



Psychosociale begeleiding na de overstromingen

Context

Door de uitzonderlijke en aanhoudende regenval in een deel van Europa, waaronder België, is het waterniveau van talrijke Belgische rivieren gestegen tot zelden geziene hoogtes. Dat leidde op verschillende plaatsen in ons land tot overstromingen. Vele provincies werden door de overstromingen getroffen. We bieden u deze kleine praktische gids om u te helpen beter om te gaan met de gevolgen van deze natuurramp.

Basisprincipes

Het is goed om verschillende belangrijke principes te verduidelijken wanneer het gaat om crisisbeheer:

- Stel het collectieve belang boven het individuele belang.
- Ondersteun de personen die hulp bieden.
- Wees proactief wat bepaalde groepen van werknemers betreft.
- Houd rekening met de specifieke noden:
 - onmiddellijke noden: veiligheid, primaire behoeften (eten, drinken, kleding, een slaappleats), informatie, erover kunnen praten met iemand en sociale ondersteuning;
 - erkenning: een luisterend oor vinden, belangstelling en respect krijgen;
 - rituelen (in geval van overlijden);
 - materiële en financiële noden, verzekering, herstellingen.

Wat kan de werkgever doen?

1. **Richt een crisiscel op**, bestaande uit de nodige verantwoordelijken voor het nemen van beslissingen (idealiter het hoofd van de onderneming, de HR-directeur, de Financieel directeur en de Operationele directies). De bedoeling zal zijn om een stand van zaken op te maken van de problemen op het terrein, de beschikbare middelen en het zoeken naar oplossingen. Die evaluatie moet dus elke dag worden gemaakt.
2. **Stel een tijdslijn op**: stand van zaken van de situatie, analyse van de noden en van de interne hulpmiddelen, invoering van een actieplan na overleg, terugkeer naar de gewone activiteit en het normale leven, post-crisis (evaluatie).
3. **Voer een plan voor crisiscommunicatie in**: communiceer met een gepaste periodiciteit (zodra zich een belangrijke verandering voordoet) gecontroleerde en precieze informatie. De communicatie zal ook belangrijk zijn voor het aanmoedigen, steunen en motiveren van het personeel en om op een zichtbare manier erkenning te geven.
4. **Identificeer de diensten en de personeelsleden die rechtstreeks te maken kregen met de overstromingen**: die mensen die geconfronteerd werden met de dood of met het risico op overlijden van

andere personen in het kader van hun werk. Het betreft ook de personen die op het terrein waren tijdens de overstromingen en die dus contact hadden of nog steeds contact hebben met de slachtoffers.

5. **Bepaal de noden van de hiërarchisch verantwoordelijken, zodat zij hun teams kunnen ondersteunen. Op die manier zullen ze aandacht kunnen hebben voor de noden van hun eigen teams.** Welke vragen krijgen jullie? Waar hebben de mensen nood aan? Waar zijn ze bang voor?
6. **Bepaal de specifieke middelen** waarover u intern beschikt: human resources, vertrouwenspersonen, de IDPBW, de sociale dienst, het EAP (employee assistance program), enz. Aan de werknemers die geen beroepsactiviteit meer hebben, kan worden gevraagd om ondersteuning of hulp te bieden. Het is nuttig om oproepen voor vrijwilligers te lanceren en een stand van zaken op te maken wat betreft de beschikbare competenties die nuttig zouden kunnen zijn, zodat de werknemers met een te zware werklast wat kunnen worden ontlast.
7. **Maak de balans op van de behoeften en de interne middelen en bepaal de prioriteiten.** Volstaan de interne middelen niet of zijn de problematieken te specifiek (overlijden, te zware emotionele belasting, te grote stress, enz.), dan kan Cohezio u op verschillende manieren ondersteuning en samenwerking bieden.

› Nuttige info

Cohezio, uw externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, staat voor u klaar:

- om de hiërarchische lijn gedurende heel deze crisis te begeleiden en te adviseren wat betreft de maatregelen die moeten worden genomen;
- om psychosociale ondersteuning te bieden aan de werknemers die daar nood aan hebben.

Aarzel niet om tijdens deze moeilijke periode een beroep te doen op onze diensten, via ons e-mailadres sec.rim@cohezio.be of op het nummer 02/533.74.44. **Cohezio** is er voor u.

Zorg goed voor uzelf en voor de mensen in uw omgeving.

Mensen die persoonlijk getroffen zijn (woning of andere), kunnen contact opnemen met:

- het nummer 1771 (SOS Overstromingen*) en vragen om psychosociale hulp. Ze zullen worden doorverwezen naar andere instanties voor psychosociale ondersteuning, zoals de dienst voor Dringende Psychosociale Interventie.

**Deze telefoonnummers zijn specifiek geactiveerd om te voorzien in een grote behoefte op het moment van de crisis, en worden dus gedeactiveerd wanneer de gewone hulpdiensten de behoefte weer aankunnen.*