

## Auteurs

Fenna Mossel en Elvira Nijhof (Van Kleef Instituut)  
Kirsten Waaijer, Mark Smelik (Pluut & Partners)

## Vormgeving & ontwerp

Mariël Lam bno

## Aan deze toolkit werkten mee

School tegen Schelden  
Universiteit voor Humanistiek

## Mogelijk gemaakt door

ZonMw

