



StAZ  
Stichting  
Arbeidsmarkt  
Ziekenhuizen

# Handreiking omgaan met rouwverwerking



# Handreiking omgaan met rouwverwerking

## Algemeen

Dit is een handreiking voor leidinggevendenden en werknemers hoe te handelen wanneer een collega een dierbare verliest. Het schrijft voor dat een werknemer die te maken krijgt met een ingrijpende gebeurtenis op een zorgvuldige wijze door leidinggevendenden en collega's wordt benaderd. De zorgvuldigheid bestaat daarin dat afhankelijk van de wijze waarop een individuele werknemer dit verlies verwerkt c.q. kan verwerken er naar oplossingen in de werksituatie wordt gezocht.

Deze handreiking beoogt niet vast te leggen op welke wijze in een dergelijke situatie opgetreden moet worden, maar biedt een stappenplan om de getroffen werknemer zo goed mogelijk op te vangen.

Leidinggevendenden en collega's wordt 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. Verkeerde woorden worden doorgaans minder erg gevonden dan stilzwijgen.

## Terminale ziekte dierbare

Rouwverwerking kan al starten wanneer er sprake is van een langdurige terminale ziekte van een dierbare.

De werknemer dient in goed overleg dagen op te kunnen nemen om bij de zieke te zijn. Naast de wettelijke mogelijkheden voor zorgverlof kan de CAO hierbij mogelijkheden bieden voor zorgverlof, palliatief verlof of alternatieven.

Daarnaast kunnen ook afspraken worden gemaakt over het aanpassen van de werktijden, functie en werkzaamheden.

Voor de omgang en afspraken met de rouwende werknemer gelden de gedragscodes zoals die hierna worden weergegeven.

## Overlijden dierbare

Komt er een melding in de organisatie binnen van het overlijden van een dierbare uit de directe omgeving van een werknemer, dan wordt zo snel mogelijk contact opgenomen met de nabestaande. De leidinggevende heeft de verantwoordelijkheid hiervoor, maar kan het overdragen aan een andere, meer aangewezen persoon die hiertoe bereid is. De inhoud van het contact zal afhangen van de behoefte van de werknemer, maar is in eerste instantie alleen gericht op het tonen van medeleven en het overleggen van enkele korte praktische zaken:

- Is er een contactpersoon in de organisatie waarmee de werknemer de komende periode contact wil hebben?
- Wie wordt er vanuit de organisatie verwacht op de begrafenis/crematie?
- Welke collega's en relaties in zakelijke sfeer moeten worden geïnformeerd?

De leidinggevende roept de afdeling bij elkaar en bespreekt de situatie. De leidinggevende deelt mee wat van de nabestaande is vernomen. Er worden afspraken gemaakt over de handelingen die door de organisatie verricht worden, zoals het bestellen van bloemen, het plaatsen van een overlijdensadvertentie en het informeren van collega's. De medewerkers worden in de gelegenheid gesteld hun medeleven te tonen.

## De begrafenis of crematie

Mocht de betrokkene te kennen geven de aanwezigheid van collega's bij de uitvaart op prijs te stellen, dan worden collega's in de gelegenheid gesteld hiernaar toe te gaan.



### Direct na de uitvaart

De leidinggevende of contactpersoon neemt (enkele dagen) na de uitvaart contact op met de werknemer. Besproken wordt of, en zo ja wanneer, de werknemer verwacht weer aan het werk te gaan.

De behoefte van rouwenden kan heel verschillend zijn. Terugkeer naar het werk kan voor de één afdeling betekenen, terwijl het voor een ander in eerste instantie een zware al dan niet onmogelijke opgave is.

De leidinggevende probeert de werknemer zoveel mogelijk in zijn wensen tegemoet te komen:

- Met de betrokkene wordt de mogelijkheid besproken om aansluitend op de uitvaart extra vrije tijd/verlof te nemen;
- De leidinggevende geeft aan dat werkhervatting in overleg met de werkgever flexibel is in te vullen;
- Er wordt geïnformeerd of de werknemer wel of geen telefonisch contact met collega's en/of klanten wenst te 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 informeert (zodanig) de bedrijfsarts over de situatie.

De contactpersoon en/of leidinggevende houdt contact met de rouwende.

