

Handreiking

E-learning traumasensitief handelen voor het ondersteunend personeel van opvanglocaties



31 maart 2025





Inhoudsopgave

Introductie	2
Voorwoord	2
Uitleg doel/inhoud e-learning.....	2
Vragen en aandachtspunten per module	3
Rollen/taken Veerkrachtdeskundige/teamleider en ondersteunend personeel	4
Fasen	5
Fase 1: Voorbereiding op de e-learning.....	5
Fase 2: Uitvoering van de e-learning	6
Fase 3: Integreren van het geleerde	6
Fase 4: Implementeren en toepassen in de praktijk.....	7
Colofon	8



Introductie

Voorwoord

Aanleiding

Valente heeft een subsidie aangevraagd bij Stichting Kinderpostzegels voor het ontwikkelen van een e-learning die ingezet wordt bij ondersteunende medewerkers in de opvanglocaties¹. De e-learning is ontwikkeld door Augeo en wordt in het eerste kwartaal van 2025 geïmplementeerd.

De e-learning is ontwikkeld voor ondersteunend personeel en/of diensten (denk aan beveiliging, facilitair medewerkers, receptie, gastvrouwen, administratieve medewerkers) dat direct contact met cliënten heeft. Ook ondersteunend personeel dat geen directe cliënt contacten heeft kan gebaat zijn met de e-learning, om het gedrag van kinderen in de opvang beter te leren begrijpen. De e-learning wordt gecombineerd met een kort coachingstraject om het geleerde te toetsen in de praktijk. De e-learning is een korte introductie in traumasensitief handelen. Het doel van de e-learning is bewustwording creëren van de impact van stress op kinderen en handvatten geven hoe je ook als ondersteunend personeel bij kan dragen aan een veiliger omgeving.

De handreiking is geschreven voor de Veerkrachtdeskundigen en teamleiders om hen concrete handvatten te geven hoe zij zo goed als mogelijk het ondersteunend personeel kunnen begeleiden.

Veerkrachtdeskundigen gebruiken de handreiking om hun collega's binnen de ondersteunende diensten te coachen in het bewust inzetten van een traumasensitieve houding.

Teamleiders gebruiken de handreiking om hun medewerkers te faciliteren en zorgen dat zij tijdens de werkoverleggen aandacht voor traumasensitief werken hebben. Ook hebben teamleiders van het ondersteunend personeel een rol in het begeleiden van medewerkers die als gevolg van het volgen van de module ondervinden zelf last te hebben van trauma gerelateerde klachten.

Uitleg doel/inhoud e-learning

De e-learning is ontwikkeld voor de ondersteunende medewerkers en diensten. In de e-learning wordt uitleg gegeven over stress bij kinderen in de opvang en worden handvatten gegeven hoe je als ondersteunende medewerker bij kan dragen aan een veilige omgeving.

De e-learning bestaat uit vijf modules:

- Kinderen en stress in de opvang
- Wat doet langdurige stress met kinderen
- Stress en gedrag
- Een veilige omgeving
- Als je je zorgen maakt

¹ Met opvanglocaties wordt bedoeld: Vrouwenopvang (VO), Maatschappelijke Opvang (MO) en Beschermd Wonen



De e-learning kent verschillende werkvormen (filmpjes van kinderen die vertellen over hun ervaringen; filmpjes van ondersteunende medewerkers die vertellen over wat zij meemaken en hoe zij erop reageren; verwerkingsopdrachten en uitleg over begrippen als spanningsraam en onzichtbare koffer).

De belangrijkste doelen van de e-learning zijn:

- Leren herkennen van stress en begrijpen waar gedrag vandaan komt;
- Bewustwording van het belang dat kinderen gezien worden door iedereen die werkt in de opvang;
- Kennis over hoe je als ondersteunend medewerker kan bijdragen aan een veilige omgeving;
- Kennis over wat je kan doen als je je zorgen maakt.

