

Accreditatie- en Certificeringnota Nuldelijns Psychosociale Ondersteuning na Ingrijpende Gebeurtenissen



Datum: Oktober 2018

Door: Marit Sijbrandij en Kimberly Stam

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Psychosociale ondersteuning na ingrijpende incidenten	4
1.2. Waarom accreditatie en certificering?	6
2. Accreditatie	6
2.1. Trainingen nuldelijnsondersteuning	6
2.2. Beoogde eindtermen training	7
2.3. Toetsing	7
2.4. Trainingsduur en groepsgrootte	8
2.5. Kwalificaties trainers	8
2.6. Kwalificaties trainingsinstituten	8
2.7. Geldigheidsduur accreditatie	8
3. Certificering	8
3.1. Algemeen	8
3.2. Profielachtergrond	9
3.3. Nascholing en intervisie nuldelijnsondersteuners	9
3.4. Geldigheidsduur certificering	10
4. Implementatie accreditatie- en certificeringssysteem	10
4.1. Accreditatie-en certificeringscommissie	10
4.2. Expertcommissie	10
4.3. Accreditatie	10
4.4. Voorstel kosten en proces accreditatie	10
4.5. Certificeringsmodellen	11
4.6. Voorstel kosten en proces certificering	11
4.7. NtVP aanbod voor gecertificeerde nuldelijnsondersteuners	11
4.8. Klachtenregeling en bezwaren	12
4.9. Besturingsmodel	13
Bijlage Betrokkenen	14

1. Inleiding

De Nederlandstalige Vereniging voor Psychotrauma (NtVP) is een onafhankelijke vereniging zonder winstoogmerk met een gekozen bestuur en voorzitter, die streeft naar continue kwaliteitsverbetering voor diegenen die zich professioneel of binnen een professionele organisatie met ingrijpende gebeurtenissen bezighouden. Dit betreft ook niet-professionele hulpverleners op het gebied van ondersteuning en nazorg nadat een ingrijpende gebeurtenis is voorgevallen.

Bij nuldelijnsondersteuning kan het om individuele gesprekken gaan, maar ook om groepsgesprekken.

Het ondersteunen van mensen die ingrijpende ervaringen hebben meegemaakt vereist specifieke kennis en vaardigheden. Immers niet alle ondersteuning na het ervaren van een ingrijpende gebeurtenis is werkzaam gebleken, zoals bijvoorbeeld de psychologische debriefing.¹

Daarom is het van belang dat de nuldelijns- en nazorg trajecten die worden geboden, gebaseerd zijn op de laatste wetenschappelijke kennis hierover, en op ervaringskennis van professionals. Tegenwoordig wordt er meer aandacht gegeven aan nuldelijnsondersteuning en nazorg trajecten. Binnen geüniformeerde organisaties is bijvoorbeeld veel geregeld voor de psychosociale ondersteuning van het eigen personeel, vaak in de vorm van collegiale ondersteuning zoals via het bedrijfsnuldelijnsondersteuningsteam.² Maar ook hulpverlenende instanties als Slachtofferhulp en Artsen zonder Grenzen bieden nuldelijnsondersteuning en nazorg aan mensen, zowel binnen als buiten de eigen organisatie, die ingrijpende gebeurtenissen hebben meegemaakt.

Rondom het domein psychosociale ondersteuning na het meemaken van ingrijpende gebeurtenissen is veel kennis beschikbaar in Nederland en in het buitenland. In Nederland zijn bijvoorbeeld de Richtlijn Psychosociale ondersteuning geüniformeerden³ en de Multidisciplinaire Richtlijn psychosociale hulp bij rampen en crises⁴, veel gebruikt materiaal. Op internationaal niveau bestaat de NICE guideline⁵ en de Psychological First Aid guide⁶.

Uit onderzoek van te Brake en Dückers (2013)⁷, onder gezondheidsprofessionals werkend met vroege interventies na ingrijpende gebeurtenissen, blijkt dat er consensus is in Nederland en tevens in 23 andere Europese landen, over de basis principes van de richtlijnen. Ondanks de toegankelijke kennis worden deze richtlijnen niet altijd in praktijk gebracht. Volgens de auteurs spelen motivatie, geschiktheid en mogelijkheden daarbij een cruciale rol. Voor het bevorderen van de kwaliteit van psychosociale nazorg en nuldelijnsondersteuning is van cruciaal belang dat de opleidingen en trainingen aan nuldelijnsondersteuners gebaseerd zijn op deze richtlijnen en internationale wetenschappelijke kennis.

De NtVP heeft onder meer als doel om kennis en opleiding te verbeteren ten aanzien van de preventie, het ontstaan, diagnostiek en behandeling van klachten ten gevolge van ingrijpende gebeurtenissen.

¹ Zie o.a. van Emmerik et al (2002) en Sijbrandij et al., (2006).

² Impact (2013). Collegiale ondersteuning binnen de Nederlandse Politie. De richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden in de praktijk.

³ Impact (2012). Richtlijn Psychosociale ondersteuning geüniformeerden. Tweede druk januari 2012. ISBN 978-90-78273-10-3 / NUR 740

⁴ Impact (2014). Multidisciplinaire Richtlijn psychosociale hulp bij rampen en crises. ISBN/AEN 978-90-78273-22-6 / NUR 740

⁵ National Institute for Health and Care Excellence, NICE (2005). Post-traumatic stress disorder: management.

⁶ World Health Organization, War Trauma Foundation and World Vision International (2011). Psychological first aid: Guide for field workers. WHO: Geneva.

