

## Welke opvangmodellen zijn er?

- het bedrijfsopvangteam (BOT-team);
- collegiale opvang (vertrouwde collega);
- Teamgerichte Analyse van Agressie-incidenten (TAvA);
- crisismanagement.

### **Bedrijfsopvangteam (BOT-team)**

Het bedrijfsopvangteam (BOT-team) staat voor:

- opvang na ernstige incidenten, niet voor opvang na 'kleine' incidenten of de opeenstapeling daarvan;
- voor meerdere gesprekken met de getroffen, niet voor begeleiding en verwijzingen voor nazorg;
- het 3-5 gesprekkenmodel. Na elk ernstig incident regelt de leidinggevende voor de getroffen opvang via een getrainde collega-opvanger. De gehele opvang verloopt volgens een vast draaiboek met bijbehorende procedures.

### **Collegiale opvang (vertrouwde collega)**

In dit model stapt bij elk klein incident een vertrouwde collega af op een getroffen collega. De gesprekken worden gevoerd volgens een vast gespreksprotocol, met als kern: collegiaal Luisteren, Samenvatten en Doorvragen (LSD-aanpak). Adviezen over wat de getroffene het beste kan doen, blijven achterwege. Door zeer spaarzaam te adviseren wordt de zelfredzaamheid van het slachtoffer bevorderd.

### **Teamgerichte Analyse van Agressie-incidenten (TAvA)**

Dit model is een vorm van werkoverleg waarin via een vast gespreksmodel de opvang onder de loep wordt genomen en gekoppeld aan een verbeterplan. Dat verbeterplan wordt opgesteld op grond van concrete ervaringen met incidenten van leden van het team. Eindverantwoordelijk voor de uitvoering zijn de leidinggevenden van teams (zorg- en behandleindverantwoordelijken). Met dit model kunnen ook de omstandigheden voor, tijdens en na het incident worden geanalyseerd

### **Crisismanagement**

Bij grote calamiteiten wordt een crisisteam ingesteld onder leiding van de hoogst leidinggevende (meestal een lid van de raad van bestuur). Dit crisisteam werkt volgens de principes van crisismanagement. Het crisisteam komt een beperkt aantal keren bijeen en wordt bijgestaan door werkgroepen aangestuurd door leden van het crisisteam. Hoofddoel van het crisisteam is vaak het bewerkstelligen van orde en rust zodat de staande organisatie het werk weer kan oppakken.