Vragen en aandachtspunten per module

Per module wordt kort uitgelegd wat de inhoud is van een module en welke vragen de Veerkrachtdeskundige kan stellen in het coachingsgesprek, en de teamleider in een werkoverleg of teamvergadering.

Kinderen en stress in de opvang

In deze module worden de mogelijke symptomen en gevolgen van langdurige stress kort benoemd. Ook wordt duidelijk gemaakt dat kinderen in de opvang vaak nog steeds veel stress ervaren.

Vragen om te stellen:

- Had je wel eens eerder nagedacht over de effecten van langdurige stress?
- Welke symptomen herkende je?
- Op welke manier kwamen die je bekend voor?

Wat doet langdurige stress met kinderen

In deze module wordt dieper ingegaan op de gevolgen van langdurige stress bij kinderen. Er wordt uitleg gegeven over het spanningsraam, triggers en negatieve gedachten.

Vragen om te stellen:

- Herkende je het verhaal over het spanningsraam, bijvoorbeeld bij jezelf?
- Wat zouden triggers kunnen zijn voor kinderen in de opvang waardoor ze 'uit hun raampje' gaan?
- Hoe denk jij dat kinderen in de opvang geholpen kunnen worden bij het inpakken van hun onzichtbare koffer?

Stress en gedrag

Deze module gaat over de invloed van stress op het gedrag van kinderen. Er wordt uitleg gegeven over gevoelens die onderliggend zijn aan 'lastig' gedrag.

Vragen om te stellen:

- Herkende je de gevoelens die onderliggend zijn aan gedrag, zoals met behulp van de ijsberg-metafoor werd uitgelegd?



- Nu je dit weet, hoe zou jij omgaan met 'lastig' gedrag van een kind in de opvang?
- En is dat anders dan voorheen?

Een veilige omgeving

In deze module worden voorbeelden gegeven van hoe je een kind in de opvang kan helpen zich veilig te voelen en positieve aandacht te geven.

Vragen om te stellen:

- Wat doe jij om kinderen te helpen zich veilig te voelen?
- Hoe geef jij positieve aandacht aan kinderen in de opvang?

Wat als je je zorgen maakt

In deze module wordt uitgelegd wat de ondersteunende diensten kunnen betekenen voor kinderen in de opvang en wat ze kunnen doen als ze zich zorgen maken over een kind.

Vragen om te stellen:

- Hoe denk je dat jij vanuit jouw rol iets kunt betekenen voor kinderen in de opvang?
- Wat heb jij hiervoor nodig van je collega's?
- Wat zie jij als jouw taak en uitdaging om traumasensitief te handelen? (Denk aan: ik moet het veilig houden en alles organiseren versus kinderen moeten kunnen spelen en kunnen dus lastig zijn)
- Wat doe je als een kind iets zorgelijks aan jou vertelt of je signaleert iets waar je je zorgen over maakt?
NB denk hierbij aan de meldcode (stap 1: breng signalen in kaart; stap 2: Overleg met een collega)

Rollen/taken Veerkrachtdeskundige/teamleider en ondersteunend personeel

Om ervoor te zorgen dat het ondersteunend personeel zich bewust is dat ook zij kunnen bijdragen aan het creëren van een veiliger klimaat (door positieve aandacht te geven aan kinderen, en basiskennis te hebben over gevolgen van trauma en wat dat doet met het gedrag van kinderen) is de ondersteuning van een Veerkrachtdeskundige, teamleider en management erg belangrijk. Zij kunnen medewerkers coachen en stimuleren om een traumasensitieve houding aan te nemen en zo kinderen positieve aandacht te geven.

De Veerkrachtdeskundige heeft een coachende rol en de teamleider een faciliterende rol. Per fase worden de rollen verder uitgewerkt. De doelstellingen worden door de veerkrachtdeskundige in het coachingstraject ingezet. De teamleider is hierbij faciliterend en draagt zorg mede zorg voor implementatie en heeft oog voor de belasting van de individuele medewerkers.