⁷ Te Brake, H., & Dückers, M. (2013). Early psychosocial interventions after disasters, terrorism and other shocking events: is there a gap between norms and practice in Europe? *European Journal of Psychotraumatology*, 4, 10.3402/ejpt.v4i0.19093

Om deze reden heeft de NtVP het initiatief genomen om samen met de betrokken partijen uit het veld van psychosociale nazorg en nuldelijnsondersteuning te onderzoeken of de NtVP voor dit veld een accreditatie- en certificeringsprogramma kan inrichten. Het doel is om de kwaliteit te waarborgen van trainingsinstituten die nuldelijnsondersteuning-trainingen verzorgen en voor nuldelijnsondersteuners die nuldelijnsondersteuning verlenen. Door middel van het accrediteren van trainingen, en het certificeren van nuldelijnsondersteuners is er extern en onafhankelijk toezicht op een correcte kennisoverdracht en toepassing daarvan waardoor naar verwachting de algemene kwaliteit van nuldelijnsondersteuning wordt gewaarborgd.

Voor het project accreditatie- en certificering nuldelijns-psychosociale ondersteuning na ingrijpende gebeurtenissen is er een projectgroep opgesteld. In de projectgroep zijn organisaties vertegenwoordigd die zelf ondersteuning bieden aan hun getroffen werknemers of als doelstelling hebben steun te leveren aan getroffen. Hierdoor hebben zij een goed overzicht van de vereiste en gewenste kwalificaties van nuldelijnsondersteuners⁸. Samen met de NtVP bepalen zij het profiel waaraan een nuldelijnsondersteuner moet voldoen en ontwikkelen zij de eindtermen van de trainingen. De projectgroep levert een inhoudelijke bijdrage aan de eindtermen voor accreditatie van trainingen en het certificeringsprofiel van nuldelijnsondersteuners. Daarnaast zijn er een Expertgroep en een Klankbordgroep die inhoudelijk commentaar en advies geven op het traject en de te ontwikkelen producten.

De Expertgroep bestaat uit wetenschappers en andere experts op het gebied van psychosociale ondersteuning en nazorg na ingrijpende gebeurtenissen. De Klankbordgroep bestaat uit betrokkenen met inhoudelijke kennis over trainingen op het gebied van nuldelijnsondersteuning, zoals vertegenwoordigers van instellingen die zelf nuldelijnsondersteuningstrainingen verzorgen.

De beslissing van organisaties om de certificering van een psychosociaal nuldelijnsondersteuner al dan niet binnen de eigen organisatie in te voeren staat los van de inhoudelijke bijdrage van de organisatie in de projectgroep of klankbordgroep. Feitelijke invoering zal naar verwachting pas worden bepaald op basis van de wensen van de organisatie, de kwaliteit van de certificering en de condities die de NtVP zal verbinden aan certificering van een psychosociaal nuldelijnsondersteuner.

1.1. Psychosociale ondersteuning na ingrijpende incidenten

Ingrijpende incidenten zijn gebeurtenissen waarbij iemand direct of indirect (als getuige, of het overkwam een naaste) wordt blootgesteld aan een feitelijke of dreigende dood, ernstige verwonding of seksueel geweld.⁹ Dit kan op één (of meer) van de volgende manieren:

1. Het is de persoon direct overkomen;
2. De persoon was getuige van de gebeurtenis;
3. Een direct familielid of vriend van de persoon is het overkomen;
4. De persoon wordt herhaaldelijk blootgesteld aan nare details van de ingrijpende gebeurtenis(sen) (bijv. politieagenten die herhaaldelijk worden blootgesteld aan de details van kindermisbruik). Dit is niet van toepassing op blootstelling via elektronische media, televisie, films of foto's, tenzij deze blootstelling werkgerelateerd is.

Dit accreditatie- en certificeringstraject richt zich op de groep nuldelijnsondersteuners die in de acute fase na ingrijpende incidenten worden ingezet, en op de nuldelijnsondersteuners die worden ingezet als blijkt dat problemen zich later (opnieuw) manifesteren (al dan niet door een trigger).

⁸ Een nuldelijns-ondersteuner die psychosociale ondersteuning biedt na ingrijpende incidenten en een signalerende functie heeft.

⁹ American Psychiatric Association. (2013). Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5th ed.). Washington, DC: Author.

Nuldelijnsondersteuners na ingrijpende incidenten zijn vaak vrijwilligers of niet-professionele hulpverleners en hebben gewoonlijk geen specifieke vooropleiding of ervaring, maar voldoen wel aan een aantal competenties en basisvaardigheden. Zij worden veelal in de context van de eigen organisaties ingezet zoals collegiale ondersteuning bij risico/geüniformeerde organisaties. Voorbeelden van nuldelijnsondersteuners zijn: Vanrail medewerkers bij de NS, bij Ambulancezorg Nederland (AZN), Brandweelieden binnen Bedrijfsopvangteams (BOT) bij de Brandweer, Koninklijke Marechaussee en Politie. Maar ook zorgprofessionals zoals artsen, verpleegkundigen, psychologen en maatschappelijk werkers bieden vanuit hun functie in voorkomende gevallen nuldelijnsondersteuning. Daarnaast zijn er organisaties die vanuit hun doelstelling nuldelijnsondersteuning bieden aan getroffen en na ingrijpende incidenten, zoals medewerkers van de Bureaus Slachtofferhulp, het Rode Kruis, Slachtofferhulp en Artsen zonder Grenzen.

