

"Nee, het is niet normaal als je dagelijks wordt uitgescholden"

Werken in de gehandicaptenzorg is leuk. Maar er zitten ook vervelende kanten aan: uitgescholden of aangevallen worden, ernstig (fysiek) lijden of een plotseling sterfgeval van een bewoner. Hoe ga je daar als medewerker mee om: opstaan en weer doorgaan omdat het er nou eenmaal bij hoort? "Nee", zeggen Desirée van Lottum, Mario Verhoeven en Loes Pouls. "Blijf er niet alleen mee rondlopen". De drie maken onderdeel uit van Bedrijfsopvangteam (BO-team) Limburg, dat door de drie Limburgse Koraal-regio's is opgericht om collega's opvang te bieden wanneer er een nare, ingrijpende of traumatische gebeurtenis heeft plaatsgevonden.

→ Desirée van Lottum, Loes Pouls en Mario Verhoeven



Of je nu als verzorgende, schoonmaker, arts of receptionist werkt: iedereen kan aankloppen bij het BO-team. "Elke dag gebeurt er wel iets op de werkvloer", schetst Mario Verhoeven, teammanager Maasveld. "Een situatie die op de ene collega weinig impact heeft, kan voor een andere collega juist heel ingrijpend zijn.

Maar je hoeft je niet te schamen als je van slag raakt door een situatie. Dit zegt niets over je competenties en of je het werk wel aankunt. Het zegt meer over je draagkracht. Die verschilt van mens tot mens, maar ook per situatie. Als het thuis niet lekker gaat, kun je op je werk ook minder hebben."

Onderwerpen waar medewerkers mee worstelen zijn bijvoorbeeld agressie, uitschelden, ongelukken, verslikincidenten, seksuele intimidatie en plotseling overlijden. Of zelf fouten maken: verkeerde medicatie toedienen of een hand die klem komt te zitten. Desirée van Lottum, medewerker

Zo werkt het BO-team:

- Heb je behoefte aan een gesprek? Stuur dan een e-mail naar bo-team@koraal.nl
- Binnen 72 uur word je teruggebeld voor een afspraak.
- Je kunt jouw verhaal kwijt in een persoonlijk gesprek met een bekende of juist met een onbekende.
- Het gesprek is vertrouwelijk. Het BO-team oordeelt niet, maar luistert naar je verhaal en wil jou helpen.
- Na 2 en 6 weken is er een vervolgesprek, tenzij jij daar geen behoefte aan hebt.
- Wil je meer begeleiding of andere hulp? Dan wordt een doorverwijzing met jou besproken.
- Meer informatie over het BO-team vind je op: [Koraal Portaal > Communities > Bedrijfsopvang Limburg.](#)



dagbesteding bij Uniek in Maasbracht: "Iedereen maakt fouten, ook in de zorg. Wij oordelen daar niet over. Wij zijn er om naar iemands verhaal te luisteren en te helpen."

Als je een ingrijpende gebeurtenis meemaakt, moet je goed voor jezelf zorgen. Desirée: "Soms denken mensen: ik moet dat toch aankunnen, het hoort bij mijn werk. Ik zie veel mensen die over hun eigen grenzen heen gaan. Maar wat als een cliënt jou bedreigt en roept: straks steek ik je kinderen neer? Dan zeg ik: nee, dat hoef je niet normaal te vinden. Want dat is niet normaal. Ook al komt het wel voor op je werk."

Loes Pouls, hoofdwatch bij Op de Bies, maakte het zelf mee: "Keel dichtknippen, bijten, proberen om een vork in mijn rug te

steken. We hebben hier allerlei doelgroepen met complexe gedragsproblemen, die functioneren op het niveau van 0 tot 4 jaar. Vaak heel leuk, maar dit zijn ingrijpende situaties. Het is belangrijk dat je dan je verhaal kwijt kunt. Thuis, maar ook op je werk. Ondanks die nare ervaringen vind ik mijn werk nog steeds heel leuk. Ik maak ook hele mooie dingen mee."

Slecht slapen, piekeren, alert of nerveus zijn, zaken vermijden of snel emotioneel worden. Het zijn signalen die duiden op een onderliggend probleem. Blijf er niet te lang mee rondlopen. Een gesprek kan vaak helpen om zaken in perspectief te zetten. Hiervoor kun je bij het BO-team terecht, maar natuurlijk ook bij je leidinggevende of een collega. ■