



# Verantwoording Pilot Steun na Partnerverlies

Pilot in Zwolle uitgevoerd tussen  
1 september 2015 en 28 februari 2017

## PIJN GEDAAN

*Ik hoor je praten en ik hoor de pijn  
die doorklinkt in je machteloze woorden  
De tranen die je in je boosheid smoorde  
omdat geluk zo kwetsbaar bleek te zijn*

*En even mist het leven elke zin  
Maar ondanks alle pijn in het verleden  
en ook al ben je nog zo moegestreden  
in ieder einde schuilt een nieuw begin*

*Kijk hoe de bomen in het najaarsbos  
om in de winter niet kapot te vriezen  
hun kleurige maar dorre blad verliezen:  
zo laat je dingen die je pijn doen los*

[Baukje van Kesteren, Sneek]



# 1 Inhoud

1	Aanloop en aanleiding pilot .....	4
1.1	Leeswijzer .....	5
2	Opzet pilot.....	6
2.1	Driedelige doelstelling .....	6
2.2	Opzet per doelstelling .....	6
2.3	Samenwerking .....	7
3	Fasering en beschrijving uitvoering met resultaten .....	8
3.1	Driedelige uitvoering en fasering .....	8
3.2	Leren .....	8
3.2.1	Opzet onderdeel.....	8
3.2.2	Resultaat onderdeel.....	9
3.3	Ondersteunen .....	10
3.3.1	Opzet onderdeel.....	10
3.3.2	Resultaat onderdeel.....	14
3.4	Bewustwording .....	17
3.4.1	Opzet onderdeel.....	17
3.4.2	Resultaat onderdeel.....	19
3.5	Publiciteit en PR .....	23
3.5.1	Folders en infomateriaal .....	23
3.5.2	Media .....	23
3.5.3	Rol van intermediairs.....	23
4	Verantwoording inhoud .....	24
5	Verantwoording kosten .....	27
6	Samenvatting .....	29
7	Aanbevelingen voor andere gemeenten .....	30
7.1	Maatschappelijke baten.....	30
7.2	Adviezen .....	31
7.3	Kosten .....	34
7.4	Toekomst van de pilot in Zwolle .....	35

# 1 Aanloop en aanleiding pilot

Tijdens de begrotingsbehandeling van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is op 27 november 2014 een motie van het Kamerlid Kerstens (PvdA) aangenomen<sup>1</sup>, waarin wordt verzocht een pilot mogelijk te maken voor de ondersteuning van nabestaanden vanuit de gemeente. In de motie is opgenomen dat gemeenten de ruimte moeten hebben, om de begeleiding en eventuele re-integratie van nabestaanden zodanig in te richten dat er ruimte is voor verliesverwerking. Als reactie op deze motie heeft staatssecretaris Klijnsma van SZW de gemeente Zwolle benaderd om de pilot uit te voeren.

Omdat in de gemeente Zwolle bij Welzijnsorganisatie WijZ al enige jaren een [outreaching ondersteuningsaanbod voor oudere nabestaanden \(70+\)](#)<sup>2</sup> bestond, heeft de gemeente Zwolle deze instelling verzocht om bij de pilot aan te sluiten. Tevens is de betrokkenheid en actieve deelname van Stichting De Jonge Weduwe toegezegd.

Begin 2015 is gestart met de voorbereidingen voor de pilot. Een stuurgroep werd geformeerd en het projectplan werd uitgewerkt en vastgesteld.

Er is gekozen voor een platte projectorganisatie. De stuurgroep bestond uit vertegenwoordigers van de verschillende deelnemende organisaties. Onder toezicht van de stuurgroep heeft WijZ het projectplan uitgevoerd. De stuurgroep volgde de voortgang van de pilot tot het einde van de projectperiode. De projectleider is aangewezen vanuit WijZ.

Het aanbod binnen de pilot diende zodanig te zijn, dat betrokkenen samen met en mede door lotgenoten terug in balans konden komen. Hierdoor, zo de verwachting, ontstaat weer ruimte om te werken. De zelfredzaamheid van de nabestaande staat voorop.