Incident vs. vraag-gestuurde nuldelijnsondersteuning

Ondersteuning kan incident-gestuurd zijn, bijvoorbeeld in de acute fase of de periode daarna. Onder de acute fase wordt gewoonlijk de eerste 4 weken nadat er een ingrijpende gebeurtenis is voorgevallen bedoeld¹⁰. In humanitaire settings buiten Nederland en bij psychosociale nazorg in de acute fase na ingrijpende gebeurtenissen wordt doorgaans de “Psychological First Aid (PFA)”¹¹ toegepast.

Nuldelijnsondersteuning kan naast incident-gestuurd ook vraag-gestuurd zijn. Dat wil zeggen dat een getroffene ook langere tijd na een ingrijpend incident behoefte kan hebben aan psychosociale ondersteuning op verschillende levensgebieden die terug te brengen zijn op het (herhaaldelijk) meemaken van een ingrijpende incident. Deze vorm van ondersteuning wordt bijvoorbeeld ingezet door de nuldelijnsondersteuners van het Veteranen Platform. Of de aanleiding voor ondersteuning of nazorg in de acute fase, of na langere tijd geïndiceerd is, ondersteuning is altijd van kortdurende aard.

Taken van een nuldelijnsondersteuner

De primaire taken van een nuldelijnsondersteuner zijn: het bieden van feitelijke en actuele informatie; het bieden van (psycho-)sociale ondersteuning door middel van een luisterend oor; oprechte aandacht; en begrip en ondersteuning bij praktische zaken die op dat moment aandacht behoeven. Daarnaast poogt de nuldelijnsondersteuner in te schatten of een getroffene over voldoende zelfredzaamheid en steun uit de omgeving beschikt, en probeert deze waar mogelijk beschikbare steun uit de eigen sociale omgeving van de getroffene te stimuleren en mobiliseren. In het rapport “Weten is nog geen Doen” van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR)¹² wordt beschreven dat bij stressvolle omstandigheden (zoals ingrijpende gebeurtenissen) mentale vermogens onder druk kunnen komen te staan en daarmee mogelijk ook het vermogen van mensen om zelfredzaam te zijn. Reductie van de belasting, bijvoorbeeld door gerichte ondersteuning, kan dan bijdragen aan zelfredzaamheid.

Tijdens de ondersteuning kunnen nuldelijnsondersteuners o.a. informatie geven over veelvoorkomende reacties op ingrijpende incidenten en adaptieve manieren om hiermee om te gaan (zie ook de richtlijn Psychosociale ondersteuning geüniformeerd⁵). In de meeste opvangmethoden wordt aanbevolen een ‘vinger aan de pols’ te houden (door sommigen “*watchful waiting*”¹³ genoemd).

¹⁰ American Psychiatric Association. (2013). Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5th ed.). Washington, DC: Author.

¹¹ World Health Organization, War Trauma Foundation and World Vision International (2011). Psychological first aid: Guide for field workers. WHO: Geneva.

¹² Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid. WRR: Den Haag.

¹³ Impact (2014). Multidisciplinaire Richtlijn psychosociale hulp bij rampen en crises. ISBN/AEN 978-90-78273-22-6 / NUR 740 en National Institute for Health and Care Excellence, NICE (2005). Post-traumatic stress disorder: management.

Nuldelijnsondersteuners hebben tevens een signalerende functie en monitoren het proces van verwerking. Zij geleiden (direct of indirect) een getroffene als ze constateren dat deze andere ondersteuning of professionele hulp nodig heeft, en houden in de gaten of er problemen zijn in het dagelijks functioneren van getroffene. Wanneer een getroffene echter ernstige psychische klachten laat zien die meer specialistische hulpverlening behoeven, is het ook een taak van de nuldelijnsondersteuner om de getroffene door te geleiden naar professionele hulpverlening.

1.2. Waarom accreditatie en certificering?

Sommige organisaties die nuldelijnsondersteuning of psychosociale nazorg aanbieden hebben hiervoor eigen trainingen en hebben zelf competentieprofielen voor nuldelijnsondersteuning opgesteld. Er zijn ook organisaties die de nuldelijnsondersteuning-trainingen uitbesteden aan externe trainingsbureaus. De kwaliteitseisen voor deze trainingen zijn niet onafhankelijk vastgesteld. Ook is er nog geen algemeen vastgesteld competentieprofiel waar een nuldelijns-psychosociaal ondersteuner aan zou moeten voldoen.

De NtVP heeft daarom het initiatief genomen om de benodigde kennis en vaardigheden op het gebied van nuldelijnsondersteuning nader te definiëren en te borgen middels een accreditatie- en certificeringstraject. Het accrediteren van trainingen leidt tot een onafhankelijke kwaliteitstoetsing van de inhoud en eindtermen van deze trainingen. De NtVP verwacht dat accreditering zal leiden tot toename van de kwaliteit van de trainingen voor nuldelijnsondersteuners door het bereiken van consensus over de eindtermen waaraan de trainingen dienen te voldoen. Tevens ontstaat op deze manier enige regulering van de kwaliteit van deze trainingen, en voor organisaties wordt het kiezen tussen de verschillende aanbieders van nuldelijnsondersteuningstrainingen vergemakkelijkt.

