

Deze regeling is eerder al op gebruikelijke wijze bekend gemaakt. Door deze publicatie wordt het nu ook bekend gemaakt via het elektronisch en algemeen toegankelijke Gemeenteblad. Handreiking rouwverwerking Gouda

Inleiding

Deze Handreiking rouwverwerking gaat onder meer in op het rouwverwerkingsproces en het bevat een handreiking voor het faciliteren van rouwverwerking.

1. Proces bij rouwverwerking

1.1 Algemeen

Het verlies van een naaste is een ingrijpende gebeurtenis. Het verlies van een partner, kind, broer, zus, een ouder, vriend, maar ook van een collega geeft verdriet en maakt dat alles anders wordt. De dagelijkse dingen zijn niet meer hetzelfde. De (bureau)stoel blijft onbezet, op tafel ontbreekt het bord, in de kast liggen misschien nog de kleren, maar ze blijven ongebruikt.

Na een vaak drukke tijd tussen overlijden en uitvaart breekt er een periode van rouw aan. Rouw is 'van binnen' afscheid nemen na het verlies. In deze rouwperiode hebben mensen tijd en ruimte nodig om het verlies te verwerken. Tenminste, zo zou het moeten zijn. Helaas blijkt maar al te vaak dat (te) snel de draad weer moet worden opgepakt met als mogelijk gevolg dat de rouwende het verdriet gaat ontkennen, het wegduwt of probeert uit te stellen. Maar juist die instelling van 'niet omkijken' en het opkroppen van verdriet belemmert de verwerking. Daar is tijd voor nodig.

1.2 Rouwverwerking op de werkvloer

Een plek waar de tijd en ruimte voor rouw niet in alle gevallen verloopt zoals het eigenlijk zou moeten, is op het werk. Ook al is er de vorm van een officieel verlof bij overlijden (zie Handboek PenO), het komt toch voor dat er vanuit de werkomgeving al snel weer aan de nabestaande wordt "getrokken". Dat gebeurt vaak uit onwetendheid en onervarenheid.

Als iemand na het rouwverlof weer op het werk terugkeert, wil dat niet zeggen dat het rouwproces is voltooid. Rouw duurt soms levenslang. Als medewerkers en/of leidinggevenden zich hiervan bewust zijn, kunnen zij een actieve en positieve bijdrage leveren aan het verwerkingsproces. Essentieel is dat een medewerker het gevoel heeft dat hij serieus wordt genomen en dat zijn verlies bespreekbaar is. Leidinggevenden en collega's wordt dan ook aanbevolen een actieve houding aan te nemen tegenover de nabestaande: stap op de rouwende af, zoek contact en maak het verlies bespreekbaar. Luisteren en erkennen is daarbij belangrijker dan het geven van adviezen. Het spreken van enkele woorden, al zijn ze misschien wat minder goed gekozen, wordt doorgaans minder erg gevonden dan stilzwijgen.

2. Handreiking voor de facilitering van de rouwverwerking

Bij de opzet van deze Handreiking zijn twee situaties te onderscheiden:

- een medewerker verliest (na terminale fase) een naaste en
- een collega komt te overlijden.

2.1 Een medewerker verliest (na terminale fase) een naaste

Terminale ziekte naaste

Rouwverwerking kan al starten wanneer er sprake is van een langdurige terminale ziekte van een naaste. In situaties dat een medewerker verlof op wil nemen voor de verzorging van een partner, ouder of kind met een levensbedreigende ziekte, kan deze medewerker een beroep doen op zijn recht op (langdurend) zorgverlof, zoals geregeld in de Wet arbeid en zorg (Waz). Naast het recht op (langdurend) zorgverlof kunnen tussen werknemer en leidinggevende ook afspraken worden gemaakt over het eventueel tijdelijk aanpassen van de werktijden, functie en werkzaamheden.

