

Serie: beveiliging

Eén van de belangrijkste thema's in de goud-, zilver- en uurwerkenbranche is beveiliging. Niet voor niets besteedt de Federatie Goud en Zilver hier heel veel aandacht aan, onder andere in de vorm van een waarschuwingssysteem en een eigen Beveiligingscommissie, die heel directe contacten onderhoudt met het Ministerie van Veiligheid en Justitie, met de politie, met gemeenten en met andere betrokkenen, en die een eigen Beveiligingsnieuwsbrief uitgeeft. En dat werpt zo z'n vruchten af: ruim zestig procent van de overvallen vindt plaats bij niet-aangesloten, die dus *niet* de waarschuwingsberichten en *niet* de beveiligingsnieuwsbrieven ontvangen.

In *Edelmetaal 1-2/2012* is een serie gestart over beveiliging. Hoewel lang niet alles wat bij de Federatie bekend is op dit gebied, 'zomaar' gepubliceerd mag worden in een blad dat in principe overal terecht kan komen, wordt hierin toch dié informatie verstrekt die de lezers hopelijk weer een stapje verder kan helpen in hun eigen beveiliging. Deze maand deel 6 van de serie.

Slachtofferhulporganisatie D.O.e.N.

'Nazorg is een belangrijk signaal'

Wie een schokkende gebeurtenis meemaakt, zet dit niet snel uit zijn hoofd. Sterker nog: de gevolgen ervan kunnen aanzienlijk zijn, voor de ondernemer, voor de medewerkers én voor het thuisfront, aldus Slachtofferhulporganisatie D.O.e.N. *Edelmetaal* sprak met directeur operations Marco Rikken en senior trainer/hulpverlener Cor van Alderwegen. Zij adviseren juweliers na een overval altijd slachtofferhulp in te schakelen: "Zo neem je jezelf serieus en doe je je medewerkers niet tekort."

Joke Sants

Foto's: Maurits van Hout



Marco Rikken en Cor van Alderwegen: "We zijn gegarandeerd binnen twee uur op de plek van het misdrijf."

D.O.e.N. is de instantie die de regeling Slachtofferhulp Detailhandel uitvoert van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD). De alarmcentrale van de organisatie is zeven dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar en garandeert binnen twee uur een hulpverlener aanwezig te hebben op de plek des onheils. Deze professionele eerstelijns hulpverlening is bedoeld voor alle bedrijven in de detailhandel. De eerste opvang is gratis en eventuele nazorg wordt in de meeste gevallen vergoed door de verzekeraar van de onderneming.

Ziekteverzuim beperken

"De kosten kunnen dus geen rol spelen bij de beslissing slachtofferhulp in te schakelen", poneert Marco direct. "Bovendien, als je hiermee het ziekteverzuim van je medewerkers na een overval tot een minimum kunt beperken, dan is dat eigenlijk al reden genoeg hulp te vragen. Vergeet niet hoe enorm de kosten van verzuim op kunnen lopen."

Cor: "Daarnaast geef je als werkgever door slachtofferhulp in te schakelen een signaal af dat je bij je mensen betrokken

Schadefonds Geweldsmisdrijven

Edelmetaal besteedde er al eerder aandacht aan, maar veel ondernemers blijken nog niet op de hoogte te zijn van het Schadefonds Geweldsmisdrijven.

Ondernemers die slachtoffer zijn geworden van een ernstig geweldsmisdrijf, komen mogelijk in aanmerking voor een eenmalige uitkering uit dit fonds. Het Schadefonds erkent daarmee bovendien het onrecht dat hen is aangedaan en draagt zo bij aan het herstel van vertrouwen.

Voor meer informatie:

www.schadefonds.nl

bent. Het is belangrijk voor ze om te weten dat jij als baas/ondernemer al het mogelijke doet om hen te helpen."

Geen wachtlijsten

"Wij zijn er na een overval in principe voor de mensen", vervolgt hij. "We helpen ook bij materiële zaken, maar we kijken in eerste instantie hoe mensen reageren na een schokkende gebeurtenis; wat

gebeurt er met hen, hoe verwerken ze het?"

D.O.e.N. kent geen wachtlijsten. Marco: "In tegenstelling tot de reguliere zorgverlening, kunnen bij ons de opvang en nazorg meteen beginnen. Met als gevolg dat mensen ook veel sneller van hun klachten af zijn en de kans op emotionele problemen en langdurig ziekteverzuim zeer gering is."

Verwerking starten

Als er bij de alarmcentrale een melding van een geweldsmisdrijf binnenkomt, gaat een hulpverlener van D.O.e.N. zo snel mogelijk naar het voorval om de zaak te aanschouwen, in ieder geval binnen twee uur. Er komt meteen een kringgesprek met iedereen die bij het misdrijf betrokken is, er wordt zo veel mogelijk informatie gegeven en de mensen kunnen hun emoties uiten en een start maken met de verwerking. Daarna vindt indien nodig met iedereen een individueel gesprek plaats. "Mensen zijn erg kwetsbaar in zo'n situatie; er kunnen allerlei emoties opkomen die ze niet met de groep willen delen", aldus Cor.