Naast het accrediteren van de trainingen voor nuldelijnsondersteuners na ingrijpende incidenten, wordt ook een certificeringstraject ingesteld. Dit houdt in dat nuldelijnsondersteuners die voldoen aan vooraf bepaalde ingangseisen, na het volgen van een door de NtVP geaccrediteerde training en na het opdoen van ervaring in de praktijk, een certificaat ontvangen waarmee zij kunnen aantonen over de vereiste kennis en vaardigheden te beschikken. Als deze kennis en vaardigheden voldoende wordt bijgehouden, wordt tevens een certificaat van herregistratie verstrekt. De NtVP en de betrokken partijen zijn van mening dat (her)certificering van de nuldelijnsondersteuners voordelen heeft. Ten eerste verwacht de NtVP dat certificering tot een geborgde kwaliteit van de nuldelijnsondersteuners leidt, en een bredere inzet van deze ondersteuners mogelijk maakt, omdat deze in meerdere organisaties kunnen worden ingezet. Ten tweede geldt het certificaat als erkenning van de specifieke kennis en vaardigheden van de nuldelijnsondersteuners.

2. Accreditatie

2.1. Trainingen nuldelijnsondersteuning

Er bestaan diverse trainingen die kennis en vaardigheden trainen van een nuldelijnsondersteuner. Veelal worden deze op maat gemaakt en aangepast op de behoeften van de organisatie. Deze trainingen zijn te vinden onder namen als “opvang en nazorg”, “collegiale opvang” of “traumaopvang”. Er is doorgaans weinig zicht op de kwaliteit van deze trainingen. Naast het scala aan trainingen zijn er ook veel verschillende aanbieders die trainingen aanbieden. Naast externe commerciële bureaus die trainingen ‘in-house’ geven worden deze ook door ervaren medewerkers gegeven. Trainingen gegeven vóór dat het accrediteringssysteem van de NtVP is ingevoerd kunnen achteraf worden geaccrediteerd.

2.2. Beoogde eindtermen training

De kennis, inzichten en vaardigheden waarover een trainee aan het eind van een training minimaal zou moeten beschikken zijn vastgesteld in de eindtermen. Deze zijn globaal en moeten in een aantal concrete en toetsbare leerdoelen worden omschreven.

De projectgroep accreditatie- en certificering is van mening dat na het volgen van een training de deelnemer in ieder geval over de volgende kennis en vaardigheden zou moeten beschikken:

- Kennis over de taken, verantwoordelijkheden en beperkingen van een nuldelijns psychosociaal ondersteuner;
- Kennis over kenmerken en typen van ingrijpende incidenten;
- Kennis over typen acute en lange-termijn psychologische en lichamelijke stressreacties van getroffenen van ingrijpende gebeurtenissen;
- Kennis over verschillende manieren van verwerking en veelvoorkomende praktische en emotionele behoeften van getroffenen;
- Kennis over factoren die het verwerkingsproces beïnvloeden, waaronder factoren die de kans op psychische klachten vergroten en kunnen verkleinen;
- Kennis over de mogelijke (positieve) invloed van het systeem (al dan niet beschikbaarheid sociaal netwerk, familie, werk) op degene die is blootgesteld aan ingrijpende ervaringen en beseft dat culturele en genderaspecten hierop van invloed kunnen zijn;
- Basale kennis van de evidence-based behandelmethoden voor psychische klachten na ingrijpende gebeurtenissen (voor adequate doorgeleiding indien nodig);
- Kennis en vaardigheden wat betreft de do's en don't's in nuldelijnsondersteuning; Don't's zijn bijvoorbeeld het gedetailleerd ingaan op ervaren emoties tijdens de ingrijpende gebeurtenis wanneer deze recent heeft plaatsgevonden.¹⁴
- Kennis over hoe om te gaan met vertrouwelijke informatie en gegevens;
- Vaardigheden wat betreft empathische reacties, luisteren, open vragen stellen, samenvatten, geruststellen en specifieke nuldelijnsondersteuningstechnieken, in het bijzonder: psycho-informatie, en (praktische)ondersteuning;
- Vaardigheden wat betreft het signaleren van getroffenen die professionele begeleiding nodig hebben en weten wanneer door te geleiden; kennis van de sociale kaart voor effectieve doorgeleiding;
- Vaardigheden om het sociale netwerk te activeren en de zelfredzaamheid te bevorderen¹²;
- Vaardigheden ten aanzien van het kennen van de eigen en andermans grenzen.

Een geaccrediteerde training moet de persoon die de training volgt in staat stellen om deze eindtermen te kunnen behalen. Gezien de algemene visie op onderwijs/opleiden wordt de bewijslast over hoe eindtermen worden bereikt bij de opleider neergelegd. Een criterium is dat het programma ruimte biedt aan herhaling en oefening van vaardigheden.

2.3. Toetsing

Het is van belang dat de eindtermen van de training objectief getoetst worden. De kennis en vaardigheden na afloop van een training kunnen o.a. getoetst worden door middel van een:

- kennistoets (b.v. multiple choice-vragen, open vragen, casussen);
- e-learning module;
- vaardigheidentoets in de praktijk (a.d.h.v. toetsformulier dat gescoord wordt door supervisor) of tijdens de training;

¹⁴ Zie o.a. Sijbrandij et al (2006). Emotional or educational debriefing after trauma; randomised controlled trial. The British Journal of Psychiatry, 189 (2), 150-155.

- rollenspel met acteur of trainer (a.d.h.v. toetsformulier dat gescoord wordt door observant of trainer);
- reflectieverslag(en) om inzicht, ervaringen en zelfkennis te toetsen na het voeren van een ondersteuningsgesprek;
- centraal examen/toets waar opleiders hun deelnemers adequaat op voorbereiden.

Toetsing kan ook aan de opleiders overgelaten worden waarin zij eigen keuzes in maken mits onderbouwd.

