

Rouwprotocol

Dit protocol is een regeling voor leidinggevenden en medewerkers van de gemeente Hellevoetsluis hoe te handelen wanneer een directe collega wordt geconfronteerd met een persoonlijk verlies.

Het protocol schrijft voor dat een medewerker die te maken krijgt met een sterfgeval op een zorgvuldige wijze door leidinggevenden en collega's wordt benaderd. De zorgvuldigheid houdt in dat, afhankelijk van de wijze waarop een individuele medewerker dit verlies verwerkt c.q. kan verwerken, er desgewenst in de werksituatie zoveel mogelijk met hem of haar rekening wordt gehouden.

Het protocol biedt een gedragslijn om de getroffen medewerker zo goed mogelijk op te vangen. Leidinggevenden 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.

Levensbedreigende ziekte van een naaste

Bij overlijden van een naaste in de eerste graad heeft de ambtenaar recht op maximaal 4 werkdagen; van andere bloed- en aanverwanten in de tweede graad heeft u recht op maximaal twee werkdagen, tenzij u belast bent met het regelen van de begrafenis of nalatenschap, u heeft dan recht op maximaal vier werkdagen. In voorkomende situaties waarbij het geen naaste in de eerste of tweede graad betreft kan op voordracht van de leidinggevende en de casemanager door het hoofd P&O worden besloten om extra verlof toe te kennen.

Rouwverwerking kan al starten wanneer er sprake is van een levensbedreigende 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 langdurig zorgverlof, hetgeen per 1 juni 2005 is geregeld in de Wet arbeid en zorg. Naast het recht op langdurig zorgverlof kunnen tussen medewerker en leidinggevende ook afspraken worden gemaakt over het eventueel tijdelijk aanpassen van de werktijden, functie en werkzaamheden. Een en ander ter beoordeling van de bedrijfsarts.

Komt er een melding binnen van het overlijden van een naaste uit de directe omgeving van een medewerker, dan wordt zo snel mogelijk contact met hem of haar opgenomen vanuit de afdeling. De leidinggevende heeft de verantwoordelijkheid hiervoor. De inhoud van het contact zal afhangen van de behoefte van de medewerker, maar is in eerste instantie alleen gericht op het tonen van medeleven en het overleggen van enkele korte praktische zaken zoals:

- Is er een contactpersoon in de organisatie waarmee de medewerker de komende periode contact wil hebben (direct leidinggevende of P&O consulent)?
- Welke collega's en relaties in zakelijk sfeer moeten worden geïnformeerd?
- Moeten dringende werkzaamheden of afspraken worden overgenomen of afgezegd?

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 verricht moeten worden, zoals het bestellen van bloemen, het plaatsen van een overlijdensadvertentie en het informeren van collega's met de afdeling P&O. De medewerkers worden in de gelegenheid gesteld hun medeleven te tonen.

Collega's die zijn uitgenodigd voor de begrafenis/crematie worden in de gelegenheid gesteld hier naar toe te gaan.

Een aantal dagen na de uitvaart neemt de leidinggevende (of de contactpersoon) contact op met de medewerker. Besproken wordt of, en zo ja, wanneer de medewerker verwacht weer aan het werk te gaan. De behoefte van rouwenden kan heel verschillend zijn. Terugkeer naar het werk kan voor een medewerker afleiding betekenen terwijl het voor de ander een moeilijke of zelfs onmogelijke opgave is. De leidinggevende probeert zoveel mogelijk aan de wensen van de medewerker tegemoet te komen. Het belangrijkste is om contact te hebben en te houden met de medewerker. Desgewenst wordt er ruimte geboden voor aangepaste werktijden.

- De leidinggevende (of contactpersoon) informeert of de medewerker wel of geen telefonisch contact wil met collega's en/of klanten c.q. externen.
- 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 de bedrijfsarts en/of maatschappelijke werker over de situatie in overleg met de casemanager.
- De leidinggevende (of contactpersoon) houdt contact met de rouwende medewerker en met de casemanager.
- De leidinggevende heeft een gesprek met de medewerker wanneer deze weer denkt te gaan werken. Aandachtspunten hierbij zijn:
 1. Tijdelijke aanpassing van werktijden of werkzaamheden;
 2. Mogelijkheden voor het opnemen van verlofuren;
 3. Een verwijzing, indien gewenst, naar mogelijkheden voor begeleiding;
 4. De samenwerking met en opvang door collega's.

