

# **CIRP**

## **INTERN REGLEMENT**

Schiphol,  
Oktober 2010

Versie 5

## **Uitgangspunten**

Eerste uitgangspunt voor deze regeling is het projectplan Critical Incident Response Program (CIRP), d.d. 1 juni 1999, goedgekeurd door het Management Team Vliegdiens (MTVD) in augustus 1999.

Tweede uitgangspunt is dat critical incident stress een normale reactie is van een normaal persoon op een abnormale gebeurtenis.

## **Doelstelling**

CIRP is een programma dat zich ten doel stelt cockpitpersoneel te helpen bij de verwerking van emoties die ontstaan zijn na een critical incident. Het programma streeft naar een zo laag mogelijke drempel tussen cockpitpersoneel en CIRP en daarom naar een zo groot mogelijke vertrouwelijkheid en anonimiteit voor de betrokkenen en een zo groot mogelijke afstand tot de bedrijfshiërarchie.

CIRP heeft concreet tot doel:

1. Informeren van cockpitpersoneel over critical incidents, critical incident stress en critical incident stress management:
  - In specifieke gevallen, aan betrokkenen bij critical incidents.
  - In algemene zin aan de gehele groep cockpitpersoneel.
2. Het verlenen van opvang en nazorg aan betrokkenen bij een critical incident.

## **Status & Organisatie**

CIRP is een project van de KLM vliegdiens, ondersteunt door de Vereniging van Nederlandse Verkeersvliegers (VNV).

In de KLM organisatie staat CIRP onder de Vice President (VP) B747 Unit.

Binnen CIRP zijn er twee organisatie lagen:

1. Een team van opvang/begeleiders, de Peer Support Volunteers (PSV).
2. Een Coördinator.

De PSV oefent zijn functie uit onder toezicht en verantwoordelijkheid van de Coördinator.

De Coördinator is verantwoording verschuldigd aan de VP B747 Unit.

## **Taakomschrijving PSV**

1. Verzorgen van informatie aan een betrokkene bij een critical incident.
2. Opvang en nazorg verlenen aan een betrokkene bij een critical incident, volgens het systeem dat geïnstrueerd wordt in de basiscursus-PSV.
3. Op initiatief van betrokkene, bemiddelen tussen betrokkene en derden, voor zover nodig in het kader van diens emotie verwerking.
4. Informeren van betrokkene, voor zover nodig, over mogelijk professionele vervolgoopvang na afloop van opvang en nazorg.
5. Bewaken van de grenzen van de opvang en nazorg met betrekking tot eigen mogelijkheden.
6. Respecteren van volledige vertrouwelijkheid/geheimhouding ten aanzien van hetgeen in gesprekken met betrokkenen wordt besproken.
7. Functioneren als buddy voor collega PSV.

## **Taakomschrijving Coördinator**

1. Coördineren van de werkzaamheden van de PSV's.
2. Verzorgen van communicatie met de doelgroep, het cockpitpersoneel.
3. Verzorgen van de contacten en de coördinatie met derden, waaronder de verschillende Units.
4. Onderhouden van de signaalpunten voor critical incidents.
5. Beheren van informatie over vervolgoptvang.
6. Verzorgen van de administratieve ondersteuning en de organisatie.
7. Bewaken en verantwoorden van het budget.
8. Zorgen voor het op peil houden van de vaardigheden van de PSV's en het organiseren van bijscholing.
9. Zorgen voor geschikte opvolging van CIRP medewerkers.
10. Uitbouwen van het CIRP programma.

## **Werkwijze**

Iedere melding van een critical incident gaat eerst naar de Coördinator. De Coördinator wijst aan elke betrokkene zo snel mogelijk een PSV toe. De PSV is, binnen de grenzen van de taakomschrijving, verantwoordelijk voor de betrokkene en is de enige persoon die contact heeft met de betrokkene. De opvang en nazorg wordt verricht volgens de, in de basiscursus-PSV, geïnstrueerde werkwijze.

Twee situaties worden onderscheiden.