2.4. Trainingsduur en groepsgrootte

Voor het aanleren van vaardigheden is herhaling en oefening cruciaal. Tijdens de training dient de deelnemer voldoende ondergedompeld te worden in de stof om de kennis en vaardigheden voldoende eigen te maken. Dit houdt o.a. in dat vaardigheden van het houden van nuldelijns ondersteuningsgesprekken in ieder geval in voldoende mate op individueel niveau zijn geoefend.

Bij accreditatie dient het trainingsinstituut de duur van de training inhoudelijk te onderbouwen en tevens aan te geven hoe de trainingsduur is bepaald.

Om iedere deelnemer voldoende gelegenheid te geven om de leerstof te herhalen en te oefenen, adviseert de NtVP een groepsgrootte van 8 tot 12 deelnemers voor een groep met één trainer.

2.5. Kwalificaties trainers

Een training op het gebied van nuldelijns ondersteuning en nazorg dient te worden gegeven door een gekwalificeerde trainer of team van trainers. Een trainer dient daarom aantoonbare kennis en ervaring te hebben op het gebied van trainen en het geven van psychosociale ondersteuning na ingrijpende ervaringen, blijkend uit:

1. Aantoonbare pedagogische/ didactische scholing
2. Aantoonbare ervaring met trainen van gedrag.

2.6. Kwalificaties trainingsinstellingen

Wanneer de accreditatie aanvraag wordt gedaan door een onafhankelijk trainingsinstituut, dient deze over aantoonbare kwaliteitssystematiek en kwaliteitstoetsing te beschikken. Erkende keurmerken zoals ISO en HKZ zullen niet als voorwaarde voor accreditatie gesteld worden, maar kunnen wel meewegen in de beoordeling van de kwaliteit van het trainingsinstituut.

2.7. Geldigheidsduur accreditatie

De accreditatie wordt voor 5 jaar verstrekt. Daarna dient heraccreditatie van de training plaats te vinden. Bij ernstige aantoonbare wanprestatie kan de Accreditatie en Certificeringscommissie (zie 4.1) besluiten om verleende accreditatie in te trekken. Het trainingsinstituut of organisatie kan tegen deze beslissing bezwaar maken bij de Klachtencommissie (4.8).

3. Certificering

3.1. Algemeen

Om te worden gecertificeerd dient een geaccrediteerde training voor nuldelijns ondersteuning succesvol te zijn doorlopen. Tevens is het van belang dat na de training enige ervaring is opgedaan met nuldelijns ondersteuning.

Als richtlijn geldt dat de ondersteuner minimaal 5 gesprekken heeft gevoerd gedurende een jaar voorafgaand aan het moment van certificering. En vervolgens minimaal 5 gesprekken per jaar voert na certificering. Minimaal 3 van de gesprekken dienen met echte cliënten te zijn gevoerd, terwijl 2 van de 5 gesprekken kunnen bestaan uit een rollenspel, opgenomen op video.

Een andere manier om bekwaamheid op te doen is het deelnemen aan intervisiemomenten, herhalingscursussen of terugkomdagen. Deelname dient te worden aangetoond aan de hand van bewijsstukken. De voorwaarden voor hercertificering zullen nader worden uitgewerkt. Voor het bewaken en uitvoeren van de (her)certificering is een onafhankelijke accreditatie- en certificeringscommissie opgericht (zie 4.1).

3.2. Profielachtergrond¹⁵

In deze deelparagraaf worden de profieleigenschappen omschreven waarop een kandidaat nuldelijnsondersteuner geselecteerd dient te worden voordat deze wordt toegelaten voor een training. Door middel van een selectiegesprek uitgevoerd door de organisatie zelf, en aan de hand van vooropgestelde profiel- en competentie-eisen, wordt bepaald of iemand over de gewenste competenties beschikt. Deze competenties gelden voor alle nuldelijnsondersteuners, onafhankelijk van de organisatie waar zij voor werken. Het gaat om de kerneigenschappen waar een nuldelijnsondersteuner voorafgaand aan een training aan dient te voldoen. Organisaties zijn vrij om organisatiespecifieke competenties aan de lijst van kerncompetenties toe te voegen. De NtVP toetst of er een adequate selectie heeft plaatsgevonden, aan de hand van de hieronder genoemde competentie-eisen.

Competenties:

Persoonskenmerken:

1. *Affiniteit* met het steunen van anderen na het meemaken van een schokkend incident.
2. *Inlevingsvermogen*: kan zich verplaatsen in anderen.
3. *Respectvolle en tolerante grondhouding*: laat anderen in hun waarde en velt geen oordeel.
4. *Betrouwbaar en integer*: leeft aanvaarde sociale en ethische normen in woord en gedrag na en is daarop aanspreekbaar. Gaat zorgvuldig met persoonlijke en/of gevoelige informatie om. Komt afspraken na.
5. Beschikt over zelfkennis over eigen functioneren en kan hierop *kritisch reflecteren*. Is bereid het eigen handelen en oordelen bij te stellen.
6. Heeft *voldoende tijd en motivatie* om trainingen en nascholingen te volgen en is bereid de kennis en vaardigheden te laten toetsen.
7. *Stressbestendigheid*: blijft rustig en weet overzicht te bewaren in chaotische situaties.
8. *Flexibel*: kan adequaat inspelen op verander(en)de omstandigheden, kan omschakelen en zich aanpassen aan de nieuwe situatie.

