

Offerte

**Titel**  
**Subtitel**

**Naam opdrachtgever**

Kies of typ een datum

# Offerte

Offerte ten behoeve van trainingen voor het BedrijfsOpvangTeam (BOT) en het Steunpunt Agressie en Geweld (SAG)

---

## Opdrachtgever

Opdrachtgever  
Gemeente Amsterdam  
Amstel 1  
1011 PN Amsterdam

## Contactpersoon

<sup>5.1, 2, e</sup> 5.1, 2, e  
5.1, 2, e  
Bureau Inclusie en Diversiteit

## Uitvoerder

RadarVertige  
De Weverij 7-9  
1185ZE Amstelveen  
020-6433813

## Projectleider

5.1, 2, <sup>5.1, 2, e</sup>  
5.1, 2, e @radarvertige.nl  
5.1, 2, e

# Inhoudsopgave

---

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
1.1	Inleiding	3
1.2	Taak en rol van het BOT	3
1.3	Polarisatiecompetenties BOT en SAG	4
<hr/>		
<b>2</b>	<b>UW VRAAG</b>	<b>5</b>
2.1	Verschil schokkende gebeurtenis en polarisatie	5
<hr/>		
<b>3</b>	<b>ONS AANBOD</b>	<b>6</b>
3.1	Ons aanbod voor het SAG	6
3.2	Ons aanbod voor BOT en SAG	7
3.3	Ons aanbod voor BOT	8
<hr/>		
<b>4</b>	<b>BEGROTING</b>	<b>9</b>
4.1	Facturatie	9
<hr/>		
<b>5</b>	<b>REFERENTIES</b>	<b>10</b>
<hr/>		
<b>6</b>	<b>RADAR, WIE ZIJN WIJ</b>	<b>11</b>
6.1	MVO	11
6.2	AVG	11
6.3	Nieuwsbrief	11

# 1 Inleiding

## 1.1 Inleiding

De gemeente Amsterdam heeft ons gevraagd om in het kader van de maatschappelijke onrust en polarisatie de afgelopen weken in Amsterdam een aanbod toe doen voor medewerkers van het Bedrijfsopvangteam (BOT) en het Steunpunt Agressie en Geweld (SAG).

De BOT'ers hebben als taak om directe opvang en nazorg te verzorgen aan collega's die een schokkende gebeurtenis hebben meegemaakt. Het SAG ondersteunt de organisatie beleidsmatig bij op het gebied van Veilige Publieke Taken en onderhoudt de contacten met de agressiecoördinatoren binnen uw gemeente.

RadarVertige verzorgt al sinds jaren trainingen Omgaan met Emotie en Agressie (OMEA) voor de gemeente Amsterdam. Sinds 1998 trainen wij ook de medewerkers van het BOT.

Afgelopen week hebben de collega's van het SAG ons al rechtstreeks gevraagd om met een aanbod te komen voor de doelgroep van het BOT nu er sprake is van veel maatschappelijke onrust en heftige polarisatie en rellen in Amsterdam. We bieden ons aanbod bij deze desgevraagd aan u aan.

We beschrijven ons visie en aanbod voor zowel het BOT als voor SAG in deze offerte aangezien er meer overeenkomsten dan verschillen zijn hoe wij hen willen ondersteunen.

## 1.2 Taak en rol van het BOT

Het BOT staat ten dienste van de medewerkers die een voor hen schokkende gebeurtenis hebben meegemaakt en die behoefte hebben aan opvang en ondersteuning in het werk. Belangrijke uitgangspunten van het BOT zijn:

- De opvang is laagdrempelig en veilig.
- De reacties op een schokkende gebeurtenis zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis.
- De ondersteuning van de BOT collega richt zich in de acute fase met name op:
  - Het bieden van een veilige en comfortabele omgeving en een luisterend oor.
  - Het adequaat beantwoorden van vragen (hoe gaat het verder, wat gebeurt er richting de betrokken collega en het geven van psycho-educatie: informatie over de schokkende gebeurtenis zelf).
  - Tegemoet komen aan praktische en sociale behoeften, middels in eerste instantie contact met collega's en familie.
- De BOT'er is geen maatschappelijk werker of dokter. De belangrijkste aanbeveling is: gebruik het Kringenmodel (1e kring: eigen sociale netwerk, 2e kring zijn de collega's en BOT, 3e kring zijn de professionele zorgverleners) en ken je plek als BOT'er. Met andere woorden, ga niet dokteren, maar ondersteun. Het is goed om te weten wat signalen van stagnerende verwerking zijn. En weet hoe en aan wie je door kunt verwijzen.