→

Ontstaan D.O.e.N.

D.O.e.N. is voortgekomen uit de ervaring dat slachtoffers van een geweldsincident niet of nauwelijks konden rekenen op slachtofferhulp en begeleiding. Dat ondervond Wim Rikken, directeur van Trainings- en Adviesbureau Rikken (T&AR), tijdens trainingen op het gebied van criminaliteitsbestrijding in de detailhandel. Slachtoffers vertelden hem dat een ernstig incident hooguit werd afgedaan met een paar dagen vrij, vroegtijdige vakantie of overplaatsing. Met ziekmelding en (langdurig) verzuim als gevolg. Duidelijk was dat hulpverlening na geweldsincidenten in het bedrijfsleven nauwelijks geregeld was. Reden voor Rikken om te gaan zoeken naar oplossingen om in dit manco te voorzien. In 1994 startte hij de T&AR Helpdesk en na, samen met prof. dr. Ad de Jongh (gz-psycholoog en bijzonder hoogleraar angst- en gedragsstoornissen) onderzoek te hebben gedaan naar mogelijke behandelmethodes, richtte hij in 1999 D.O.e.N. op. D.O.e.N. werkt inmiddels met ruim 25 hulpverleners die 7 dagen per week en 24 uur per dag beschikbaar zijn om slachtoffers van geweldsincidenten, overlijden en andere schokkende gebeurtenissen in een groot aantal branches bij te staan. Daarnaast heeft D.O.e.N. voor de nazorg de beschikking over een dertigtal psychologen die posttraumatische stresssyndroom (PTSS) behandelen.



Marco Rikken:
"Slachtofferhulp kan het ziekteverzuim van je personeel enorm verminderen en zelfs voorkomen."

→ Exposure in vivo

Op de dag na het incident gaat de hulpverlener terug naar de betreffende zaak*. "Dan willen we ook dat alle medewerkers er weer zijn," legt Cor uit, "en beginnen we de zogenaamde *exposure in vivo*: de mensen helpen over hun angst heen te komen door ze stap voor stap te laten wennen aan de plek waar het misdrijf heeft plaatsgevonden. Er mag in principe geen spoor van het incident zichtbaar zijn. Als het glas van een ingeslagen vitrine er bijvoorbeeld nog ligt, dan kan dat een trigger voor iemand zijn die voor terugval in de verwerking zorgt. Soms kan dat niet; als de politie nog niet klaar is met het onderzoek en de winkel nog niet terug is in de oude staat. We voeren de *exposure*

in vivo net zo vaak uit als noodzakelijk, tot we zien dat iemand echt in staat is om weer te werken."

PTSS

De daarop volgende twee weken gebruiken de hulpverleners om contact te houden met de eigenaar en de medewerkers om hun reacties op het werk én thuis in de gaten te houden. Daarbij letten ze op de eventuele ontwikkeling van PTSS, posttraumatische stressstoornis. "Als we dat opmerken, gaan we er meteen mee aan de slag", aldus Cor. "Hoe sneller PTSS-gelieerde klachten aan het licht komen, hoe sneller de stoornis te verhelpen is." Als blijkt dat het gedurende die twee weken nog niet goed gaat, wordt een

nazorgtraject gestart dat D.O.e.N. in samenwerking met een aantal klinisch psychologen verzorgt.

EMDR-therapie

"Er zijn natuurlijk veel therapieën, maar wij hebben de beste ervaring met EMDR, Eye Movement Desensitization and Reprocessing", vervolgt Cor. "Deze therapie is speciaal voor mensen die last hebben van de gevolgen van een schokkende ervaring." Het idee is het slachtoffer zich het gebeuren steeds opnieuw te laten herinneren, totdat de emotionele lading verdwijnt. Dat gebeurt in combinatie met een afleidende stimulus; meestal de hand van de therapeut die voor het gezicht van het slachtoffer heen en weer beweegt en op die manier voor oogbewegingen zorgt."

Vijf behandelingen

Volgens de heren kan iemand door middel van EMDR in slechts vijf behandelingen klachtenvrij zijn, mits er geen 'oud zeer' naar bovenkomt. "Door de korte duur en het resultaat is de medewerker dus weer snel aan het werk, of misschien hoeft hij helemaal niet te verzuimen", aldus Cor. "Wij zijn dan ook erg content met deze therapie: we kunnen echt wat voor de mensen doen."

Voor meer informatie: www.doenbv.nl



Cor van Alderwegen: "Ik wil met eigen ogen zien of iemand weer aan de slag kan."

* De hulpverlening van D.O.e.N. is ook voor mensen die in het verleden een traumatische ervaring hebben gehad.

