

Gids voor de nabestaande

■ ■ ■ ■ Nuttige informatie voor moeilijke tijden...

We hebben allemaal meegemaakt dat er mensen in onze omgeving zijn overleden. Vaker dan ons lief is, waarschijnlijk. We weten hoe pijnlijk elk verlies is voor de nabestaanden.

Als we een collega verliezen, of als een collega een dierbare persoon verliest,

- Hoe gaan we daar dan mee om?
- Hoe kunnen we de collega of de familieleden tot steun zijn, in of naast het werk?
- Hoe verwerken we zelf het verdriet en het gemis dat we voelen?
- Welke keuzes kunnen we maken?

Lees de brochure als je het ook niet allemaal zeker weet. Verwacht echter geen eenvoudige recepten of gedragsregels. We willen je vooral wijzen op een aantal zaken die bij rouw en rouwverwerking aan de orde zijn. Sommige dingen geven je wellicht nieuwe inzichten, of bieden je herkenning of houvast. Ook al is elke situatie uniek.

De brochure is natuurlijk verre van volledig; er zijn zoveel bijzondere omstandigheden denkbaar. Als je meer wilt lezen, ligt er bij Sodipa een aparte boekenlijst voor je klaar.

■ ■ ■ ■ De laatste eer

Wat er gebeurt direct na het overlijden is voor de nabestaanden erg belangrijk, ook al duurt de rouw daarna nog veel langer. De overledene een laatste groet, de laatste eer bewijzen geeft niet alleen blijk van respect tegenover de overledene, maar geeft ook troost en steun aan de nabestaanden.

De dagen tot en met de uitvaartplechtigheid bieden de gelegenheid om het beeld van de overleden persoon aan elkaar te bevestigen; een volgende gelegenheid met een gelijkaardige impact komt er niet meer.

Om aan die dagen op een goede manier vorm te geven, gaat het zowel om inhoud als om het praktisch regelen van een aantal dingen. Denk aan:

- de nabestaanden condoleren,
- nagaan of bij de plechtigheid het uitspreken van een woord namens de kring van de collega's gewenst is en laat dit door de best geplaatste persoon doen (het hoofd van de afdeling, de collega die het nauwste met hem of haar heeft samengewerkt of het meest bevriend was),
- zorgen dat iedereen op tijd op de hoogte is (bijv. ook oud-collega's),
- het verzorgen van een gezamenlijke rouwkrans,
- het publiceren van een "in memoriam" in het personeelsmagazine ANTENNE.

Wellicht zijn er nog andere mogelijkheden om iets te betekenen. De collega's kunnen bijv. aan de familie aanbieden om de kist te dragen of een erehaag te vormen. Er kan een advertentie in de krant worden gezet. Heel praktisch is het om op tijd het vervoer te regelen voor iedereen die de plechtigheid wil bijwonen, en de consequenties te voorzien als de afdeling tijdelijk gesloten is en het werk stilligt of net dat er toch dienstverzekering wordt voorzien.

Zie hierna ook de vinklijst van wat er moet gebeuren.

Bij dit alles is van belang om goed te blijven inschatten wat gepast is, wat in verhouding staat tot de positie van de overledene of diens partner in je kring, en tot de specifieke omstandigheden (doodsoorzaak, leeftijd, familieverband), en gebruiken (cultuur en religie), etc.. Overleg over dit soort vragen met elkaar en met de nabestaanden, eventueel via de uitvaartaanemer of de religieuze vertegenwoordiger. Bijvoorbeeld, in het ene geval wil men graag bloemen, in het andere geval helemaal niet, in een derde geval bepaalde bloemen wel of niet. Je kunt dat alleen maar te weten komen door het te vragen.

■ ■ ■ ■ Het rouwproces

Je herkent waarschijnlijk wel de volgende elementen van het rouwproces:

- de werkelijkheid van het verlies tot je door laten dringen;
- de pijn van het verlies voelen;
- je aanpassen aan het leven zonder de ander;
- opnieuw van de mensen en van het leven leren houden.

Of en wanneer dit rouwproces wordt afgerond, is voor iedereen anders. Het kan een kwestie van maanden, maar ook van jaren zijn. We mogen er in ieder geval niet vanuit gaan dat een nabestaande na een bepaalde periode het verlies al helemaal heeft verwerkt, en we moeten dus een nabestaande de kans blijven geven om diens gevoelens van rouw te uiten.

Rouw is trouwens niet alleen een kwestie van gevoelens, maar ook van lichamelijke reacties.