Bij de rouwverwerking van de medewerker is het van belang om aan de volgende punten aandacht te besteden:

- Het is mogelijk tijdens de aanwezigheid van de medewerker op het werk een contactpersoon aan te wijzen, om aandacht voor de medewerker te doseren. Dit kan een collega of de leidinggevende zijn. Deze persoon blijft op de hoogte van de situatie en de behoeften van de medewerker. 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, bijvoorbeeld na het eerste half jaar, aandacht te besteden aan de nabestaande;
- De omgeving dient er rekening mee te houden dat de rouwende medewerker psychische en/of fysieke reacties kan krijgen, zoals concentratiestoornissen of slapeloosheid;
- De leidinggevende en/of contactpersoon dient besef te hebben van het vertrouwelijke karakter van het verwerkingsproces.

Protocol overlijden van een naaste collega een college- of raadslid.

Het overlijden van een directe collega heeft een grote impact op collega's en op de organisatie, zeker als het overlijden plotseling plaatsvindt.

Komt er een melding in de organisatie binnen van het overlijden van een collega, dan wordt zo snel mogelijk contact opgenomen met de nabestaanden van de collega. De leidinggevende heeft hiervoor de verantwoordelijkheid. De inhoud van het contact zal afhangen van de behoefte van de nabestaanden, maar is in eerste instantie alleen gericht op het tonen van medeleven en het overleggen van enkele korte praktische zaken zoals:

- Is er een contactpersoon binnen de familie waarmee de leidinggevende contact kan onderhouden?
- Zijn er op voorhand specifieke wensen met betrekking tot het informeren van collega's e.d.?

De leidinggevende roept zo spoedig mogelijk nadat hij de nabestaanden heeft gesproken de afdeling bij elkaar en bespreekt de situatie. De leidinggevende deelt mee wat van de nabestaande is vernomen. De medewerkers zal worden verzocht zorgvuldig met deze informatie om te gaan. Er worden afspraken gemaakt met de afdeling P&O, 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.

Collega's die uitgenodigd worden voor de uitvaart worden in de gelegenheid gesteld hier naar toe te gaan. Na de uitvaart bespreekt de leidinggevende, indien gewenst, de optie traumabegeleiding voor de naaste collega's met de casemanager van de afdeling P&O.

Het verwerken van een verlies is voor iedereen anders, de ene collega zal zich storten in het werk, terwijl de andere collega moeite heeft met concentratie e.d. Iedere rouwende doorloopt een aantal fases waarmee de leidinggevende rekening dient te houden:

- Laten doordringen van het verlies;
- Ervaren van het verlies en van de pijn;
- Aanpassen van het leven zonder de ander.

Een aantal dagen na de uitvaart neemt de leidinggevende of de afdeling P&O contact op met de nabestaanden. De afdeling P&O regelt de administratieve verwerking.

In het gemeentehuis zal een condoleanceregister geopend worden waarbij een ieder de gelegenheid krijgt om dit register te tekenen. Dit register zal overhandigd worden aan de nabestaande(n).

Protocol overlijden van een medewerker in het gemeentehuis

Indien een medewerker in dienst van de gemeente Hellevoetsluis met spoed dient te worden opgenomen in het ziekenhuis of komt te overlijden binnen het gemeentehuis zal het afdelingshoofd in samenwerking met de afdeling P&O contact opnemen met de familie van de medewerker.

Dit contact kan echter niet plaatsvinden zonder overleg met het ambulancepersoneel, een arts of politie. Collega's van de medewerker dienen nooit op eigen gelegenheid de familie te benaderen. Eén helder telefoontje is nuttiger dan twee onduidelijke telefoontjes. Probeer de situatie helder en duidelijk over te brengen, zonder in de verleiding te komen meer informatie te geven dan nodig is.

Bij het telefonische contact dient het afdelingshoofd ervoor zorg te dragen dat hij zich niet uitlaat over de aard van de klachten of de reden van overlijden, tenzij deze door de arts/ambulancepersoneel zijn medegedeeld.

Bij overlijden is de contactpersoon de direct leidinggevende, de P&O adviseur of de casemanager. Geen directe collega's aanwijzen als contactpersoon, maar de situatie enigszins zakelijk benaderen.

Besproken dient te worden of er al dan niet een advertentie geplaatst wordt in de regionale weekbladen en bloemen gewenst zijn (zowel vanuit de werkgever als van de directe collega's).

De casemanager zal in samenwerking met het afdelingshoofd een werkgroep rouwverwerking bij elkaar roepen waarbij begeleiding van de directe collega's centraal staat.

Zowel voor de P&O adviseur als voor het afdelingshoofd geldt dat zij hulpvaardig dienen te zijn en de vragen dienen te beantwoorden, maar geef geen ongevraagd advies.