De doelgroep van de pilot werd duidelijk afgebakend. De motie Kerstens roept op om na te gaan of en zo ja, op welke wijze nabestaanden op een goede en effectieve wijze kunnen re-integreren op de arbeidsmarkt en welke ondersteuning (emotioneel of psychologisch) daarbij wenselijk is. Daarom is voor de volgende doelgroepdefinitie gekozen:

*"Personen in de gemeente Zwolle die hun partner hebben verloren en zich in de leeftijdscategorie tussen 18 jaar en de pensioengerechtigde leeftijd bevinden".*

Bij de pilot gaat het niet alleen om de ondersteuning aan de nabestaanden binnen de doelgroep, maar ook om het creëren van een bredere (maatschappelijke) bewustwording. Uit ervaring blijkt dat nog vaak (onbewust) onvoldoende begrip en inleving heerst bij diverse onderdelen in de samenleving. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan ambtenaren van de gemeente (Burgerzaken, Sociale Zaken), onderwijsprofessionals op basis- en voortgezet onderwijs, en werkgevers. De pilot wil de bewustwording onder deze groepen vergroten en de effecten van het verliezen van een partner in kaart brengen en daarbij benadrukken welke factoren helpen, om deze personen in het rouwproces te ondersteunen, zodat ze na het verlies van een partner en de ontwrichting van een jong gezin, toch weer mee kunnen gaan doen in de maatschappij.

Op zaterdag 26 september 2015 is de pilot "Steun na partnerverlies" tijdens het jaarlijks seminar van Stichting De Jonge Weduwe officieel gestart.

---

<sup>1</sup> [Tweede Kamer, vergaderjaar 2014-2015, 34 000 XV, nr. 28]

<sup>2</sup> "De Draad Weer Oppakken" van Stichting WijZ Welzijn

## 1.1 Leeswijzer

Dit document dient niet alleen ter verantwoording van de ingezette middelen, maar beschrijft ook de resultaten van de pilot. Daarbij wordt uitgegaan van de doelen, die aan het begin van de pilot geformuleerd zijn. Voor een snel overzicht kan gelijk naar hoofdstuk 4 gesprongen worden. Het is mogelijk om dit document vanuit de tabel in hoofdstuk 4 te lezen.

Mocht u het document wel vanaf het begin naar het einde willen lezen, dan beschrijft hoofdstuk 2 de opzet van de pilot. In hoofdstuk 3 gaan we in op de drie doelen van de pilot met hun fasering, de uitvoering en de resultaten per doel.

In hoofdstuk 5 gaan we in op de begroting en de gemaakte kosten voor de pilot. Hoofdstuk 6 is een samenvatting. De kern van hoofdstuk 7 zijn de aanbevelingen voor andere gemeenten. Hierin zijn argumenten opgenomen waarom een gemeente het aanbod uit zou moeten voeren en kan berekend worden, wat een dergelijk aanbod ongeveer gaat kosten.

Voor de goede leesbaarheid wordt in de tekst van dit document over het algemeen gebruik gemaakt van mannelijke persoonsvormen en functiebenamingen. Uiteraard zegt dat niets over het geslacht van de persoon die ermee aangeduid wordt. Het kan gaan om mannen en vrouwen.

Binnen de pilot wordt gewerkt met vrijwilligers. Om het onderscheid tussen vrijwilligers en betaalde medewerkers duidelijk te maken, gebruiken we over het algemeen het begrip "beroepskracht" voor de beroepskrachten. Voor dat begrip is gekozen, om niet de indruk te wekken dat vrijwilligers niet "professioneel" zouden werken. Dat is uiteraard verre van waar, vrijwilligers kunnen juist uiterst professioneel te werk gaan. Daar is hun opleiding, bijscholing en intervisie juist voor een groot deel op gericht. Het verschil tussen vrijwilligers en beroepskrachten zit meer in de verantwoordelijkheden dan in het professioneel handelen.

## 2 Opzet pilot

Het pilotproject "Steun na partnerverlies" is officieel op 1 september 2015 in de gemeente Zwolle van start gegaan. Aan de start gingen meerdere maanden van voorbereiding vooraf. Tijdens de voorbereiding werden de doelen geformuleerd, de doelgroep gedefinieerd, de werkwijze globaal bepaald en een begroting gemaakt. Alle beslissingen werden in de stuurgroep genomen.

