

## Voorbeeldprotocol ingeval van een verlieservaring van een werknemer

### EEN VERLIES VERWERKEN KAN NIEMAND ALLEEN, OOK NIET OP HET WERK

Wat doet u als **werknemer** als u na het overlijden van een geliefd persoon niet in staat bent om te werken? Als u innerlijk volledig in beslag bent genomen door de pijn van het gemis en zich niet kunt concentreren op uw werk?

Hoe gaat u als **werkgever** om met rouwende werknemers die hun verdriet om het verlies door de dood van een geliefd persoon van huis meenemen? Wat kunt u van hen verwachten? Tot hoe ver gaat uw begrip?

Hoe gaat u als **collega** om met iemand die duidelijk verdrietig is om de dood van een geliefd persoon? Kun je zomaar gaan praten over hetgeen gebeurd is? Maak je iemand niet juist verdrietiger door te vragen hoe het gaat?

### Rouwen

Er zijn veel factoren die invloed hebben op de wijze waarop een verlies wordt verwerkt. Daardoor doet iedereen dat op een eigen wijze in een periode die varieert van enkele weken tot vele jaren. Iedere rouwende is anders en ieder verlies is anders. Dat is tegelijk het lastige in het omgaan met een rouwende. Dat is ook het lastige in het maken van beleid rond het omgaan met rouwende werknemers. De ene rouwende immers zal zich gedurende enige tijd absoluut niet kunnen concentreren op het werk en zal alle energie nodig hebben om zich in de privésituatie staande te houden. Een ander zal houvast ervaren aan de structuur die werk biedt, eventueel aangepast in taak en tijd.

### Contacten met het werk

De werkgever, de leidinggevende en de collega's zijn in het leven van een rouwende werknemer vaak belangrijke personen. Ruimte krijgen om een ingrijpend verlies te verwerken op een wijze die past bij de culturele of religieuze achtergrond van de rouwende en bij wat hij/zij nodig heeft, is positief voor alle partijen en kan ziekteverzuim voorkomen. Een rouwprotocol, gemaakt in overleg tussen werkgever en werknemers draagt bij aan rust, geeft houvast aan alle betrokkenen en bevordert een goede verwerking.

### Rouwprotocol

Een protocol is een hulpmiddel voor leidinggevenden en medewerkers om adequaat te kunnen handelen en te voorkomen dat mensen en gevoelens worden vergeten of genegeerd. Het is een draaiboek voor de eerste dagen na een overlijden en voor de langere termijn. Er moeten dikwijls beslissingen worden genomen die verstrekkingen gevolgen kunnen hebben. Eventueel gemaakte fouten kunnen nog jaren nasudderden.

## VOORBEELDPROTOCOL INGEVAL VAN EEN VERLIESERVARING VAN EEN WERKNEMER

### Algemeen

- Een protocol is een handleiding voor leidinggevenden en medewerkers en beoogt een zorgvuldige manier van handelen ingeval een collega iemand verliest die hem/haar zeer na stond.
- Het protocol beoogt eveneens een wijze van opvang van een getroffen werknemer waardoor deze de ruimte krijgt om te rouwen zoals hij/zij dat nodig heeft zonder het contact met het werk te verliezen.
- Dit protocol gaat over het *handelen*, niet over het omgaan met een rouwende collega.  
*Over het omgaan met een rouwende collega het volgende:*
  - Erken dat het niet altijd gemakkelijk is om iemand die rouwt tegemoet te treden. Rouwgevoelens kunnen sterk wisselen van karakter; bedenk dat (negatieve) reacties van een rouwende vaak niet persoonlijk zijn bedoeld.
  - Het is van belang dat zowel leidinggevenden als collega's een actieve houding aannemen t.a.v. de rouwende collega. Steun aanbieden en het daarbij laten is niet voldoende. Vragen wat hij/zij nodig heeft is eveneens van belang.
  - Geef de werknemer erkenning van het verdriet en de ruimte om dit te uiten op de werkplek. Doe dit niet als hij/zij ervoor kiest om de gevoelens voor zichzelf te houden.
  - Geef geen ongevraagde adviezen en maak geen clichéopmerkingen ( zoals 'de tijd heelt alle wonden').
  - Het is aan te bevelen om algemene informatie te zoeken over het rouwproces zodat de rouwende collega beter te begrijpen is.
  - Laat geduld en begrip gedurende een periode prevaleren boven prestatie en resultaat. Niet wat moet maar wat kan...
- Het is wenselijk dat de leidinggevende bekend is met mogelijke reacties en gevoelens van een werknemer in rouw. Het is eveneens wenselijk dat de leidinggevende bekend is met rituelen en tradities uit zowel religie als cultuur van de betrokken werknemer.
- Het is een suggestie om, behalve verjaardagen, ook sterfdagen in de agenda te zetten.
- Heb als leidinggevende en als collega's ook oog voor meer verborgen rouw, zoals een collega met een miskraam of een collega die de partner in een niet erkende relatie verliest.
- Het is van belang zich te realiseren dat het verwerken van een verlies een vertrouwelijk proces is dat de rouwende zeer kwetsbaar kan maken.
- Een protocol werkt alleen als het wordt gebruikt.