Vaardigheden:

1. *Luistervaardigheden*: kan goed luisteren en kan belangrijke informatie oppikken uit mondelinge mededelingen, vraagt door en geeft anderen de ruimte om zich uit te spreken. Sluit zich aan bij het niveau, de achtergrond en de ervaringswereld van de gesprekspartner.
2. *Gesprekken leiden en structureren*: geeft leiding in gesprekken en maakt samenvattingen en brengt structuur hierin aan. Kan verbanden leggen tussen gegevens. Houdt het overzicht over de delen en het geheel van een gesprek en kan zich losmaken van een onderdeel om de grote lijnen en het totale proces te overzien.

3.3. Nascholing en intervisie nuldelijnsondersteuners

Nascholing is belangrijk om vakbekwaam te blijven en de verworven kennis en vaardigheden op hoog niveau te houden. Daarnaast speelt nascholing een belangrijke rol in het up-to-date blijven van de meest recente ontwikkelingen op het gebied van nuldelijnsondersteuning en psychosociale nazorg. Het voorstel is dat een nuldelijnsondersteuner minimaal 4 uur per jaar nascholing geniet.

¹⁵ De beschreven kwalificaties zijn overgenomen uit diverse relevante bronnen: Richtlijn geüniformeerd, Documentatie Brandweer, Documentatie Vangrail, Website Slachtofferhulp, Documentatie Veteranenplatform.

Mogelijkheden tot nascholing zijn bijvoorbeeld:

- Intervisie;
- Herhalingscursussen;
- Bijscholing d.m.v. cursussen of lezingen;
- Het afleggen van een (herhalings)toets.

3.4. Geldigheidsduur certificering

In principe wordt certificering voor 3 jaar verstrekt. Daarna dient hercertificering plaats te vinden. Bij ernstige aantoonbare wanprestatie kan de Accreditatie- en Certificeringscommissie (zie 4.1) besluiten om de verleende certificering in te trekken. Het gecertificeerde individu kan tegen deze beslissing bezwaar maken bij de Klachtencommissie (zie 4.8).

4. Implementatie accreditatie- en certificeringssysteem NtVP

4.1. Accreditatie-en certificeringscommissie

Voor het toetsen ten behoeve van de accreditering en de certificering is een onafhankelijke commissie ingesteld. De leden van deze commissie zijn belangenvrij. Dit houdt in dat in deze commissie geen personen zitting kunnen nemen die op enige manier, direct of indirect, financieel of anderszins gewin kunnen hebben aan de trainingen of de certificering. Zij zullen jaarlijks een verklaring ondertekenen waarin zij bevestigen dat er geen sprake is van belangenverstrengeling. Eventueel kunnen partijen uit de projectgroep deel uit maken van de accreditatie-en certificeringscommissie. De uitvoering van de accreditatie en certificering zelf wordt uitgevoerd door minimaal twee personen in dienst van de NtVP, waarmee de onafhankelijkheid en continuïteit is gewaarborgd. De projectgroep beslist samen met de NtVP welke individuen in deze accreditatie en certificeringscommissie plaats nemen. Naast deze constructie zal de NtVP ook een wetenschaps-expertcommissie oprichten die op langere termijn kan toezien op de kwaliteit van de accreditatie en het certificaat, en periodiek (bijv. 3 jaarlijks) kan adviseren over wijzigingen op het gebied van evidence-based practices en eventuele nieuwe ontwikkelingen op het gebied van psychosociale ondersteuning.

4.2. Expertcommissie

Er zal door de NtVP een onafhankelijke expertcommissie worden opgericht die eens per drie jaar nagaat of het accreditatie- en certificeringsprofiel nog voldoet aan de laatste wetenschappelijke inzichten en eisen vanuit de praktijk. Deze commissie zal bestaan uit wetenschappers en andere experts op het gebied van psychosociale ondersteuning en nazorg na ingrijpende gebeurtenissen, en vertegenwoordigers van organisaties die zelf ondersteuning bieden aan hun getroffen werknemers of als doelstelling hebben steun te leveren aan getroffen. uit wetenschappers en andere experts op het gebied van psychosociale ondersteuning en nazorg na ingrijpende gebeurtenissen.

4.3. Accreditatie

Vanaf 1 november 2018 kunnen trainingsinstituten, die trainingen verzorgen voor nuldelijnsondersteuners en psychosociale nazorg na ingrijpende gebeurtenissen, tegen betaling een aanvraag voor accreditatie indienen bij de NtVP.

Zowel externe trainingen (gegeven door commerciële organisaties) als trainingen die intern binnen een organisatie worden gegeven kunnen accreditatie aanvragen.

4.4. Kosten en proces Accreditatie

De toetsingscriteria zijn vastgelegd in hoofdstuk 2 van het projectplan. De toetsingsprocedure houdt het volgende in. Bij ontvangst zal een aanvraag eerst globaal bekeken moeten worden. Als snel duidelijk wordt dat de training niet in aanmerking komt voor accreditatie dan wordt deze zonder

kosten afgewezen. Wanneer de accreditatie-aanvraag wordt afgewezen met een aantal voorstellen tot aanpassing, dan kan de NtVP deze bij kleine aanpassingen alsnog goedkeuren (tegen hetzelfde tarief). Als het om substantiële wijzigingen gaat en een deel van de beoordeling door de NtVP overgedaan moet worden, zal een bedrag van **€ 350,-** worden gefactureerd. De kosten voor accreditatie zijn berekend op **€ 1.250,-** per training. Deze kosten dienen tijdens het aanvraagproces betaald te worden aan de NtVP. Na afloop van het accreditatieproces wordt het certificaat verstrekt door zorg van de NtVP. Geaccrediteerde opleidingen worden opgenomen in het register op de website van de NtVP.