### 2.1 Drieledige doelstelling

De pilot richt zich op personen in de gemeente Zwolle die hun partner hebben verloren en zich in de leeftijdscategorie tussen 18 jaar en de pensioengerechtigde leeftijd bevinden. De pilot is gefinancierd door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De pilot heeft drie hoofddoelstellingen:

#### 1. Leren van nabestaanden

Van de ervaringen van nabestaanden leren hoe ze het beste benaderd kunnen en waar ze behoefte aan hebben of wat ze gemist hebben.

#### 2. Ondersteunen en begeleiden

Nabestaanden worden actief met een ondersteuningsaanbod benaderd. Daarbij wordt begeleiding aangeboden en eventueel ondersteuning bij de re-integratie naar werk (zodanig dat er ruimte is voor het rouwproces).

#### 3. Maatschappelijke bewustwording

Bij werkgevers en in de maatschappij in het algemeen, zijn nog veel misverstanden over nabestaanden. Binnen de pilot wordt een bewustwordingsproces op gang gebracht met betrekking tot rouw en verlies van een partner en de impact ervan op het overgebleven gezin.

### 2.2 Opzet per doelstelling

De drie doelstellingen zijn in de pilot ieder op een eigen manier en door een combinatie van verschillende samenwerkingspartners ingevuld.

#### 1. Leren

Burgerzaken en WijZ hebben een overzicht gemaakt van nabestaanden behorende tot de doelgroep, waarvan de partner in 2011 is overleden.

WijZ heeft deze nabestaanden gevraagd om hun ervaringen tijdens een interview te delen.

#### 2. Ondersteunen

De gemeente Zwolle voorziet WijZ van gegevens van nabestaanden tot aan de pensioengerechtigde leeftijd. Drie maanden na het overlijden van de partner benadert WijZ de nabestaande actief. Nabestaanden krijgen allemaal een brief van WijZ en worden zo mogelijk gebeld door de projectleider om te vragen of er een ondersteuningsbehoefte is.

#### 3. Bewustwording

Het onderdeel bewustwording sluit aan bij de doelstelling van de Stichting De Jonge Weduwe (DJW). In de loop der jaren heeft DJW ervaringen opgedaan om de discussie en daarmee de bewustwording rondom het verlies van een partner bespreekbaar te maken en op de maatschappelijke agenda te krijgen. In de stuurgroep werd afgesproken deze ervaringen in eerste instantie voor drie specifieke doelgroepen in te zetten:

- De gemeente als dienstverlener aan burgers, en als werkgever

- Werkgevers (specifiek is gekozen voor het MKB)
- Onderwijs (basis- en voortgezet onderwijs als eerste speerpunt)

Afgesproken werd dat DJW een specifiek gratis aanbod in de vorm van bewustwordingsbijeenkomsten voor de drie doelgroepen zou aanbieden. Hierbij zou gebruik worden gemaakt van het netwerk van de gemeente Zwolle.

## 2.3 Samenwerking

Er is zoveel mogelijk aangesloten bij het reeds bestaande aanbod in Zwolle en omgeving. Naast de projectpartners zijn daarom eveneens een aantal samenwerkingspartners betrokken.

Voor het bevorderen van de deskundigheid van de vrijwilligers is [Buro Nazorg](#) ingeschakeld. Buro Nazorg is gespecialiseerd in rouwtherapie en verzorgt een opleiding tot rouwbegeleider. De scholing en training van vrijwilligers is door hen verzorgd evenals de intervisies gedurende de looptijd van de pilot.

Sociaal Raadslieden [De Kern](#)<sup>3</sup> hebben een vaste contactpersoon aangewezen die ingeschakeld kon worden door de projectleider. Zij werd ingeroepen bij meer complexe vragen rondom financiën, inkomen en documenten.

Vrijwilligers hebben na de start van de pilot in samenwerking met de projectleider een startdocument ontwikkeld dat als [sociale kaart](#)<sup>4</sup> wordt gebruikt wanneer iemand te maken heeft met rouw en verlies. Het startdocument geldt als achtergrondinformatie voor de vrijwilligersgroep en bevat basisinformatie over wetgeving, verwijzingsmogelijkheden, checklisten en informatie uit de trainingen.

