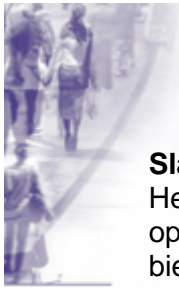




***Opvang van en omgang met
slachtoffers in de detailhandel***



Slachtofferzorg in de detailhandel

Het is zowel in uw belang als dat van de werknemer dat hij of zij zo spoedig mogelijk weer optimaal kan deelnemen aan het arbeidsproces na een calamiteit zoals een overval. Daarom biedt deze brochure praktische adviezen en tips aan werkgevers en filiaalmanagers voor een goede begeleiding van slachtoffers van overvallen en andere calamiteiten in winkels. De klachten die een slachtoffer kan krijgen alsook de “do’s & don’ts” bij de opvang van slachtoffers worden besproken. In deze brochure is de opvangregeling van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) als bijlage opgenomen. Het HBD heeft een opvangregeling ontwikkeld die specifiek bedoeld is voor het midden- en kleinbedrijf dat geen eigen regeling heeft. De HBD-regeling, Slachtofferhulp Detailhandel, voorziet in een eerstelijns hulpverlening.

De gevolgen van overvallen en andere calamiteiten voor medewerkers in de winkel zijn vaak ernstiger dan wordt verondersteld. Dit leed zien we namelijk niet aan de buitenkant zoals bij lichamelijk letsel of materiële schade, maar betreft vaak moedeloosheid, machteloosheid en angst. Deze gevoelens verdwijnen zelden na een paar dagen. Soms ondervinden slachtoffers zelfs nog jarenlang last van die ene gebeurtenis.

Hoe lang iemand problemen heeft hangt niet alleen af van de ernst van de gebeurtenis, maar ook van de manier waarop de persoon zelf de schokkende gebeurtenis heeft beleefd en hoe zijn of haar omgeving hiermee omgaat. Het is voor de omgeving van het slachtoffer vaak erg moeilijk om te begrijpen wat hij of zij meemaakt. Juist onbegrip voor iemands gevoelens kan er toe leiden dat het proces van herstel ernstig wordt belemmerd.

Levensgevaarlijke en ingrijpende gebeurtenissen waaronder overvallen zijn situaties die niet dagelijks voorkomen. Veel mensen denken "dat overkomt mij niet". We wanen ons dan in een veilige wereld waarin we, als we normaal doen, geen risico's lopen. Een overval vaagt deze hele gedachte in slechts enkele seconden of minuten bij een persoon weg. Soms voorgoed. Plotseling komen we tot het besef dat we dagelijks risico lopen. Na een dergelijke gebeurtenis houden veel slachtoffers zich sterk. Velen krijgen de "klap" pas na enkele dagen.

Verzuim ligt op de loer als de opvang op de werkvloer na een calamiteit te wensen over laat. De werkgever en de collega-medewerkers kunnen een belangrijke rol spelen bij het herstel van de “getroffen” medewerker. Immers, de werkplek is voor velen een plaats waar men sociale contacten heeft en waar men zich thuis voelt.



Klachten

De gevolgen van overvallen en andere calamiteiten voor winkelmedewerkers zijn in eerste instantie niet te zien aan het slachtoffer. Het is dan ook belangrijk om te weten welke klachten of symptomen bij medewerkers kunnen opspelen.

Veel voorkomende klachten zijn:

- **Angst (soms na lange tijd)**
- **Lichamelijke reacties en klachten**
- **Woede**
- **Schuldgevoelens**
- **Concentratieverlies**
- **Schrikachtig**
- **Irritaties**
- **Neerslachtigheid**
- **Slaap- en eetstoornissen**
- **Verstoorde relaties**
- **Eenzaam gevoel**
- **Verlies van interesses**
- **Verzuim**
- **En vooral, als de verwerking niet goed verloopt, een wisselende stemming**



Advies bij de opvang van en omgang met slachtoffers van calamiteiten

Preventie gaat voor alles. Als er toch een overval is gepleegd of een andere calamiteit heeft plaats gehad, is opvang noodzakelijk. Hier leest u hoe u kunt reageren wanneer iemand het slachtoffer is geworden van bijvoorbeeld een overval. Het betreft de **DO's** en de **DON'Ts** bij de opvang van slachtoffers:

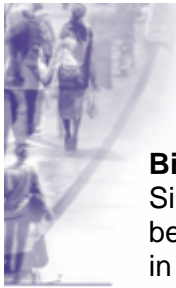
DO

- § Zorg voor goede opvang als het toch verkeerd gegaan is. Eerst in eigen kring en eventueel aangevuld met professionals. Let op gedragsveranderingen bij slachtoffers. Het inschakelen van een deskundige is nooit te laat!
- § Zorg dat medewerkers wanneer ze daar aan toe zijn, aangifte doen in gezelschap van een vertrouwd persoon. Zie erop toe dat de medewerkers bij de politie het **werkadres** opgeven t.b.v. het proces-verbaal.
- § Draag zorg voor vervoer voor / begeleiding van het slachtoffer naar huis. Gun de ander de tijd om weer tot zichzelf te komen en zorg voor de nodige opvang door het thuisfront.
- § Geef aan dat de angst het snelst over gaat op de plek waar ze ontstaan is. Daarom is naar het werk komen, ook al doet het slachtoffer niets, het beste voor het verwerken. Zorg dan voor een goede opvang.
- § Neem direct die maatregelen die binnen jouw vermogen liggen en die het gevoel van veiligheid van de slachtoffers vergroten.
- § Respecteer het gedrag van de ander. Bedenk dat de combinatie van feiten en de beleving van die feiten van de calamiteit bepalend is voor het gedrag erna. Neem een accepterende, respectvolle houding aan, ook al denk je of voel je zelf anders. Verzacht de gevoelens van angst niet. Accepteer schuldgevoelens ook al denk jij dat ze onnodig zijn. Acceptatie is een voorwaarde om ze later te doen verminderen.
- § Betrek ook collega's die niet aanwezig waren bij de calamiteit bij de opvang. Nodig desnoods ook hun naasten uit. Het ervaren van sociale steun van vertrouwde mensen is van groot belang voor het op gang komen van de verwerking.
- § Geef goede voorlichting over wat het slachtoffer en zijn/haar collega's te wachten staat. Bereid medewerkers erop voor dat klanten grappen kunnen maken over de calamiteit, terwijl deze bij medewerkers erg hard is aangekomen. Daarnaast krijgt het slachtoffer regelmatig te horen dat "ze wel blij mogen zijn dat er niets gebeurd is". Het gevoel van blijheid is vaak ver te zoeken bij een "bijna-dood-ervaring". Toon begrip en respect hiervoor.
- § Streef naar evenwicht in jouw rol als functionaris en als mens in het gesprek met slachtoffers en collega's. Inventariseer de voorstellen en wensen om het gevoel van veiligheid te doen vergroten, maak concrete afspraken hoe er mee om te gaan en wanneer er op wordt teruggekomen. Kom in de werkbijeenkomst terug op niet goed gehanteerde procedures.
- § Kom met een bepaalde regelmaat terug op de schokkende gebeurtenis. Medewerkers verwachten dit initiatief van de chef in het bijzonder in de eerste weken na de calamiteit.
- § Betrek managementleden tot en met de directie (afhankelijk van de calamiteit) bij het opvangproces. Zorg dat jouw leidinggevende weet wat er gebeurd is. Geef informatie over de gevolgen voor de mensen en zorg dat je zelf opvang krijgt die vergelijkbaar is met de opvang die jij biedt aan jouw medewerkers.



DON'T

- § Onderneem geen acties waarin je jezelf niet vertrouwt, schakel desnoods iemand anders in die andere verantwoordelijkheden heeft of meer deskundig is.
- § Neem niet te snel definitieve besluiten over bijvoorbeeld een overplaatsing.
- § Besluit niet meteen over een eventuele vraag om overplaatsing na de calamiteit. Het slachtoffer heeft vaak tijd nodig om orde op zaken te stellen. Toon begrip en zoek naar een tussenvoorstel bijvoorbeeld door te zeggen: "Laten we er nog even over nadenken. We komen er morgen of overmorgen op terug".
- § Doe geen toezeggingen waarvan je niet zeker weet dat je ze waar kunt maken. Zeg wel dat je je zal inspannen om zaken te regelen die jou ook goed dunken.
- § Praat zelf zo min mogelijk. Probeer vooral te luisteren. Vergeet niet om "lastige gesprekken" zorgvuldig voor te bereiden. Hiermee neem je jezelf en de ander serieus. Vraag regelmatig of de ander je goed begrijpt als je reageert. Dit voorkomt misverstanden en miscommunicatie.
- § Belast de ander niet met jouw problemen of emoties. Houd het bij herkenning.
- § Bagatelliseer nooit!
- § Emoties niet sussen. Gewoon accepteren.
- § Maak zelf nooit grapjes over wat er gebeurd is.
- § Kwets de ander niet onnodig door je eigen oordeel over zijn of haar emoties te geven.
- § Verzuim niet om in een later stadium nog eens te informeren naar een slachtoffer dat zegt nergens last van te hebben. Morgen, overmorgen of volgende week kan dit anders zijn.



