

Traumaloket biedt opvang en nazorg na ernstige ongevallen

‘Het liefst de volgende dag náár het werk, maar niet per se áán het werk’

Lourtas is eerder dit jaar omgedoopt tot Traumaloket Nederland, dat is gespecialiseerd in de primaire opvang en nazorg van chauffeurs bij traumatische ervaringen. Zo’n veertig chauffeurs per jaar worden – meestal naar aanleiding van een ongeval – door Traumaloket weer op weg geholpen.

Traumaloket Nederland heeft sinds 2004 meer dan 2.000 medewerkers na schokkende incidenten begeleid naar herste – onafhankelijk en op basis van wetenschappelijke inzichten. Werkhervatting is onderdeel van het herstel, zonder aanvullende zorgdiensten die vaak leiden tot medicalisering en psychologisering

van de verwerking van een incident door chauffeurs. Recent heeft Traumaloket een gevalideerde onlinevragenlijst toegevoegd aan zijn dienstverlening, die de mate van herstel objectief weergeeft. Oprichter Leen Pakvis licht toe: “Samen met de persoonlijke ervaringen van onze traumahulpverleners geeft dit een

betrouwbaar beeld voor de hervatting van werkzaamheden. In de transportsector hebben wij honderden chauffeurs en andere medewerkers begeleid naar herstel. Voorbeelden van situaties die leiden tot traumatische ervaringen zijn verkeersongelukken met ernstige afloop, overvallen op parkeerplaatsen, zelfmoorden voor de vrachtauto, agressie tijdens laden en lossen of dodehoekincidenten.”

Persoonlijk contact

Chauffeurs behoren volgens Pakvis tot een beroepsgroep die vraagt om maatwerk vanwege de onregelmatige diensten en



de cultuur van ‘zelf doen’. “Zij zijn gewend om de eigen problemen op te lossen. Dat kenmerkt immers hun werk. We weten uit ervaring dat veel chauffeurs binnenvetters zijn en niet gewend zijn om te praten over moeilijke emotionele gebeurtenissen. Onze medewerkers weten dat als geen ander en respecteren deze houding als het kan, maar als het moet zullen ze actief ‘ingrijpen’. Wij zien hen bij voorkeur tijdens persoonlijk contact om een goed beeld te krijgen van het herstel. Dit kan via (beeld)bellen of op een locatie naar voorkeur. Bij chauffeurs speelt een rol dat, in tegenstelling tot andere beroepsgroepen, zij minder in teamverband werken waarbij collega’s laagdrempelig en dagelijks beschikbaar zijn.”

Angsten verwerken

Ook betreft Traumaloket het gezin van de chauffeur in voorkomende gevallen bij de begeleiding. Pakvis: “Mocht een persoonlijk gesprek voor de betrokkene of het gezin nodig zijn – denk aan een chauffeur die een ernstig ongeval heeft gehad en wiens gezinsleden met grote angsten zitten dat het weer gebeurt – dan komt een medewerker van ons op gesprek thuis. De betrokkene krijgt hierdoor erkenning voor het meemaken van de schokkende gebeurtenis en begrip voor zijn of haar gedragingen. De familie wordt uitgelegd dat het heel erg vervelend is, maar dat het ook een normale reactie

24 uur bereikbaar

Traumaloket Nederland is voor de hele branche 24 uur per dag gratis bereikbaar via 0800-6001. De kosten van dit eerste contact worden gedekt vanuit het opleidingsfonds SOOB.