■ ■ ■ ■ Gevoelens van rouw en mogelijke gedragingen

Iemand die rouwt, kan een groot aantal verschillende gevoelens ervaren. Droefheid en somberheid liggen voor de hand, maar het kan ook gaan om ontkenning, angst, woede, agressie, schuld, verwarring, opluchting en nog veel meer. Deze gevoelens kunnen je leven soms geheel gaan beheersen en je gedrag gaan bepalen. Veel dingen komen ineens in het teken van de overledene te staan en je gaat zijn kleren of foto's, of zijn stoel of zijn gewoonten uitlichten of juist verdringen. Sommige mensen willen kunnen terugkeren naar de plek waar de persoon is overleden.

De omgeving merkt zulk gedrag op als 'niet normaal'. Dit laatste kan weer als een boemerang op jezelf terugwerken: je gaat je voor je gevoelens en gedragingen schamen, je durft je gevoelens niet tegenover anderen te uiten, je wilt anderen niet belasten met jouw verdriet of frustraties, en je wilt 'normaal' bij anderen overkomen. En tegelijk neem je het anderen kwalijk als ze het sterfgeval compleet negeren.

■ ■ ■ ■ Lichamelijke reacties

Mensen die rouwen, zijn vaak uit hun normale doen. Je hebt geen zin meer in koken en eten, je slaapt slecht, je bent vermoeid en je kunt je slecht concentreren, of je wordt misschien juist overactief. Je verliest je seksuele lust, of je hoopt juist dat je in seks de intimiteit vindt die je nodig hebt.

Dit alles verschilt van persoon tot persoon, en het zijn meestal reacties met een bepaalde functie. Rouwen kun je ervaren als 'zwaar werk' en kan dus tot grote vermoeidheid leiden. Plezier en het genieten van aardse dingen kunnen storend zijn voor het verwerkingsproces.

Hoe gaan we het beste om met iemand die in rouw is - wat te doen en te laten?

In welke verhouding je ook tot iemand staat, laat hem of haar altijd in zijn waarde en blijf altijd jezelf. De positieve sleutelwoorden zijn:

- contact onderhouden;
- begrip en erkenning tonen;
- steun bieden.

contact onderhouden

De meeste mensen verwerken hun verdriet niet graag in volstrekte eenzaamheid. Iemand die rouwt zal een oprecht teken van medeleven op prijs stellen. Een condoleancekaart met een persoonlijke tekst biedt heel wat meer troost dan een voorgedrukt kaartje uit de winkel; een geschreven herinnering aan de overledene kan nog vele jaren later herlezen worden. Er hoeven niet alleen ernstige woorden gezegd of geschreven te worden; samen herinneringen ophalen kan ook troost bieden.

Regelmatig een telefoontje of een bezoekje, en informeren of iemand hulp wenst, kan veel goed doen; het wegblijven van wie vroeger veel contact had kan pijnlijk zijn. Kijk of er nog andere kennissen zijn die misschien uit schroom of onzekerheid geen contact durven opnemen en stimuleer hen om dat wel te doen.

begrip en erkenning tonen

De kunst is om tijdens een gesprek vooral de rouwende zijn verhaal te laten doen en er niet met een of andere doodoener op te reageren, zoiets als 'het leven gaat verder'.

Geef de ander rustig de tijd, ook als het gesprek stilvalt. Praten is ook maar een onvolmaakte vorm van contact, soms is zwijgen de manier om gevoelens te verwerken. De verleiding is vaak groot en menselijk om voor de ander te formuleren hoe die zich voelt, maar probeer dit echt te vermijden want je gokt vrijwel altijd mis en dan kost het de ander extra energie om te zeggen hoe die het zelf voelt. Geef de ander de vrijheid om al dan niet over details te praten; nieuwsgierige vragen worden gemakkelijk als opdringerig ervaren.

Toon begrip voor de gevoelens van de rouwende, of dat nu peilloos verdriet, kwellende schuld of intense boosheid is, en veroordeel die gevoelens niet. Toon ook respect voor de rouwende door in diens bijzijn niet met anderen over koetjes en kalfjes te gaan praten. Voor de betrokkene is dat allemaal van uiterst ondergeschikt belang in vergelijking met het verlies en de gevolgen daarvan.

steun bieden

Er zijn tal van manieren om de handen uit de mouwen te steken. Het kan zijn dat de familie niet alle taken rond de uitvaart zelf kan uitvoeren, van het schrijven van adressen of bezoek binnen te laten, tot het serveren van koffie en broodjes. Maar in een latere fase kan de rouwende hulp op prijs stellen, bijv. *de kinderen opvangen, eens koken, het huis opruimen, allerlei papieren verzorgen*. Zorg er mede voor dat de rouwende de tijd neemt voor belangrijke beslissingen.