1. Het betreft een accident of zwaar incident:  
Aan de PSV wordt een buddy-PSV toegewezen.  
De PSV overlegt met de buddy-PSV over de voortgang van de opvang/nazorg.  
De buddy-PSV fungeert als klankbord voor de PSV en samen houden ze de grenzen van de opvang en nazorg in de gaten.  
Het directe doel van de opvang en nazorg is het vergemakkelijken van de verwerking van critical incident stress
2. Het betreft een lichter incident:  
De PSV verleent de opvang en nazorg zelfstandig.  
In deze situatie is het doel van de opvang (en eventueel nazorg) te voorkomen dat meerdere lichtere incidenten op elkaar stapelen. Het stapelen van lichtere incidenten kan immers eenzelfde critical incident stress veroorzaken als die van een zwaar incident.

Eventueel bestaat de mogelijkheid van ruggespraak met externe deskundigen. Alleen het beëindigen van de opvang en nazorg wordt afgemeld aan de Coördinator. Er wordt niet inhoudelijk gerapporteerd.

## **Vertrouwelijkheid/anonimiteit**

Alle CIRP medewerkers nemen de grootst mogelijke voorzichtigheid in acht met betrekking tot vertrouwelijkheid en anonimiteit van betrokkenen.

Het is de PSV niet toegestaan met anderen dan de buddy-PSV en de Coördinator informatie te delen over de betrokkene of zijn/haar opvang en nazorg.

Contacten buiten CIRP mogen alleen plaatsvinden via de Coördinator, dan wel met expliciete toestemming van de Coördinator.

Als het contacten betreft waarbij een betrokkene in het spel is, is de betrokkene altijd bepalend, hij/zij bepaalt of en wat voor informatie over hem/haar met derden gedeeld mag worden om de hulpverlening te verbeteren.

## **Vergaderingen**

In principe wordt er éénmaal per jaar een PSV bijeenkomst gehouden de z.g. intervisie bijeenkomst.

Het doel is uitwisseling van ervaringen, kennisoverdracht en onderlinge afstemming. Ook wordt hier het functioneren van CIRP tegen het licht gehouden.

## **Functie van PSV en Coördinator binnen de vliegdienst**

De functie van PSV of Coördinator die u uitoefent in het kader van CIRP wordt aangemerkt als een nevenfunctie in de zin van artikel 6.16 (nevenfuncties) van de CAO voor KLM-vliegers. Men krijgt van P&O een officiële aanstelling als PSV of Coördinator.

Aan de functie van PSV of Coördinator is geen financiële vergoeding verbonden.

Declaratie van gemaakte kosten is mogelijk bij de Coördinator.

De PSV en Coördinator krijgt de noodzakelijke vrije tijd benodigd voor de werkzaamheden van de KLM.

## **Aansprakelijkheid**

Op deelname van vliegers aan activiteiten binnen CIRP is artikel 6.5.3. van de CAO voor KLM-vliegers van toepassing (aansprakelijkheid). Mochten er tijdens de uitoefening van de functie in het kader van CIRP twijfel rijzen over mogelijke consequenties van de activiteiten, neem dan eerst contact op met de Coördinator voor ondersteuning. Samen met de Coördinator wordt dan contact gezocht met de P&O-functionaris.

In de aanstellingsbrief als PSV wordt de regeling van aansprakelijkheid bevestigd.

## **Administratie en rapportage**

Van opvang en nazorg mag geen administratie bijgehouden worden.

Alleen het beëindigen van de opvang en nazorg wordt door de PSV afgemeld aan de Coördinator.

De Coördinator houdt alleen administratie van de organisatorische kant van CIRP.

## **Profielchets PSV en Coördinator**

Het voeren van opvanggesprekken stelt voorwaarden aan de PSV en de Coördinator. Zij moeten voldoen aan de volgende criteria:

- hebben een sociale en open persoonlijkheid
- kunnen goed luisteren en gemakkelijk spreken.
- hebben een hoge mate van toegankelijkheid, met een lage drempel voor collega's.
- zijn in staat een vertrouwelijke band op te bouwen.
- weten om te gaan met vertrouwelijkheid en vertrouwelijke informatie.
- zijn in staat betrokkenheid te tonen en te verwoorden.
- zijn in staat om structuur te bieden.
- behouden een professionele afstand.
- zijn stabiel t.a.v. eigen traumaverwerking.
- zijn in staat met emoties van zichzelf en anderen om te gaan.
- zijn in staat cultuurdoorbekend te zijn.

Extra voor Coördinator:

- hebben affiniteit met organisatorische werkzaamheden.