Met uitvaartonderneming [Meander](#) zijn afspraken gemaakt over mogelijke samenwerking op gebied van lotgenotencontact, speciale herdenkingsbijeenkomsten en het doorverwijzen van (niet gecontacteerde) nabestaanden na de eigen nazorg. Na de pilotperiode worden de afspraken verder ingevuld en wordt tevens contact gelegd met andere uitvaartverzorgers.

---

<sup>3</sup> [www.stdekern.nl](http://www.stdekern.nl)

<sup>4</sup> [www.steunnapartnerverlieszwolle.nl](http://www.steunnapartnerverlieszwolle.nl): document "Praktische informatie voor vrijwilligers"

## 3 Fasering en beschrijving uitvoering met resultaten

### 3.1 Driedledige uitvoering en fasering

Gezien de driedledige doelstelling is er bij de uitwerking voor gekozen, om bij de uitvoering de drie onderdelen te scheiden. Bovendien impliceert het onderdeel "Leren" en "Ondersteunen" een bepaalde volgorde: eerst leren van nabestaanden en dan het geleerde gebruiken bij het ondersteunen.

Bij het onderdeel "Bewustwording" is uiteraard ook sprake van een weloverwogen fasering. Zo is ervoor gekozen om de bewustwording eerst bij de ambtenaren van de gemeente Zwolle plaats te laten vinden en dan pas verder van de pilot afstaande maatschappelijke groepen te benaderen. Met name de ambtenaren van burgerzaken hebben immers als eersten te maken met nabestaanden en moeten zich bewust zijn van de mogelijke impact van hun handelen.

### 3.2 Leren

#### 3.2.1 Opzet onderdeel

De projectleider van WijZ heeft in samenwerking met de afdeling burgerzaken van de gemeente Zwolle een lijst met 118 namen van nabestaanden samengesteld, waarvan de partner in 2011 is overleden. In alle gevallen was sprake van een huwelijk of geregistreerd partnerschap. Samenwonenden konden op dat moment nog niet specifiek worden geselecteerd. Van deze 118 namen werd een steekproef getrokken van 40 namen. De selectie van namen is gezamenlijk gemaakt en gebaseerd op de volgende criteria:

- Geboortjaar nabestaande
- Gezinsamenstelling (aantal kinderen onder de 18 jaar)
- Culturele achtergrond nabestaande
- Gender

Deze 40 nabestaanden zijn benaderd met het verzoek om d.m.v. een éénmalig interview mee te werken aan de pilot. 22 nabestaanden hebben positief op het verzoek gereageerd.

De interviewgesprekken heeft de projectleider van WijZ, gezien de gevoeligheid van het onderwerp, zoveel mogelijk face-to-face tijdens een huisbezoek gevoerd. Voor de interviews is een [format](#) opgesteld met een overzicht van diverse levensgebieden, waar een nabestaande mee te maken krijgt.

De beschreven levensgebieden zijn gebaseerd op de elf domeinen zoals benoemd in de oorspronkelijke Zelfredzaamheidsmatrix (GGD Amsterdam). Deze domeinen zijn: inkomen, dagbesteding, huisvesting, gezinsrelaties, geestelijke gezondheid, fysieke gezondheid, verslaving, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en (contact met) justitie.

De interviews zijn samengevat in een overzicht van beschermende en belemmerende factoren voor de rouwperiode. De publicatie "[Ontwrichting, je leven op z'n kop](#)" over is het directe resultaat van het onderdeel 'Leren'.

In het eerste contact met nabestaanden die in 2011 hun partner hebben verloren is aangegeven dat ondersteuning vanuit de pilot mogelijk is, indien men dat wenst. Drie nabestaanden hebben van dat aanbod gebruik gemaakt. Eén van deze drie heeft uiteindelijk voor een koppeling met een vrijwilliger gekozen.