Bijlage: HDB-regeling

Sinds begin 2006 is in de detailhandel voor iedere ondernemer gratis slachtofferhulp beschikbaar. Het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) heeft Slachtofferhulp Detailhandel in het leven geroepen voor alle bedrijven of branches die nog geen eigen voorzieningen hebben getroffen. Met deze regeling, die specifiek is bedoeld voor het midden- en kleinbedrijf, wordt gegarandeerd dat in geval van geweld, overval, ongeval of sterfgeval in de winkel ondernemers en medewerkers binnen twee uur bijstand krijgen van een professionele hulpverlener. Daartoe is een alarmcentrale zeven dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar via 0800 – 0801.

Verschillende bedrijven en brancheorganisaties hebben slachtofferhulp geregeld. Vooral in het midden- en kleinbedrijf was echter nog niets geregeld. Met 'Slachtofferhulp Detailhandel' heeft het HBD nu een vangnet gecreëerd.

Hulp binnen twee uur

Kern van de regeling is dat, in geval van geweld, overval, ongeval of sterfgeval in de winkel binnen twee uur een professionele hulpverlener ter plaatse ondersteuning komt bieden. Dat betreft dan opvang en begeleiding én praktische hulp zoals bij het uitbesteden of overnemen van werkzaamheden. Op de eerstvolgende werkdag worden de betrokkenen, indien nodig, begeleid naar het werk. Daarna wordt in twee telefonische gesprekken de gelegenheid geboden aanvullende vragen of problemen te bespreken. Verdere nazorg valt niet onder de HBD-regeling. Wel zijn afspraken gemaakt over de manier waarop deze, indien nodig, kan worden ingevuld.

Deskundige opvang

Voor de uitvoering van de regeling Slachtofferhulp Detailhandel werkt het HBD samen met Traumaopvang Nederland. Dit is een landelijk opererende hulpverleningsorganisatie die zich richt op directe opvang en zorg aan slachtoffers van schokkende gebeurtenissen. Traumaopvang Nederland beschikt over een landelijk netwerk van ruim honderd professionele hulpverleners (veelal bedrijfsmaatschappelijk werker). Via de alarmcentrale zijn deze hulpverleners binnen twee uur ter plaatse.

0800 – 0801

Slachtofferhulp Detailhandel kan te allen tijde gratis worden ingeschakeld via het nummer 0800 – 0801. Om dit nummer bekend te maken verspreidt het HBD op grote schaal stickers voor op telefoon of kassa. De achterzijde van de stickers kan als instructiekaart worden gebruikt. De stickers zijn onder andere meegestuurd met de HBD-factuur 2006. De instructiekaart kan ook gedownload worden via www.slachtofferhulpdetailhandel.nl

Aanvullende hulpverlening

De bijstand die gegeven wordt via de Slachtofferhulp Detailhandel is eerstelijns hulpverlening. Mocht er eventueel langduriger begeleiding nodig zijn dan kunnen hiertoe afspraken gemaakt worden via Trauma Opvang Nederland of via uw eigen Arbodienst of verzekeraar. Deze verdere nazorg valt uitdrukkelijk niet onder de regeling van het HBD. Er zijn kosten verbonden aan de aanvullende hulpverlening.



Colofon

*Dit is een publicatie van het **Platform Detailhandel Nederland:***

Postbus 262
2260 AG Leidschendam

Tekst:

Sander van Golberdinge, Secretaris Winkelcriminaliteit (Platform Detailhandel Nederland) in samenwerking met Ebbel Iwema (klinisch psycholoog / psychotherapeut en traumadeskundige)

Meer informatie:

Platform Detailhandel Nederland:

T: 070 - 320 23 45

F: 070 - 327 87 97

info@platformdetailhandel.nl

www.platformdetailhandel.nl

Opvangregeling van HBD: Alarmcentrale van Slachtofferhulp Detailhandel:

T: 0800 – 0801 (gratis)

Voor de instructiekaart:

www.slachtofferhulpdetailhandel.nl