In de basistraining doen de BOT'ers kennis op over schokkende gebeurtenissen en de verwerking ervan. En ze leren aansluiten bij de collega. Zowel in de acute fase, vlak na de gebeurtenis, als in de verwerkingsfase op langere termijn.

### **Resultaten van de basistraining**

De deelnemer:

- kent diens eigen rol in het bedrijfsopvangteam (BOT)
- weet hoe opvang en nazorg eruit ziet volgens het kringenmodel
- herkent een traumatische ervaring
- kan een normale en gestoorde verwerking van elkaar onderscheiden
- herkent de signalen bij een stagnerende traumaverwerking
- geeft de grens aan tussen zelf helpen of doorverwijzen naar een deskundige
- is in staat om collega's te begeleiden bij de verwerking van een ingrijpende gebeurtenis

- kan een opvanggesprek voeren volgens het 3-gesprekkenmodel
- kan een luisterend oor bieden en kan oordeelloos luisteren.

### 1.3 Polarisatiecompetenties BOT en SAG

Er is een behoefte aan aanvullende competenties in deze onrustige tijden. Met de toenemende spanningen langs verschillende breuklijnen is er momenteel echt geen sprake van 'business as usual'. De ondersteunings- en begeleidingstaak voor het BOT wordt nu meer specifiek bepaald door de impact die de huidige heftige polarisatie kan hebben op medewerkers, zoals:

- Medewerkers hebben problemen met hoe zich te verhouden tot deze thematiek en zich positioneren ten opzichte van collega's, leidinggevend en bestuurders die een ander standpunt hebben en ze hebben te veel moeite met het beleid en de taal die wordt gebruikt;
- Medewerkers kunnen zich vanwege hun eigen waarden en normen niet (voldoende) herkennen in gemaakte beleidskeuzes en komen in gewetensnood (loyaliteitsconflict);
- Medewerkers kunnen de pijn en ellende die de huidige polarisatie met zich meebrengt niet langer meer aanzien en gaan vechten, vluchten of bevriezen;
- Medewerkers voelen zich persoonlijk niet meer fysiek veilig;
- Emoties, zoals boosheid en verdriet, en ervaren spanningen van medewerkers lopen hoog op en lijken eindeloos en uitzichtloos;
- Binnen teams lopen de spanningen op tussen medewerkers met uiteenlopende standpunten en achtergronden en dreigt het team uit elkaar te vallen;
- Leidinggevend en voelen zich onvoldoende in staat om de spanningen binnen hun team in goede banen te leiden.

De onrustige tijd en de gevolgen ervan maken dat medewerkers vaker met andersoortige incidenten te maken krijgen. En dat betekent dan weer dat zij mogelijk meer een beroep gaan doen op het BOT met andersoortige vragen.

De gemeente Amsterdam heeft Radar gevraagd zowel 1 op 1 coaching door een coach van Radar als trainingen voor het BOT te verzorgen in de veronderstelling dat medewerkers die knel zitten ook een beroep zullen doen op het BOT. Dit doen we vanuit onze principes die we hebben beschreven bij ons aanbod voor de 1 op 1 coaching, nabijheid, laagdrempeligheid, de context van de organisatie kennen, voldoen BOT'ers maximaal aan de kenmerken van laagdrempeligheid en dichtbij. Het is denkbaar dat een deel van hen dit een te lastige nieuwe opgave vindt. U kunt overwegen om te inventariseren wie van de huidige BOT'ers hier interesse in heeft in plaats van de gehele doelgroep ons aanbod te laten volgen.