### 3.2.2 Resultaat onderdeel

Bij de beschermende factoren vallen de volgende kenmerken op:

- perceptie om grip op het leven te hebben
- sociaal en communicatief vaardig zijn
- groot en goed functionerend (sociaal) netwerk (buurt, vrienden, familie en institutioneel zoals huisarts, school/kinderopvang/werkgever), wederkerige relaties
- contact met lotgenoten
- overzichtelijke en geregelde praktische zaken (inkomen, huisvesting, enz.)
- zelf initiatief kunnen en durven nemen

Bij belemmerende factoren moeten we denken aan:

- Stapeling: meerdere verlieservaringen achter elkaar (ook materieel verlies, van idealen etc.),
- fysieke gezondheidsklachten
- emotionele vragen rondom het verlies (schuld/schaamte)
- neiging om eigen behoeften uit te stellen en grenzen te negeren
- gescheiden rolpatronen
- moeizame relaties (soms conflicten) in familie, buurt, vriendengroep of met instanties, school en werk
- zich niet kunnen vermaken/geen dagbesteding of geen werk
- een omgeving die weet 'hoe het moet' en een nabestaande die gevoelig is voor 'hoe het hoort'.

De aanwezigheid van beschermende en belemmerende factoren heeft een voorspellende waarde voor het verloop van de rouwperiode na het verlies van een partner. De aanwezigheid van veel beschermende factoren en de afwezigheid van belemmerende factoren werkt uitermate gunstig. Nabestaanden met weinig beschermende factoren en juist veel belemmerende factoren hebben het veel moeilijker na het verlies van een partner. De kans is groot dat juist deze laatste groep gebruik zal maken van het aanbod van de pilot.

Naast beschermende en belemmerende factoren hebben we in de interviews ook aanwijzingen gevonden voor meer 'neutrale' factoren. Zo speelt de klik bij het al dan niet toevallige lotgenotencontact een belangrijke rol. Het geslacht van de nabestaande is van belang. Mannen reageren op het verlies van een partner vaak anders dan vrouwen. De levensfase waarin men zich tijdens het verlies bevindt maakt uit voor de taken waarmee men geconfronteerd wordt. Lid zijn van een bepaalde (geloofs)gemeenschap of het aanhangen van een bepaalde levensovertuiging kan beschermend of juist belemmerend werken. Het kan troost en netwerk bieden, maar ook belemmerend zijn door 'hoe het hoort' en een omgeving die teveel voorschrijft. Het overlijden van de dierbare zelf kan een rol spelen: was er tijd om zaken voor te bereiden, kon er gepraat worden over het aanstaande verlies of was er sprake van plotseling verlies?

Op het gebied van werk hadden de geïnterviewde nabestaanden nog twee suggesties:

- rouwverlof als 'recht' in de cao opnemen.
- zzp'ers zijn een bijzonder kwetsbare groep.

Aan het einde van de interviews zijn de nabestaanden nog bevraagd op hun persoonlijke behoeften ten aanzien van een project als "Steun na Partnerverlies". De antwoorden waren zo uiteenlopend als de interviews zelf. Sommige nabestaanden gaven aan een dergelijk,

vooral ook outreachend, aanbod erg gemist te hebben. Zij zouden er zeker gebruik van hebben gemaakt als het er toen geweest was.

### 3.3 Ondersteunen

#### 3.3.1 Opzet onderdeel

##### *Werken met vrijwilligers*

Op het gebied van rouwverwerking zijn diverse professionals actief. Daar waar het gaat om gecompliceerde rouw situaties is dit een goede zaak. Toch horen we van veel nabestaanden dat ze juist behoefte hebben aan laagdrempelig ondersteuningsaanbod.

Voor ons was dit de reden om het ondersteuningsaanbod met vrijwilligers te realiseren. Heel bewust is daarbij ook (maar niet uitsluitend) gezocht naar vrijwilligers die zelf ervaringsdeskundig zijn.

Het werken met vrijwilligers wordt soms ingezet, omdat gedacht wordt dat het een financieel voordelig alternatief is voor beroepskrachten. Toch was dat in deze pilot geen argument. Vrijwilligers zijn namelijk niet per se goedkoper dan beroepskrachten. Vrijwilligers moeten geworven, opgeleid en begeleid worden. Bovendien vragen sommige taken een bepaalde verantwoordelijkheid, die niet bij vrijwilligers neergelegd kan worden. De keuze voor het werken met vrijwilligers binnen de pilot is dus puur inhoudelijk en niet ingegeven door financiële motieven.