4.5. Certificeringsmodellen

De NtVP stelt de volgende twee modellen voor implementatie van certificering voor:

- **Individuele certificering:** de nuldelijnsondersteuner wordt individueel gecertificeerd en opgenomen in het NtVP-register voor nuldelijnsondersteuners indien deze een geaccrediteerde training heeft gevolgd, de vereiste ervaring heeft aangetoond, en lid is van de NtVP. Als de nuldelijnsondersteuner het lidmaatschap van de NtVP opzegt, vervalt eveneens de certificering.
- **Individuele certificering van groepen:** individuen binnen organisaties kunnen lid worden van de NtVP. De organisatie geeft aan welke nuldelijnsondersteuners zij in dienst heeft en in aanmerking komen voor certificering. De informatie betreffende opleiding en ervaring van individuele nuldelijnsondersteuners wordt door de organisatie aangeleverd. Iedere nuldelijnsondersteuner wordt individueel getoetst. De door de organisatie opgegeven nuldelijnsondersteuners die aan de certificeringseisen voldoen worden geregistreerd en gecertificeerd.

Individen en individuen binnen een organisaties kunnen zelf bepalen van welke aanvullende diensten en aanbod van de NtVP (zie paragraaf 4.7) zij gebruik willen maken.

4.6. Voorstel kosten en proces certificering

De kosten van individuele certificering zijn **€ 52,50**. Dit bedrag dient tijdens de aanvraag voldaan te worden aan de NtVP. Hierbij komt voor de individueel gecertificeerde medewerker nog het jaarlijkse lidmaatschapsbedrag van de NtVP.

Collectieve certificering

Onder collectieve certificering wordt certificering van grotere groepen medewerkers binnen dezelfde organisatie verstaan. Collectieve certificering behoort eveneens tot de mogelijkheden, hiertoe worden nadere richtlijnen ontwikkeld.

Kosten verlenging na 3 jaar

Nader te bepalen.

4.7. NtVP aanbod voor gecertificeerde nuldelijnsondersteuners

Individueel gecertificeerde nuldelijnsondersteuner zijn lid van de NtVP en kunnen gebruik maken van alle diensten die de NtVP aanbiedt.

Collectief gecertificeerde nuldelijnsondersteuners kunnen -als zij daarin geïnteresseerd zijn- één of meerdere producten van de NtVP afnemen. Op verzoek van de leden kan ook een nieuw product worden ontwikkeld en maatwerk worden geleverd. Voorbeelden van producten die aangeboden kunnen worden zijn:

- *Special Interest Groups (SIG's)*

Een lid kan individueel gratis deelnemen aan een SIG. Op dit moment is er één relevante SIG voor nuldelijnsondersteuners, de SIG "Opvang en vroege interventies". Deze SIG baseert zich op evidence-based practice om samen kennis en ervaringen uit te wisselen met medewerkers die

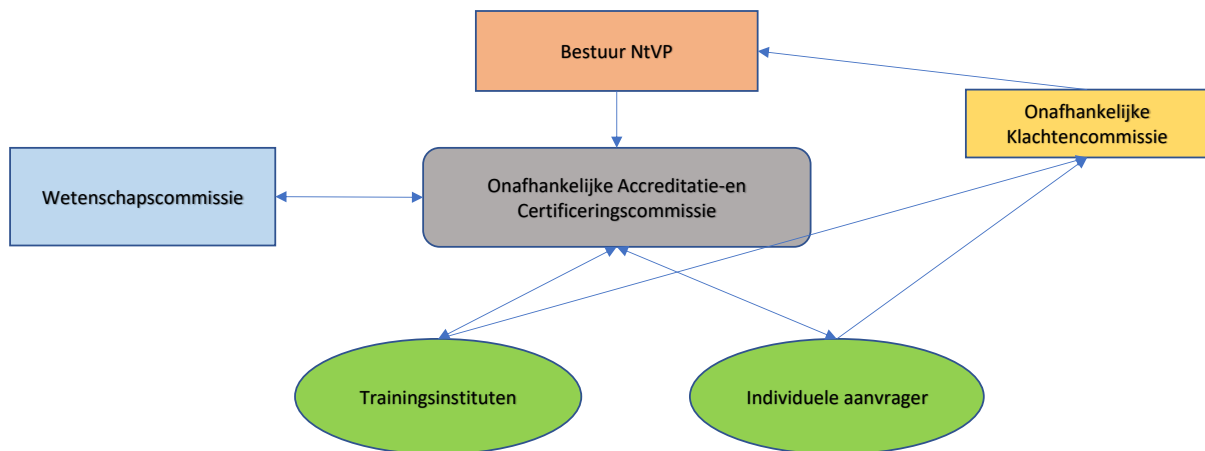
nuldelijnsondersteuning verlenen binnen de brandweer, politie, slachtofferhulp, ziekenhuizen, ambulance en anderen. Het OLVG (Onze Lieve Vrouwe Gasthuis) in Amsterdam biedt ruimte en gelegenheid om deze SIG te faciliteren. Het platform is ook bedoeld om inspiratie te bieden voor professionele ontwikkeling. In de toekomst zouden we meer SIG's relevant voor nuldelijnsondersteuners kunnen opzetten. Denk daarbij aan een SIG voor "geüniformeerde organisaties" of een SIG "nuldelijnsondersteuning in humanitaire crisis". De SIG's spelen daarnaast een belangrijke rol in het opbouwen en in stand houden van onderlinge (informele) relaties.