Na een zekere tijd, voor iedereen verschillend, zal de rouwende zich herpakken en kan hij of zij weer aan het sociale leven deelnemen. Dit kan met jou of zonder jou, al dan niet op jouw uitnodiging, binnen of buiten het werk. Beoordeel zonder betutteling welke hulp er van jou nodig is. Vermijd een sfeer van medelijden, want medelijden staat haaks op het zelfrespect van de ander.

■ ■ ■ ■ Rouw en kinderen

Het is vrijwel altijd goed om kinderen bij het afscheid van iemand die ze goed hebben gekend, te betrekken. Hen uit het sterfhuis of bij de uitvaart weghouden beperkt hen in hun ervaring van wat de dood en de rouw inhouden.

Een sterfgeval maakt op kinderen een diepe indruk, die ze niet meteen goed kunnen bevatten. Een vader of moeder verliezen, is voor een kind verschrikkelijk. Het kind kan met zijn verdriet geen kant op. Zijn kalmte is vaak maar uiterlijke schijn. Als je een goede verstandhouding met het kind hebt, bied het dan de gelegenheid om zijn hart bij je uit te storten en uit te huilen. Overbodig te zeggen dat ook hier clichés uit den boze zijn zoals tegen een zoontje van twaalf te zeggen 'dat hij nu de man in huis is en goed voor moeder moet zorgen': de jongen kan die verantwoordelijkheid helemaal niet aan en heeft daar waarschijnlijk zelf veel te veel verdriet voor.

Omgekeerd ervaren ouders het verlies van een kind vaak als iets dat ze niet te boven kunnen komen. Veel van de beschreven gevoelens doen zich bij ouders wier kind is overleden, in nog sterkere mate voor.

■ ■ ■ ■ Rouw en werken

De dag van haar eerste communie stierf de enige dochter van twee werkende ouders bij een stom ongeval. Het koppel gaat na vijf weken weer naar het werk. De baas van de man staat hem op te wachten. Hij neemt hem mee naar zijn bureau en geeft hem een tas koffie: "Het zal niet meevallen om zo opnieuw te beginnen werken. Als het te moeilijk wordt, neem gerust even een pauze. Zet je tijdens de middag samen met wat vrienden. Ik heb een zaaltje gereserveerd. Zo kan je praten en kan je rustig weer opstarten. "Nochtans is dit een technisch bedrijf waar persoonlijke relaties niet veel ter sprake komen. Ook de vrouw keerde dezelfde dag terug naar de keuken van het ziekenhuis. Haar chef verwelkomt haar ook: "Ah, je bent terug. Gaat het wat? Je bent het waarschijnlijk al een beetje vergeten zeker? Ik heb veel laten liggen zodat je je de eerste dag zeker niet verveelt. Zo kom je die klap het best te boven." De man werkt nog steeds in dat bedrijf, maar de vrouw is als een wrak thuisgekomen en is niet meer teruggegaan. De twee chefs bedoelden het beiden even goed. Maar de eerste wist hoe je verlies moet verwerken en de tweede kende er niets van.

Het personeelslid dat zijn of haar partner of kind heeft verloren, zal na een zekere periode weer aan het werk moeten. Dit kan zijn na het wettelijke aantal dagen, of na de tijd die de leidinggevende en de werknemer hebben afgesproken.

Iemand die rouwt om een persoonlijk verlies, is zeker géén gewone werknemer als alle andere. Tijdens het werk gaat de rouw door. Beide hebben aandacht nodig en het is heel goed mogelijk dat de rouwende in eerste instantie minder zal presteren dan vóór het verlies. Hij of zij zal ook niet meteen weer in het werk investeren.

De leidinggevende speelt een belangrijke rol in het rouwproces als de betrokkene weer aan het werk gaat, en heeft hiervoor vaardigheden nodig die niet iedereen van nature gegeven zijn. We leven in een zakelijk georganiseerde maatschappij en het werk is gericht op efficiëntie en output. Persoonlijke gevoelens spelen hier normaal een uiterst ondergeschikte rol, ook al moet je er altijd rekening mee houden; maar bij personen in rouw kunnen gevoelens het verschil maken tussen meedoen en afhaken.