Fasen

Fase 1: Voorbereiding op de e-learning

Doel: informatie geven over de e-learning (doel en inhoud): waar de e-learning te vinden is, tijdsduur van de e-learning en wat er na de e-learning volgt (coaching en ondersteuning van Veerkrachtdeskundige en teamleider). De e-learning is in losse onderdelen/modules te volgen. De tijdsinvestering is 5 tot 10 minuten per module. De voortgang wordt bewaard. De e-learning is zowel op de computer als op een mobiele telefoon te volgen.

Als voorbereiding krijgen de Veerkrachtdeskundigen uitleg over de e-learning en handreiking. Dit wordt door de beheerder van Veerkracht (half)jaarlijks verzorgd voor nieuwe Veerkrachtdeskundigen. Daarna is het de bedoeling dat de handreiking jaarlijks/structureel onder de aandacht wordt gebracht bij de Veerkrachtdeskundigen, bijvoorbeeld als agendapunt tijdens een terugkomdag.

Taken Veerkrachtdeskundige:

- Kennisnemen van de e-learning door de e-learning te volgen;
- Voorbereidend gesprek met de teamleider over onderlinge afstemming van taken, verwachtingen, hoe het geleerde te integreren en implementeren, hoe de ondersteunende medewerkers te motiveren en de inzet van ervaringsdeskundigen;
- Voorbereidend gesprek met de ondersteunende medewerkers over de inhoud en het doel van de e-learning en het vervolgtraject.

Taken teamleiders:

- Kennisnemen van de inhoud, het doel en de resultaten van de e-learning;
- Kennisnemen van het vervolgtraject;
- Inhoud van de e-learning opnemen in jaar-werkplannen en traumasensitief handelen als thema agenderen in teamvergaderingen;
- Faciliteren van de ondersteunende medewerkers om de e-learning te volgen en coaching te krijgen van Veerkrachtdeskundige en/of ervaringsdeskundige.

Aanbevelingen voor Veerkrachtdeskundigen en teamleiders:

- Besteed aandacht aan het goed motiveren van medewerkers. Spreek door wat het doel is en wat het kan opleveren voor de kinderen en hun ouders, die in de opvang verblijven en voor henzelf als medewerker;
- Het onderwerp trauma en gevolgen van trauma kan bij medewerkers die de e-learning volgen veel oproepen, door misschien vroegere ervaringen met eigen trauma's of incidenten die zij mee hebben gemaakt in de opvang. Bereid de medewerkers hierop voor en bespreek dit na het volgen van de e-learning;
- Laat indien mogelijk meerdere ondersteunende medewerkers in eenzelfde periode de e-learning volgen. Het voordeel hiervan is dat zij ook met elkaar in gesprek kunnen gaan en elkaar kunnen ondersteunen/helpen bij traumasensitief handelen;
- Zorg voor een duidelijke rolverdeling tussen de teamleider en Veerkrachtdeskundige, passend bij ieders taak en functie;



- Informeer overige medewerkers (persoonlijk begeleiders, maatschappelijk werkers, kindbegeleiders) dat de e-learning en coaching ingezet wordt. Geef hierbij aan wat het inhoudt en welk doel het dient.

Ondersteunend personeel:

- Wordt geïnformeerd over de e-learning in een vergadering of werkoverleg;
- Wordt geïnformeerd over de coaching van Veerkrachtdeskundige en/of ervaringsdeskundige;
- Krijgt toegang tot de e-learning.

Fase 2: Uitvoering van de e-learning

Doel: zorgdragen voor het goed doorlopen van de e-learning.

Taken Veerkrachtdeskundige:

- Medewerkers van ondersteunende diensten ondersteunen bij technische/inhoudelijke vragen over de e-learning;
- Waar nodig het eerste onderwerp samen doorlopen of samen een module opstarten.

Taken teamleiders:

- Aandacht hebben of de medewerkers de e-learning daadwerkelijk hebben gevolgd;
- Aandacht hebben voor de impact die de e-learning op de individuele medewerkers kan hebben en zorg dragen voor goede begeleiding hierbij.