Praktijkcasus: Onoplettende fietser op rotonde

Traumaloket Nederland wordt enkele weken na een ernstig ongeval ingeschakeld. De chauffeur heeft op een rotonde een onoplettende fietser aangereden die ernstig gewond is afgevoerd. De chauffeur is niet schuldig en wordt niet vervolgd. Aanvankelijk lijkt hij goed te herstellen, maar de planning merkt dat zijn routes beginnen af te wijken, met name aan het einde van de middag en bij regen – de omstandigheden bij het ongeval. Leen Pakvis: “Toen wij de chauffeur spraken bleek hij veel last te hebben van ongewenste herinneringen. Hij vermeed in eerste instantie de plek van het ongeval en later ook andere rotondes. In overleg met zijn werkgever hebben wij hem begeleid, in het begin langs rotondes die niets met het ongeval te maken hadden om uiteindelijk de plek des onheils te passeren. Eerst met een collega naast hem, later alleen. Zijn werkgever stelde tijd en vrachtauto beschikbaar om deze begeleiding mogelijk te maken. Het zelfvertrouwen van de chauffeur herstelde en na enkele weken was hij in staat om rotondes zonder stress te passeren.”

Praktijkcasus: Chauffeurs overvallen bij lossen

Traumaloket Nederland wordt gevraagd een chauffeur te begeleiden die ‘s nachts, tijdens het lossen van een kostbare lading, is overvallen en in elkaar geslagen. Hij wordt gedurende de overval onder schot gehouden. Leen Pakvis: “Omdat hij fysiek gewond was hebben we hem in eerste instantie kort gezien en de tijd gegeven om te herstellen van zijn lichamelijke klachten. Daarna hervatte hij onder onze begeleiding gedeeltelijk de werkzaamheden, eerst overdag en op een andere route. Naarmate zijn zelfvertrouwen toenam, breidde hij geleidelijk de werktijden uit om uiteindelijk zijn oorspronkelijke route weer te doen.”

is en hoort bij de verwerking van wat er is gebeurd. Wij sturen actief op hervatting van werkzaamheden: het liefst de volgende dag náár het werk, maar niet per se áán het werk. Er is maar één manier om van angst af te komen en dat is naar de angst toe gaan. Uiteraard gedoseerd. Altijd op zoek naar balans tussen stimuleren en niets doen.” Pakvis vervolgt: “Uit wetenschappelijke studies komt naar voren dat 83 procent van betrokkenen zonder hulp herstelt. 17 procent ontwikkelt klachten waarvan de posttraumatische stressstoornis (PTSS) de bekendste is. Dit sluimert lang en zorgt voor langdurige uitval. Ook denken chauffeurs na een traumatische ervaring soms over een andere baan. Nu chauffeurs schaars zijn, is dat een ongewenst verlies. Te meer omdat we chauffeurs uitstekend kunnen helpen. Dus het loont zeker om chauffeurs die klachten houden te helpen, direct of na een aantal weken.”

Goed bereikbaar

Iemand die goed te spreken is over de traumazorg van Traumaloket is Wigo Muis, senior personeelsadviseur bij GP Groot, een grote afvalverwerker met een aanzienlijke transportafdeling in Amsterdam. “Wij maken weleens gebruik van de diensten

van Traumaloket, maar gelukkig is het niet vaak nodig. Traumaloket is snel en goed bereikbaar. Op het moment dat er bij een ongeval waarbij een van onze chauffeurs is betrokken een dode of zwaargewonde is gevallen, bellen we direct met Traumaloket. Dan wordt er op zeer korte termijn iemand ingezet om een gesprek met de chauffeur te voeren. In sommige gevallen is het nodig om verdere actie te ondernemen voor meer begeleiding. Wij zijn erg tevreden over de dienstverlening van Traumaloket. Hierdoor kan de collega weer snel terugkeren naar het eigen werk.” Kees Feiken, casemanager bij STL, verwijst drie à vier chauffeurs per jaar door naar Traumaloket. “Het is prettig om vanaf één dag na het trauma de hulp van Traumaloket te kunnen inschakelen. Bij ernstige ongevallen bekijken de hulpverleners direct wat er nodig is aan hulp. Het trauma kan ook worden veroorzaakt door een gebeurtenis in de privésituatie dat verzuim veroorzaakt.” Feiken wijst erop dat STL de hele opvang voor zijn rekening neemt voor bedrijven die gebruikmaken van de arbodienstverlening van STL.

1. Leen Pakvis: “Chauffeurs zijn gewend om de eigen problemen op te lossen.”