## 2 Uw vraag

Wat betekent maatschappelijke polarisatie voor medewerkers BOT en SAG boven op hun reguliere taak? Meer specifiek gaat hierbij om vragen zoals:

- Hoe ziet de problematiek buiten er globaal uit wat betreft polarisatie, zowel qua inzichten als qua basale achtergrond van de meeste dominante onderwerpen?
- Wat is het verschil tussen zelf slachtoffer of direct betrokkene te zijn bij een schokkende gebeurtenis en het meemaken van onrust, conflicten en geweld als gevolg van maatschappelijke polarisatie?
- Wat betekent het dat de actuele maatschappelijke spanningen ook tot polarisatie in het team leiden en tot vormen van onveiligheid?
- Waar houden de rol en mogelijkheden van de BOT'er op?
- Welke zorgen, morele dilemma's en interne conflicten kunnen zich voordoen bij medewerkers als zij zich qua normen, waarden en mensbeeld niet kunnen vinden in standpunten en taal van medewerkers, leiding, bestuur, lokaal en nationaal?
- Welke kennis en (gespreks)vaardigheden hebben BOT'ers nodig om hierin een rol te spelen.

### 2.1 Verschil schokkende gebeurtenis en polarisatie

Het meemaken van polarisatie en mogelijk (verbaal) geweld als gevolg daarvan, heeft een andere impact op collega's dan het meemaken van een agressie-incident of een schokkende gebeurtenis.

Wat is het verschil in onze optiek?

Bij het meemaken van agressie of een schokkende gebeurtenis, is met name het gevoel van veiligheid aangetast. De schok zit erin dat medewerkers zich doorgaans veilig wanen en opeens beseffen dat dit een illusie is. Verwerking en herstel betekent dat de betrokkene zijn of haar gevoel van veiligheid herstelt. Verwerken is een werkwoord. Dit herstel van veiligheid vraagt 'verwerkingsarbeid'. Betrokkenen vragen zich vaak af: 'Had ik dit eerder kunnen zien aankomen? Wat als ik eerder of anders had gereageerd? Het antwoord geven op dit soort 'verwerkingsvragen', is een wezenlijk onderdeel van de verwerkingsarbeid. Pas als een betrokkene dit antwoord voor zichzelf op een rijtje heeft, kan deze weer met vertrouwen aan het werk. Je hoort mensen vaak dingen zeggen als: 'Ik let nu eerder op....', of: 'Als ..... gebeurt, zorg ik ervoor dat.....'. Dit herstelt het gevoel van regie over eigen leven en veiligheid. Een belangrijk signaal dat mensen een schokkende gebeurtenis hebben verwerkt is dat ze er over kunnen praten, zonder daar emotioneel van slag af te zijn. En dat ze er niet over praten als ze dat niet willen. Met andere woorden ze hebben weer de controle over hun dagelijkse leven. De wetenschap toont aan dat 82 tot 86 procent van de mensen van een schokkende gebeurtenis herstelt, ongeacht de ernst van de gebeurtenis.

In het geval van polarisatie speelt er, naast het schokkende van de gebeurtenissen, een aantal aspecten in het bijzonder mee.

1. Medewerkers weten niet hoe ze zich moeten verhouden tot de standpunten van de gepolariseerde partijen. De gebeurtenissen brengen voor sommige mensen een moreel dilemma met zich mee. Zij zijn mogelijk niet zelf slachtoffer geweest van de gewelddadigheden, maar kunnen zich niet verhouden tot het optreden van de overheid en/of de politie. Hun gevoel van rechtvaardigheid is aangetast. De standpunten van de ander staan haaks op de normen en waarden van betrokkene. Hiermee worden mensen in hun hart geraakt en kunnen dat niet met hun opvattingen, hun onderliggende normen waarden en hun mensbeeld matchen. Voor sommigen neemt dat de vorm van gewetensnood aan. We kennen voorbeelden van mensen die daarom zich ziekmelden en hun baan opzeggen.