Ook de collega's zijn belangrijk voor het functioneren van iemand in rouw. Samen met de leidinggevende vormen zij de omgeving waarin de betrokkene weer aan de slag gaat én waarin hij of zij ruimte moet vinden om de gevoelens van rouw te verwerken.

De leidinggevende zal als eerste de rouwende op het werk dienen te ontvangen en er een gesprek mee hebben. Medeleven met het verlies is het eerste gespreksonderwerp. Begrip voor het feit dat de medewerker nog midden in het rouwproces is, moet uitgesproken worden. Vervolgens dient de leidinggevende duidelijk te maken dat de organisatie daar op voorbereid is, en dat de medewerker de ruimte mag nemen en zal krijgen om aan diens rouw de aandacht te besteden die nodig is. Dat hij of zij binnen mag stappen om erover te praten. Dat er mogelijkheden zijn om vrijaf te nemen voor bepaalde activiteiten die met de rouw of met de afwikkeling van het overlijden verband houden. Dat het werk onder de gegeven omstandigheden misschien te zwaar is en dat er dan naar een andere oplossing gezocht zal worden. Dat er geen einddatum wordt gesteld waarop "alles weer terug normaal" moet of zal zijn.

Een en ander betekent dat er op de afdeling al overleg is geweest over de manier waarop de betrokken medewerker opgevangen zal worden. De leidinggevende mag van de collega's verlangen dat ook zij het nodige begrip zullen hebben en dat zij hun collega zullen steunen of zullen ontzien.

■ ■ ■ ■ Aandachtspunten in de omgang met een collega in rouw

Er zijn een aantal aandachtspunten waar de leidinggevende en de collega's samen op kunnen letten.

- Kan de betrokkene het werk aan, ligt het tempo of de werkdruk niet te hoog?
- Bieden we hem of haar voldoende gelegenheid om over het verlies te praten en verdrietig te zijn?
- Stappen we niet te luchtig over het verlies heen, gaan we er niet te snel vanuit dat de rouw en de pijn voorbij zijn? Schijn bedriegt!
- Hoe gaat de betrokkene met de eigen gezondheid om, zijn er tekenen van verwaarlozing, bieden we hier hulp bij?
- Raakt de medewerker sociaal niet geïsoleerd, kunnen we hem of haar daarbij helpen?
- Als de persoon het werk niet aan kan, bieden we dan een oplossing aan die een verlichting inhoudt maar die niet weer nieuwe stress oplevert (ander werk, andere collega's, andere verantwoordelijkheden), en bespreken we dat op een open, zorgzame manier?
- Besteden we extra aandacht aan pijnlijke en droevige momenten, zoals de sterfdag, de verjaardag, de trouwdag, de ziekte of doodsoorzaak, etc?
- Bedenk dat leven en dood, en vreugde en verdriet, altijd met elkaar verbonden zijn, voor iedereen, op verschillende momenten en manieren, en dat je dus nóóit kunt doen of een van de twee niet bestaat.

Een aantal van deze zaken gelden ook [wanneer de afdeling een medewerker heeft verloren](#). In dat geval behoren de collega's én de leidinggevenden zelf tot de rouwendenden en dienen zij elkaar te steunen. Er zijn tal van omstandigheden denkbaar die maken dat het verlies van een collega moeilijk te verwerken kan zijn – bijv. als het een heel fijne collega was, als het een ongeval tijdens het werk betrof, een zelfdoding, etc. Geef de nagedachtenis van de collega tijd en aandacht.

■ ■ ■ ■ Een stappenplan

(zie ook hierna, het protocol bij een dodelijk arbeidsongeval)

Er komt een bericht binnen van een sterfgeval bij een van de medewerkers.

- Als iemand dat bericht persoonlijk komt brengen, wie vangt deze persoon op?
- Wie verifieert het bericht als het niet uit een rechtstreekse, betrouwbare bron komt?

Wie zoekt contact met de nabestaanden?

Al naargelang de omstandigheden van het overlijden, is een crisisteam wenselijk om alle verdere activiteiten en initiatieven te coördineren. Het crisisteam is verantwoordelijk voor alle praktische regelingen; het verstrekt informatie, het onderhoudt contacten met alle betrokken partijen zoals de familie, de collega's, het ziekenhuis, de begrafenisondernemer. Las zo af en toe een moment in om te evalueren of een en ander goed verloopt.

Wie maken deel uit van het crisisteam:

- de chef;
- enkele collega's;
- de sociale dienst (SODIPA);
- IDPB in geval van een arbeidsongeval (zie verder)
- externen?