### Werkhervatting na langdurige afwezigheid

De leidinggevende heeft een gesprek met de werknemer wanneer deze aangeeft weer in staat te zijn (geheel of gedeeltelijk) te werken.

In dit gesprek staat een individuele benadering en het belang van duurzame reïntegratie centraal. De volgende aspecten komen aan de orde:

- Mogelijkheden waardoor het gemakkelijker is weer te gaan werken bijvoorbeeld door de functie, arbeidstijd of diensten aan te passen;
- De wens en de mogelijkheid (flexibel) extra vrije tijd of verlof op te nemen;
- De mogelijkheden rond begeleiding van het rouwproces;
- De samenwerking met en opvang door collega's;
- Afspraken over periodieke vervolgesprekken.

De leidinggevende informeert de bedrijfsarts over de situatie en de afspraken met de werknemer.

De hulp van derden kan worden ingeroepen, zoals een arbodienst, psycholoog of bedrijfsmaatschappelijkwerker. In overleg met de werkgever kunnen ook de leidinggevendenden of de personeelsfunctionaris worden begeleid of scholing krijgen ten aanzien van de omgang met rouwende medewerkers en de collega's.

De leidinggevende vraagt na geruime tijd hoe de betrokkene de aandacht, zorg en bijstand van de organisatie ervaart en zet het gesprek met de betreffende werknemer voort indien deze daar behoefte aan heeft.

De leidinggevende informeert met regelmaat over de situatie van de betreffende werknemer. De leidinggevende heeft de plicht zich ervan te vergewissen dat het contact met de betrokkene daadwerkelijk plaatsvindt en de wensen van de werknemer kenbaar zijn.

### Omgangsvormen

Het is mogelijk tijdens de aanwezigheid van de werknemer op het werk één contactpersoon aan te wijzen, om intensieve aandacht voor de werknemer te doseren. Dit kan een collega of de leidinggevende zijn.

Deze persoon blijft op de hoogte van de situatie en de behoeften van de werknemer. Dit laat onverlet dat collega's en leidinggevende belangstelling kunnen tonen voor de situatie van de betreffende collega.

Het is van belang ook na verloop van tijd, na het eerste halfjaar, aandacht te besteden aan de nabestaande, bijvoorbeeld tijdens de verjaardag van de overleden persoon, de sterfdag en de feestdagen. Het rouwproces kent geen vast tijdsbestek. Het verlies kan evengoed na zes maanden pijnlijker worden en na een jaar problemen geven.

De omgeving dient er rekening mee te houden dat de rouwende werknemer psychische en fysieke reacties kan krijgen, zoals concentratiestoornissen of slapeloosheid. De leidinggevende en/of contactpersoon dient besef te hebben van het vertrouwelijke karakter van het verwerkingsproces.

### Tot slot

Deze handreiking omgaan met rouwverwerking kan op onderdelen aan de orde zijn wanneer een werknemer te maken krijgt met een traumatische gebeurtenis, zoals een echtscheiding of een ernstige geweldpleging.

#### Colofon

Deze publicatie is een uitgave van de Stichting Arbeidsmarkt Ziekenhuizen (StAZ).

De StAZ is een samenwerkingsverband van de sociale partners in de branche Ziekenhuizen.

In de StAZ participeren NVZ vereniging van ziekenhuizen, ABVAKABO FNV, CNV Publieke Zaak, FBZ, NU'91 en De Unie Zorg en Welzijn.

#### Tekst

Sociale partners Ziekenhuizen.

Met dank aan Margo van Mens, CNV Publieke Zaak

#### Datum

Maart 2006

#### Voor meer informatie

Stichting Arbeidsmarkt Ziekenhuizen (StAZ)

Postbus 556

2501 CN Den Haag

T 070 376 59 20

F 070 345 75 28

E [staz@caop.nl](mailto:staz@caop.nl)

I [www.staz.nl](http://www.staz.nl)

Aan de inhoud van deze tekst kunnen geen rechten worden ontleend. De StAZ is niet aansprakelijk voor eventuele drukfouten, noch voor het gebruik van de inhoud van de teksten en daaruit voortvloeiende feiten, omstandigheden en gevolgen.