### Stappenplan

#### 1e Stap

1. Er komt een melding binnen van het overlijden van iemand uit de directe omgeving van een van de werknemers.
2. Degene die de melding aanneemt informeert of de getroffen werknemer zelf wil dat het overlijden bekend wordt gemaakt op zijn/haar afdeling.
3. Indien dit de wens is van de werknemer wordt de melding doorgegeven aan de afdeling waar de betreffende werknemer werkzaam is.
4. Indien dit de wens is van de werknemer roept de leidinggevende de collega's bij elkaar en:
  - licht de collega's in omtrent de situatie rond het overlijden voor zover dit bekend is
  - licht de collega's in ingeval er sprake is van religieuze afscheids- of rouwrituelen
  - geeft de aanwezigen de gelegenheid om onderling te reageren
  - maakt afspraken over handelingen, zoals advertentie, bloemen of anderszins
  - wijst een contactpersoon aan die met de rouwende collega in contact treedt over eventuele aanwezigheid bij de uitvaart
  - verdeelt het werk van de getroffen werknemer en bespreekt eventueel welke externe relaties geïnformeerd moeten worden.
5. De leidinggevende condoleert namens de werkgever en spreekt met de getroffen werknemer over de eventuele wens en de mogelijkheid om aansluitend op de uitvaart extra vrije tijd/verlof te nemen.
6. De leidinggevende brengt de collega's op de hoogte van de eventuele afwezigheid.

## 2e Stap

1. Als door de getroffen werknemer een rouwkaart is gestuurd of als hij/zij anderszins te kennen heeft gegeven de aanwezigheid van de werkgever, resp. de leidinggevende en collega's bij de uitvaart op prijs te stellen, dan wordt hieraan door hen die dit willen, gevolg gegeven.
2. Na de uitvaart krijgen de collega's de gelegenheid onderling te reageren op de gebeurtenissen.

## 3e Stap

1. De aangewezen contactpersoon en overige individuele collega's kunnen contact opnemen voor persoonlijke reacties als dit door de rouwende werknemer op prijs wordt gesteld.
2. De leidinggevende zorgt ervoor zoveel te weten over rouwprocessen, rouwgevoelens en rouwreacties evenals van rouwrituelen uit de religie respectievelijk de cultuur van de getroffen werknemer, dat hij/zij de getroffen werknemer de ruimte kan geven die nodig is voor een goede verwerking.
3. De leidinggevende nodigt de rouwende uit om te overleggen over de situatie. Er zijn mogelijkheden om bijvoorbeeld:
  - het verlof nog enige tijd voort te zetten,
  - het takenpakket de komende tijd aan te passen,
  - de arbeidstijden de komende tijd aan te passen of naar behoefte flexibel te maken,
  - begeleiding aan te bieden,
  - (meer/andere) samenwerking met collega's aan te bieden,
  - afspraken te maken voor regelmatig contact met het werk en de collega's.
4. Een door de getroffen werknemer zelf aangewezen collega kan gedurende enige tijd wat meer aandacht hebben voor de psychische en fysieke toestand van de rouwende. De werkgever resp. de leidinggevende zou hiervoor aan de collega gelegenheid kunnen geven.

## 4e Stap

1. Indien afspraken gemaakt zijn omtrent werkverzuim of werkaanpassing, dan wordt regelmatig opnieuw gesproken over de situatie. De afspraken worden naar behoefte bijgesteld tot de werknemer weer volledig in het arbeidsproces kan functioneren.
2. Als de werknemer het werk geheel of gedeeltelijk heeft hervat kan, indien dit door hem/haar gewenst wordt, geruime tijd met regelmaat naar de situatie en de toestand worden geïnformeerd. De leidinggevende vraagt bij die gelegenheid eveneens of de werknemer het werk aan kan en of voldoende steun ervaren wordt van leidinggevende en collega's.
3. Van belang is dat de werkomgeving weet dat de rouwende nog lange tijd na het overlijden te maken kan hebben met rouwreacties (zoals o.a. concentratiestoornissen).

## Meer informatie

Meer informatie is te vinden in 'De gids na een overlijden', een uitgave van de LSR en eveneens op de LSR-website [www.verliesverwerken.nl](http://www.verliesverwerken.nl).

Meer informatie over rouw in werksituaties is te vinden in een drietal brochures:

- *Werken met verlies*, een uitgave van de LSR. Verslag van de LSR-conferentie over rouw en arbeid in 2000, inclusief enige artikelen met achtergrondinformatie over dit onderwerp. Behalve voor werkgevers en leidinggevendenden is de brochure ook bedoeld voor werknemers. U kunt de brochure bestellen door € 4,50 over te maken naar: gironummer 46 16 384 t.n.v. LSR in Utrecht o.v.v. het codenummer 'L 05'
- *Rouw op de werkvloer*, een uitgave van Yarden, tel. 036 - 527 86 66.
- Brochure "Rouw en arbeid" *Terug naar je werk na de dood van je kind* door Kokkie Jonkers, uitgegeven door de Vereniging Ouders van een Overleden Kind, 2004. Te bestellen door overmaking van € 2,25 op gironummer 3747923 t.n.v. VOOK te Noordwijk o.v.v. brochure 12.
- *Delen in verlies*, een uitgave van het CNV, afd. publieke zaak. Te bestellen via tel. 070 - 416 06 00 of te downloaden via [www.cnvpubliekezaak.nl/div/Rouwprotocol.pdf](http://www.cnvpubliekezaak.nl/div/Rouwprotocol.pdf)