Overlijden van een naaste van een medewerker

Komt er een melding in de organisatie binnen van het overlijden van een naaste van een medewerker, dan worden de volgende acties ondernomen:

bij het overlijden

- De leidinggevende neemt zo snel mogelijk contact op met de medewerker, waarbij hij zijn medeleven toont.
- Daarbij kunnen ook enkele praktische zaken worden besproken, zoals dringende zaken die moeten worden overgenomen en welke afspraken afgezegd moeten worden.

- Ook is het goed om met de medewerker te overleggen met welke contactpersoon in de organisatie de medewerker de komende periode contact wil hebben.
- De leidinggevende informeert de afdelingsmedewerkers en direct leidinggevende, op een later moment de niet aanwe-zige medewerkers en eventueel enkele collega's buiten de afdeling.
- Met de afdelingsmedewerkers, directie, portefeuillehouder PenO en eventueel de directe portefeuillehouder wordt overlegd wie de uitvaart bijwoont.

na de uitvaart

- De collega's praten na met hen die de uitvaart hebben bijgewoond.
- De leidinggevende of contactpersoon neemt (enkele dagen) na de uitvaart contact op met de rouwende medewerker. Besproken wordt of, en zo ja wanneer, de rouwende medewerker verwacht weer aan het werk te gaan. De behoefte van rouwenden kan heel verschillend zijn. Terugkeer naar het werk kan voor de één afleiding betekenen, terwijl het voor een ander in eerste instantie een zware al dan niet onmogelijke opgave is. Het belangrijkste is om contact te hebben en te houden met de medewerker.
- De leidinggevende informeert of de medewerker wel of geen (telefonisch) of anderszins contact met collega's wil hebben.
- De leidinggevende houdt collega's op de hoogte van de stand van zaken en biedt hen de mogelijkheid tot onderling overleg over de gedragsvormen en eventuele initiatieven.

2.2 Een collega komt te overlijden

Collega's kunnen heel verschillend reageren, het is belangrijk dat iedereen dat weet. De een kan ogenschijnlijk niet reageren en gewoon doorgaan, de ander kan niet meer tot werken in staat zijn, maar dat wil niet zeggen dat de een meer verdriet heeft dan de ander. De impact van het overlijden van een collega mag niet worden onderschat. Collega's van een overleden medewerker, die regelmatig klantencontacten had, kunnen daarbij nog regelmatig worden geconfronteerd met het overlijden indien klanten specifiek naar de overleden medewerker vragen. Naast zorg en aandacht voor de nabestaanden, is ondersteuning en aandacht voor achtergebleven collega's essentieel.

Overlijden van een collega

Komt er een melding in de organisatie binnen van het overlijden van een collega, dan worden de volgende acties ondernomen:

bij het overlijden

- De leidinggevende informeert de collega's van de afdeling, directie en college.
- Hij laat een bericht opstellen om via de afdeling Bestuursondersteuning en Communicatie op TERA te plaatsen.
- De leidinggevende neemt dezelfde dag nog contact op met de nabestaanden om medeleven te tonen en informeert hoe de uitvaart wordt geregeld en of de leidinggevende daar een rol heeft. Tenzij de rouwkaart anders aangeeft, een grafkrans laten bezorgen.
- Eén van de directieleden vertegenwoordigt het college van burgemeester en wethouders met dien verstande dat het collegelid ook zelf de uitvaart kan bijwonen.
- De leidinggevende stelt de door het college van burgemeester en wethouders te versturen condoleancebrief op en in overleg met de afdeling Bestuursondersteuning en Communicatie de te plaatsen advertentie in een week- en/of dagblad, na overleg met de direct nabestaande.