- *Jaarlijks symposium*
In de invulling van het jaarlijkse symposium NtVP kan er meer aandacht besteed worden aan nuldelijnsondersteuning, bijvoorbeeld door diverse paralelsessies te organiseren of een relevante hoofdspreker. Gedacht kan ook worden aan een themasymposium van een dagdeel. Bij een substantieel aantal nieuwe leden vanuit de nuldelijnsondersteuning kan er wellicht in de toekomst een eigen symposium voor nuldelijnsondersteuning georganiseerd worden.
- *Begeleiding en adviesfunctie ten aanzien van nuldelijnsondersteunende producten (wetenschappelijke kwaliteit)*
Er kan in de toekomst een orgaan in het leven geroepen worden dat begeleiding en advies biedt. Dit kan vooral voor een lidorganisatie van toegevoegde waarde zijn bijvoorbeeld bij het opzetten van een nuldelijnsondersteuningssysteem of het vergroten van de kwaliteit van de nuldelijnsorganisatie en het borgen in richtlijnen. Er wordt gedacht aan een jaarlijks overzicht van de meest belangrijke (internationale) wetenschappelijk literatuur specifiek op dit gebied (in het Nederlands vertaald en leesbaar samengevat).
- *Digitale sociale kaart van gecertificeerde trainingsbureaus, lidorganisaties en/of individuele nuldelijnsondersteuners*
Geaccrediteerde trainingsinstituten en gecertificeerden worden geregistreerd in het openbaar register van de NtVP. Dit bevordert de bekendheid en vindbaarheid, en is met name interessant voor leden in het vinden van trainingsinstituten met een gewaarborgde kwaliteit.
- *Gebruik maken van de NtVP website*
Hierop worden o.a. evenementen, nieuws en updates geplaatst. Er zou een apart deel voor leden kunnen komen waarop relevante informatie kan worden verspreid (screeningsinstrumenten, richtlijnen, geaccrediteerde protocollen voor ondersteuning, etc.). Ook kan men denken aan een forum voor intervisievragen op het gebied van psychosociale ondersteuning.
- *Nieuwsbrief*
Voor nuldelijnsondersteuning kan een speciale editie van de NtVP nieuwsbrief opgemaakt worden en per kwartaal worden verzonden. Hierin worden leden op de hoogte gebracht van het laatste nieuws en ontwikkelingen binnen en buiten de NtVP omtrent psychosociale ondersteuning.

4.8. Klachtenregeling en bezwaren

De NtVP heeft een onafhankelijke klachtencommissie die ingeschakeld wordt bij geschillen over onder meer het niet accrediteren van een training, het niet toelaten tot een training, het niet certificeren van een individu, het niet verlengen van een certificaat, of het intrekken van een certificaat.

4.9. Besturingsmodel



Een trainingsinstituut, individu (of organisatie) doet een aanvraag accreditatie of certificering bij de accreditatie-en certificeringscommissie welke op grond van het bestaand profiel wel of geen accreditatie of certificering toekent. In het geval de aanvrager het niet eens is met het besluit kan er bezwaar worden aangetekend. Als het geschil onderling niet opgelost kan worden, en de aanvrager reden heeft te vermoeden dat de accreditatie-en certificeringscommissie de criteria onjuist heeft toegepast, kan de aanvrager zich wenden tot de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft geen contact met de accreditatie-en certificeringscommissie en is onpartijdig. De klachtencommissie rapporteert aan het NtVP bestuur en kan de accreditatie en certificeringscommissie adviseren haar besluit te herzien. De wetenschaps-expertcommissie geeft iedere 3 jaar advies over het accreditatie-en certificeringsprofiel en geeft feedback waar nodig. Zo blijft het accreditatie-en certificeringstraject voor nuldelijnsondersteuners gebaseerd op evidence-based practices en een actueel profiel.

Bijlage Betrokkenen

Projectgroep

- Helga Blom en Janny Hartog (Nationale Politie)
- Maria Delhez & Yvonne Fase (Vangrail)
- Sjef van den Dungen (Militaire Geestelijke Gezondheidszorg)
- Mettes van der Giessen (Adviseur, tot juni 2017)
- Marianne Heijndijk (Instituut Fysieke Veiligheid)
- Jo van Hoef (Brandweer)
- Kaz de Jong (Artsen zonder Grenzen)
- Peter Klijn (Veteranen Platform)
- Titus van Mierlo en Michelle Olij (Critical Incident Response Program CIRP, KLM)
- Rob Sardemann (Slachtofferhulp Nederland)
- Marit Sijbrandij (NtVP, voorzitter)
- Kimberly Stam (NtVP, projectmedewerker)

Expertgroep

- Miranda Olf (AMC en Arq Psychotrauma Expert Groep)
- Deirdre Rietdijk (Ministerie van Defensie)
- Leontien Ruttenberg (War Trauma Foundation)
- Caroline Six (Impact)
- Peter van der Velden (INTERVICT, Tilburg University)

Klankbordgroep

- Gerdy van Bellen (Instituut voor Psychotrauma, Arq)
- Sjef Berendsen (PSYTREC, RINO)
- Huub Buijssen (Buijssen Training en Educatie)
- Lucy Dijkman (Onze Lieve Vrouwe Gasthuis, OLVG)
- Sylvia Georgiades (Zinthese)
- Bavo Hopman (De Basis)
- Siebke Kaat (Pragmavision)
- Edward Kunning en Hans Kooistra (Kudding & Partners)
- Mathijs Lansink (ExplainiT)
- Karen Matlung (Ipshor)
- Ruth Willems (Hulp op IJburg)