2. In het algemeen doet een heftige en schokkende situatie zich eenmalig voor; de (dreiging van) polarisatie is echter niet zomaar voorbij, die kan ook nog verder toenemen, zeker gezien de politieke polarisatie die veelal olie op het vuur gooit. De periode waarbij mensen gedrukt gaan onder de polarisatie duurt langer, en er is vaak geen zicht op een einde. Dat maakt ook de gevoelens die dit oproept langduriger/chronischer.
3. De mogelijkheid is reëel dat de mensen die betrokken zijn bij een polariserend thema niet meer neutraal en objectief gaan waarnemen. In dit verband is het interessant om het Thomas-theorema te benoemen. Dat is gebaseerd op het principe dat mensen reageren op basis van hun perceptie van de werkelijkheid, en niet op basis van de feiten en feitelijke realiteit. Het zijn uiteindelijk onze percepties die ons gedrag bepalen.

## 3 Ons aanbod

Zoals u ook in onze offerte Werken aan Veerkracht heeft kunnen lezen, bieden we deze doelgroep ook 1 op 1 coaching, team- of peercoaching aan. We beschrijven hier alleen aanvullend de begeleiding en leertraject voor het BOT en SAG.

### 3.1 Ons aanbod voor het SAG

#### Toetsen van de vraag en ons aanbod: procesbegeleiding Radar

Wij stellen voor dat het SAG bij het BOT (en agressiecoördinatoren) uitvraagt welke behoeftes zij hebben als zij in de komende tijd nadrukkelijk ook in gesprek gaan met collega's die, als gevolg van de spanningen in de stad tussen groepen, op hen afkomen. Zij toetsen onze analyse van de vraag en of ons aanbod goed daarop aansluit.

Indien dat niet het geval is, passen we ons aanbod hierop aan. Een adviseur van Radar zal dit proces begeleiden.

Tevens hebben wij adviesgesprekken met het SAG tijdens de trainingen en zullen de eerste maanden dat BOT'ers gesprekken voeren in dit verband.

#### Taakstelling SAG en BOT: expertsessies

Wij leiden uit uw vraag af dat de gemeente Amsterdam het als een taak van het BOT ziet om ondersteuning te bieden aan collega's bij spanningen die leven in de gepolariseerde samenleving en daardoor ook binnen de eigen organisatie.

Gezien de hectiek van de afgelopen weken lijkt het ons wenselijk dat we het SAG en andere sleutelpersonen begeleiden bij de positionering van het SAG en BOT ten aanzien van vormen van sociale onveiligheid, zoals polarisatie. Onze experts kunnen u hier ondersteunen middels het begeleiden van 3 expertsessies en tussentijdse advisering.

## 3.2 Ons aanbod voor BOT en SAG

Ons inziens betekent dit dat er behoefte is aan de volgende aspecten voor nadere training van het BOT en SAG. Hoewel de medewerkers van het SAG geen directe rol hebben bij het bieden van nazorg, is het wenselijk dat zij ervaren wat de medewerkers van het BOT leren.

1. Contextuele invulling: Het aansluiten bij de opgave/behoefte van de medewerkers is gebaat bij een (zeer) basale kennis over het algemene proces van polarisatie en hoe deze naar voren komen in de actuele situatie.
2. Hoe om te gaan met morele en loyaliteitsvraagstukken en/of een vorm van gewetensnood en een verstoord gevoel van rechtvaardigheid.
3. Onderhoud en werken aan eigen veerkracht indien een Bot-lid veel gesprekken met collega's voert.