na de uitvaart

- De leidinggevende neemt (enkele dagen) na de uitvaart contact op met de partner/contact-persoon van de overleden collega.
 - Met de partner/contactpersoon van de overleden collega wordt contact opgenomen voor het afleggen van een bezoek voor de overdracht van eventuele persoonlijke eigendommen die op de werkplek zijn achtergebleven. Een dergelijk bezoek zal vaak worden gewaardeerd om samen nog eens terug te blikken op de overleden persoon. Op een passend moment zullen de financiële aspecten worden besproken.
 - De leidinggevende informeert of de partner/contactpersoon van de collega wel of geen telefonisch contact met collega's wil hebben.
 - De leidinggevende houdt collega's op de hoogte van de stand van zaken en biedt hen de mogelijkheid tot onderling overleg over de gedragsvormen en eventuele initiatieven.
 - De leidinggevende houdt contact met de rouwende partner/contactpersoon van de overleden collega en houdt jaar na datum in de gaten om nog een keer contact te hebben.
3. Handreiking voor medewerkers om een rouwende medewerker te ondersteunen:
- Zoek zelf contact met je rouwende collega, wacht niet tot hij/zij naar jou toe komt.

- Elk verlies is anders; bekijk het verlies vanuit de unieke situatie van de rouwende. Geef je collega de ruimte om het verdriet te uiten op de werkplek.
 - Praat over het verlies en over de overledene. Noem de overledene bij naam en praat niet alleen in algemene termen over het verlies en de gevolgen. De beleving van het verlies is afhankelijk van de betekenis die de overledene heeft gehad voor de rouwende.
 - Luisteren is belangrijker dan vertellen hoe iemand verder moet. Rouwenden zitten niet te wachten op ongevraagde adviezen.
 - Wees niet bang verkeerde dingen te zeggen.
 - Volg je gevoel. Als je behoefte hebt om iets van je te laten horen, doe dat dan. Als je twijfelt, spreek dat dan uit.
 - Kijk of je ergens mee kunt helpen. Bied je hulp actief aan, bied ondersteuning waar mogelijk en wacht niet af totdat de collega een vraag stelt.
 - Beschouw je rouwende collega niet als zielig, maar blijf hem of haar als volwaardig zien.
 - Let op schuldgevoelens die na zelfdoding kunnen leven en probeer deze bespreekbaar te maken.
 - Blijf aandacht geven, ook na de eerste paar maanden.
4. Handreiking voor een leidinggevende om een rouwende medewerker te ondersteunen:
- Neem contact op met de personeelsmanagementadviseur die een intermediairsrol heeft en adviseert over specifieke ondersteuning.
 - Zorg dat je beschikt over kennis van rouwprocessen, zodat je bijvoorbeeld weet dat concentratieverlies zich nog lang na het overlijden kan voordoen en informeer medewerkers hierover.
 - Neem zelf initiatief naar een rouwende medewerker. Zeg niet: 'bel me maar als je me nodig hebt', want iemand die het moeilijk heeft, is niet in staat dit initiatief te nemen.
 - Geef de medewerker erkenning en ruimte (ook op de werkplek) om te rouwen. Uiting kunnen geven aan verdriet is essentieel voor verwerking (vooral op de sterfdag, al is het meerdere jaren na dato).
 - Toon begrip voor het nog niet optimaal kunnen functioneren of het nog niet kunnen dragen van bepaalde verantwoordelijkheden.
 - Wees alert op situaties van verborgen rouw (miskraam), op schuldgevoelens die na zelfdoding leven. Bied ondersteuning daar waar mogelijk.
 - Ga na of de rouwende medewerker niet geïsoleerd raakt binnen de afdeling. Houd het gesprek over het verlies tussen de rouwende en de collega's gaande.
5. Enkele belangrijke internetsites

Enkele belangrijke internetsites op het gebied van rouwverwerking zijn: rouwverwerking.pagina.nl, sterven.pagina.nl, ouders.pagina.nl, depressie.pagina.nl, verzorgende.pagina.nl en rouw.nl.
Aldus besloten in de directievergadering van 18 mei 2009

Namens de directie,
de algemeen directeur,
mw. drs. L.A.M. Bakker