Aanbevelingen voor Veerkrachtdeskundigen en teamleiders:

- Check bij de ondersteunende medewerkers of de uitleg/ theorie uit de e-learning wel goed begrepen is en spreek de verschillende modules door;

Ondersteunend personeel:

- Volgen van de e-learning;
- Veerkrachtdeskundige benaderen bij vragen.

Fase 3: Integreren van het geleerde

Doel: Zorgdragen voor het inzetten van een traumasensitieve houding en gebruik maken van de kennis van de gevolgen van trauma in de praktijk van de ondersteunende diensten.

Taken Veerkrachtdeskundige:

- Aansluiten bij een teamvergadering om ervaringen op te halen;
- Coachingsgesprek plannen en uitvoeren met de individuele medewerkers gericht op wat zij geleerd hebben van de e-learning, waar nog vragen en/of onduidelijkheden over zijn en hoe zij traumasensitief kunnen handelen om zo bij te dragen aan een veilige omgeving.

**Taken teamleiders:**

- Agenderen van e-learning en coaching in een teamvergadering;
- Uitnodigen van de Veerkrachtdeskundige;
- Bespreken met de medewerker hoe het geleerde wordt toegepast/hoe er traumasensitief wordt gehandeld in ontwikkelgesprekken.

Ondersteunend personeel:

- Gesprek voeren met Veerkrachtdeskundigen gericht op hoe traumasensitief te handelen;
- Afspraken maken over hoe het geleerde toe te passen in de praktijk

Fase 4: Implementeren en toepassen in de praktijk

Doel: borging van traumasensitief werken in de opvang.

Taken Veerkrachtdeskundige:

- Periodiek aansluiten bij teamvergaderingen als het thema traumasensitief werken is geagendeerd.

Taken teamleiders:

- Opnemen van de e-learning in de jaarcyclus van vergaderingen en ontwikkelgesprekken met het ondersteunend personeel;
- Aanbieden van de e-learning aan nieuwe medewerkers.

Aanbevelingen voor Veerkrachtdeskundigen en teamleiders:

- Regel dat medewerkers met hun zorgen bij iemand, een aandachtsfunctionaris o.i.d., terecht kunnen. Vraag na wie binnen de organisatie deze taak op zich kan nemen. Te denken valt aan een kind-en gezinsmedewerker;
- Bespreek met het management/teamleider wat ondersteunende medewerkers wel/niet mogen weten van de kinderen en ouders. Hou rekening met de privacy van cliënten, maar bedenk ook welke informatie belangrijk is om de cliënten beter te begrijpen;
- Het risico bestaat dat met het inzetten van de e-learning een organisatie voldaan heeft aan traumasensitief handelen van het ondersteunend personeel. Maar een e-learning op zichzelf is nooit voldoende. Het gaat vooral over de borging van traumasensitief handelen in een organisatie. Zorg er daarom voor dat dit onderwerp levend wordt gehouden door te agenderen in een teamvergadering, jaarlijkse functioneringsgesprekken etc.

Ondersteunend personeel:

- Periodiek en op maat gesprekken voeren met Veerkrachtdeskundige en/of teamleider;
- Aandacht houden voor traumasensitief handelen en creëren van een veilige omgeving.

Colofon

© **Veerkracht**

Goirle, 31 maart 2025

Redactie:

Sterk Huis: Judith Martens

VanMontfoort: Antoinette Brussen

Met dank aan:

Augeo Foundation: Leonard Roubos, Lidy Boone en Edith Geurts

Emergis: Anita Goossens

HVO-Querido: Gerda Tromp en Katrien Vermeulen

Valente: Mijke Caminada

Mogelijk gemaakt door:



KINDERPOSTZEGELS
voor kinderen door kinderen

**STERK
HUIS** 

 **vanmontfoort**



AUGEO FOUNDATION

emergis 

**HVO
QUERIDO** 

 **valente**⁷

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Sterk Huis. Bij overname is bronvermelding verplicht.