Derhalve stellen we een volgend leertraject dat voor die bestaat uit de volgende onderdelen

1. Basiskennis over en inzicht in de onderliggende processen en dynamiek van Polarisatie.
  - Training Polarisatieprocessen (1 dd)
2. Contextuele invulling: Het aansluiten bij de medewerkers is gebaat bij een (zeer) basale kennis over de huidige onderwerpen waarop polarisatie plaats vindt
  - Het volgen van e-learnings op de volgende onderwerpen: Anti overheid -Midden Oosten – Anitsemietisme – Moslimdiscriminatie (optioneel: anti lhbtq+, Klimaat)
  - Wij willen graag nader met u in gesprek hierover; een dergelijk aanbod kan in de breedte voor de gemeente Amsterdam interessant, relevant en wenselijk zijn. De kosten hiervan zijn niet in de begroting meegenomen van deze offerte.
3. Verdiepingstraining (2 dagdelen met acteur)

Hoe om te gaan met loyaliteitsvraagstukken, gewetensnood en geschokte gevoelens van rechtvaardigheid? Herkennen van wat er bij de collega gebeurt, zelf geen standpunt innemen, wel kunnen aansluiten bij de problemen die medewerkers hebben om in de huidige context hun werk te doen.

  - Verdiepen van de vragen en ervaringen m.b.t. het onderwerp en hun rol als opvang/luisterend oor. Startend met vragen als: “Hoe sta je er zelf in? Wat heb je afgelopen periode ervaren? Hoe zie jij rol als BOT'er in deze problematiek? Welke kennis en vaardigheden denk jij extra nodig te hebben?”
  - Opfrissen van het (oordeelloos) luisteren en ondersteunen van collega's.
    - Oefenen van vaardigheden bij morele dilemma's en geschokte gevoelens van rechtvaardigheid bij collega's met loyaliteitsvragen:
    - Leren om een neutrale positie in te nemen, geen partij te kiezen in dit conflict en aandacht bieden aan de betrokkene en te coachen op herstel.
    - Oefenen in het herkennen van gevoelens van onveiligheid en gevoelens van rechtvaardigheid. Psycho-educatie bij gevoelens van onveiligheid en het benoemen van het morele dilemma dat speelt bij de collega. Niet sturend zijn bij het morele dilemma, maar coachen/ondersteunen van de betrokkene hoe deze aan het werk kan met zijn morele dilemma.
    - Welke vaardigheden heb je nodig en hoe blijf jezelf neutraal?
    - Herken je eigen valkuilen of eventuele blindenvlekken en lukt het je om aan te sluiten bij de ander. Opvangers kunnen teamleden opvangen die te maken krijgen met polariserende uitspraken (binnen hun team, organisatie of in privé situaties). Steunen van je collega en ga in gesprek over vervolg mogelijkheden die er zijn.

### Groepsgrootte

U geeft aan dat u wilt werken met een groep van 20 deelnemers. We delen bij de trainingen genoemd onder 1 en 3 deze groep in 2 subgroepen op van 10 mensen. Om recht te doen aan het oefenen, het delen van persoonlijke dilemma's is een groep van maximaal 10 mensen wenselijk.

### 3.3 Ons aanbod voor BOT

#### Begeleiding voor alleen het BOT

- Coaching on the job; dat betekent dat een BOT'er 1 keer een trainer van ons kan vragen om bij een gesprek aanwezig te zijn, indien de betrokken collega daar toestemming voor geeft. Trainer heeft dan een feedbackgesprek van ongeveer 1 uur daarna met de BOT'er.
- Begeleide intervisie: het is waardevol als de BOT'ers bij deze nieuwe thematiek middels intervisie elkaar steunen en begeleiden bij hun rol in dergelijke gesprekken met collega's over polarisatie. Op deze wijze versterken zij ook hun veerkracht.

#### Ons aanbod in schema samengevat

Doelgroep	Aanbod Radar
SAG	Procesbegeleiding bij vraag en aanbod vaststellen
SAG	Expertsessies tbv rol bij Polarisatie
SAG en BOT	Leertraject Training Polarisatieprocessen
SAG en BOT	Leertraject Contextuele inkleuring
SAG en BOT	Leertraject Verdiepingsvaardigheden
BOT	Coaching on the job
BOT	Begeleiding Intervisie

## 4 Begroting

We bieden u de verdiepingstrainingen middels een strippenkaart aan. Op deze strippenkaart staan 5 trainingen voor het BOT. Indien u meer trainingen wenst dan bieden we u een nieuwe strippenkaart aan of een met u afgesproken aantal trainingen. Indien u minder trainingen en uren afneemt dan zullen we dat met u verrekenen.