De collega's moeten zo snel mogelijk van het slechte nieuws op de hoogte worden gebracht.

- Wie kan dit het beste doen?
- Wat is de juiste informatie en hoe leid ik het zo goed mogelijk in?

Als er mogelijk mensen zijn voor wie het bericht hard aankomt, is een aparte opvang nodig. Samen het bericht verwerken en over de overledene praten is een elementaire vorm van steun en troost op dat moment.

- Welk lokaal is hiervoor beschikbaar?
- Wie kan hen het beste opvangen?

Vanuit het werk zal er contact met de nabestaanden moeten zijn.

- Wie bezoekt hen?

Als werkgever en collega's dien je blijken van medeleven en van aanwezigheid bij de uitvaart te geven.

- Wie gaan naar de uitvaart?
- Wie regelt bloemen (indien gewenst!)?
- Wie schrijft een afscheidsbrief?
- Hoe betrekken we eventueel collega's van andere afdelingen?

Tijdens vakantieperiodes is natuurlijk niet iedereen aanwezig en bereikbaar.

- Wat kunnen we op dat moment in ieder geval wel allemaal doen?
- Hoe vangen we collega's op die uit verlof terugkomen?

Er kunnen na het overlijden pijnlijke administratieve vergissingen gemaakt worden, zoals een ziektecontrole door de medische dienst of dergelijke.

- De leidinggevende ziet er op toe dat alle administraties hun gegevens met de grootst mogelijke spoed bijwerken.

Het overlijden van een medewerker of van diens partner of kind heeft diverse praktische en administratieve consequenties. Denk aan de loonadministratie, de verzekeringen, mogelijk de persoonlijke eigendommen die nog op het werk zijn, etc.

- Spoedig na de uitvaart neemt de leidinggevende contact met de nabestaanden op om al deze zaken te regelen. Eventueel wordt van tevoren al afgesproken wie welke taken op zich neemt zodat niemand dubbel werk doet.

■ ■ ■ ■ Protocol bij een dodelijk arbeidsongeval

- De personeelsdienst of de directe chef meldt een dodelijk ongeval op het werk onmiddellijk aan de Interne dienst voor Preventie en Bescherming (IDPB).
- Men vormt onmiddellijk een crisisteam met iemand van de IDPB erbij.
- Wie doet de melding aan de familie van het slachtoffer? In principe is dit de taak voor de directe chef, liefst samen met iemand van IDPB. Als de chef denkt het niet aan te kunnen, kunnen twee mensen van IDPB de melding doen.
- De melding gebeurt best met twee personen. De één kan proberen de nabestaanden op te vangen, terwijl de ander allerlei praktische zaken regelt (de huisdokter bellen, andere familieleden bellen, zorgen dat kinderen van school gehaald en opgevangen worden, enz.)
- Als het ongeval plaatsvond op weg naar of van het werk, verricht de politie de melding.

■ ■ ■ ■ SODIPA en andere sociale hulp

Voor allerlei vormen van hulp kan men de medewerker of zijn nabestaanden verwijzen naar SODIPA, de sociale dienst voor het personeel van de stad Antwerpen, het autonome havenbedrijf en de stedelijke VZW's.

Daar kan men de betrokkenen helpen met formulieren, administratieve regelingen, overbruggingskredieten, e.d. Men kan met het personeelslid of de nabestaande naar oplossingen zoeken voor bijvoorbeeld kinderopvang of mantelzorg voor hulpbehoevende familieleden, enz. Bij relatieproblemen, gezinsproblemen of andere psychosociale problemen die zich bij de rouwverwerking kunnen voordoen, kan SODIPA een luisterend oor bieden en een doorverwijsfunctie naar meer gespecialiseerde hulp bieden. Aarzel niet om hen te contacteren, zij zijn er voor jou.

De maatschappelijk assistenten van SODIPA zijn bereikbaar op tel. 03 360 47 16 (Chris Claessens) en 03 360 47 18 (Sabine Descamps).

Verdriet is verdrietig
Huilen en pijn
Steken in je hart
Verdriet is niet fijn
Verdriet gaat ooit over
Maar nooit helemaal
Want er is altijd een plekje in je hart
Dat altijd bevroren blijft en nooit ontdooit

Colofon

Verantwoordelijk uitgever: ??????????????????

Wettelijk depotnummer: D/2004/0306/111

Drukwerk grafisch centrum van de stad Antwerpen