Omschrijving	Uren	Tarief	Subtotaal
Procesbegeleiding SAG bij ophalen vraag en vervolg			
Begeleiding expertsessies van SAG 3 sessies: (2 uur sessie, 1 uur advies en 1 uur verwerking)			
Training polarisatie 5 groepen van 20 mensen – 10 groepen x 4 uur			
Ontwikkeling training Verdiepingsvaardigheden (eenmalig)			
Training loyaliteitsvragen 5 groepen van 20 mensen – 10 groepen x 8 uur			
Inzet acteur - 10 groepen x 8 uur			
Coaching on the job per BOT'ter 5 strippenkaart			
Begeleiding intervisie per BOT'er 5 strippenkaart			
Coördinatiekosten			
Subtotaal exclusief btw			€ 55.300

5.1, 2, f

### 4.1 Facturatie

Facturatie zal per maand plaats vinden op basis van de gemaakte uren en uitgevoerde trainingen.

‘Door mijn ervaring met RadarAdvies is me inmiddels wel duidelijk geworden dat het type DNA goed matcht met dat van onze organisatie.’

5.1, 2, e

5.1, 2, e

## 6 Radar, wie zijn wij

Onze mensen hebben dezelfde droom: een land waarin iedereen binnen handbereik heeft wat nodig is om een goed leven te leiden. Wij geloven dat het ons samen móet lukken om het goed te regelen voor mensen die het alleen of zelf niet redden. Dat krijgen we stap voor stap voor elkaar als we sturen op de opgave, het proces centraal zetten en verschillende perspectieven samenbrengen. We denken op academisch niveau mee en doen wat nodig is voor een aanpak die werkt in de praktijk. De praktijk kennen we, want we komen al 35 jaar in de buurten en wijken, gemeenschappen, gemeenten en bestuurskamers van Nederland. Waar we ook zijn, we zorgen voor positieve vooruitgang.

[Lees meer over ons](#)

We runnen projecten hands-on en implementeren samen met eerstelijns werkers die goed weten wat er speelt. We handelen pragmatisch en communiceren eerlijk met iedereen die met de opgave te maken heeft. Dat doen we met snel inzetbare teamleiders, afdelingsmanagers, procesbegeleiders, teamcoaches en bedrijfsvoering experts. Uiteindelijk is ons doel altijd: inwoners in hun kracht zetten door professionals lokaal, regionaal en internationaal beter te laten samenwerken.

[Lees meer over wat we doen](#)

### 6.1 MVO

We maken heel bewust keuzes die bijdragen aan duurzaamheid en vergroening. Denk aan groene energie, het stimuleren van reizen met de trein en we sporen medewerkers aan tot beweging door korting op een sportabonnement. En we besteden proactief aandacht aan Social Return door een bepaald percentage van de opdrachtsom te investeren in sociale doelen. We hebben medewerkers in dienst met een afstand tot de arbeidsmarkt en we steunen sociale initiatieven, zoals het brievenproject Schrijven naar de Toekomst.

[Lees meer over MVO](#)

### 6.2 AVG

Met opdrachtgevers worden afspraken gemaakt om te voldoen aan de eisen van de AVG. Die eisen kennen we goed. We hebben privacy officers in dienst die op de hoogte zijn van de meest recente ontwikkelingen. Bijvoorbeeld op het gebied van AI- en Algoritmerisico's, nieuwe EU wet- en regelgeving en de ISO 27001 norm. We gaan zorgvuldig om met gegevens van uw organisatie en hier maken we samen afspraken over.

[Lees meer over onze AVG](#)

### 6.3 Nieuwsbrief

Eens per maand mailen we een nieuwsbrief aan professionals in de publieke sector. Blijf op de hoogte van wat we waar en hoe doen: [aanmelden nieuwsbrief](#).

U kunt ons ook volgen op [LinkedIn](#).