Een extra argument voor het werken met vrijwilligers is, dat zij ingezet kunnen worden op tijdstippen ('s avonds of in het weekeinde) en voor functies (samen boodschappen doen of in de stad koffie gaan drinken), die door beroepskrachten lastig te verantwoorden zijn. Ook is het mogelijk dat vrijwilligers een vriendschappelijke relatie met de nabestaande aangaan, waar er bij beroepskrachten altijd de professionele afstand in acht genomen dient te worden.

Een laatste, niet onbelangrijk argument voor het werken met vrijwilligers is, dat vrijwilligers niet alleen iets "geven" aan de nabestaande met wie ze gekoppeld zijn, maar dat ze ook iets "halen". Dat "halen" kan zich op verschillende terreinen manifesteren. Zo kan een vrijwilliger zich gewaardeerd en erkend voelen in wat hij doet, kan een vrijwilliger zijn (negatieve) verlieservaringen inzetten voor iets positiefs en kan hij (levens)ervaring opdoen, door andere gezichtspunten aan te nemen. Ongetwijfeld staat een vrijwilligersfunctie "goed" op een CV (niet alleen bij sollicitaties in hetzelfde domein).

In de taakverdeling tussen vrijwilligers en de beroepskracht is steeds de volgende regel gehanteerd: vrijwillige inzet waar mogelijk, inzet van beroepskracht en/of verwijzing naar gespecialiseerde zorg waar noodzakelijk.

De beroepskracht bepaalt welke taak waar kan liggen en in hoeverre vrijwillige inzet verantwoord is, voor zowel de nabestaande als de vrijwilliger door met beiden in contact te blijven gedurende het proces.

De vrijwillige inzet vond op onder andere de volgende taken binnen de pilot plaats:

- Koppeling met nabestaanden ter ondersteuning
- Het verzamelen van informatie en uitwerken van een startdocument met allerhande informatie en sociale kaart van gemeente Zwolle in relatie tot verlies en rouw "[Praktische informatie voor vrijwilligers](#)".
- Contacten met media (verzorgen van interviews, meedenken over PR).
- Verwerking van resultaten enquêtes van DJW over de eerste bewustwordingsbijeenkomst.

- Advisering en vormgeven van lotgenotencontact.

Na het opstellen van een functieprofiel voor de vrijwilligers voor deze pilot, vond werving via diverse (soms gerichte, maar soms ook algemene) kanalen plaats.

Volgens het [Plan van Aanpak \(PvA\)](#) zouden er minimaal vijf vrijwilligers geworven worden. Dit is in een vroeg stadium bijgesteld naar 10 vrijwilligers, gebaseerd op statistieken en ervaring van WijZ met een soortgelijk ondersteuningsaanbod voor 70+ ers. Daaruit blijkt namelijk dat vrijwilligers in de regel contact hebben met één deelnemer. Maximale aantal contacten per vrijwilliger is in de praktijk met twee nabestaanden.

Met alle 20 kandidaten voor de vrijwilligersfunctie zijn kennismakingsgesprekken gevoerd door de projectleider. Vervolgens zijn 14 mensen zijn aangenomen als vrijwilliger. Eén man en 13 vrouwen. Er is bewust geworven op mannelijke vrijwilligers, maar er bleken met name veel vrouwen geïnteresseerd.

Voor alle vrijwilligers werd een WA-verzekering afgesloten. Omdat de verwachting was dat de vrijwilligers in gezinnen met (kleine) kinderen ingezet zouden worden (wat ook gebeurd is), was het noodzakelijk, om tevens voor de vrijwilligers een "Verklaring omtrent het gedrag" (VOG) aan te vragen.

Alle vrijwilligers hebben deelgenomen aan de basisscholing van twee dagdelen, die verzorgd werd door Buro Nazorg.

Omdat vrijwilligers geconfronteerd worden met behoorlijk heftige emotionele, sociale en praktische problemen van nabestaanden, hebben een plek nodig waar ze hun ervaringen met andere vrijwilligers en beroepskrachten kunnen delen en waar ze antwoorden krijgen op hun vragen. WijZ biedt hiervoor twee soorten bijeenkomsten voor vrijwilligers aan: intervisie en de vrijwilligersbijeenkomst. Deelname aan de intervisie is verplicht. Deelname aan de vrijwilligersbijeenkomst wordt sterk aangeraden.

In de intervisie is voor de vrijwilliger ruimte, om onder begeleiding van een rouwdeskundige (Buro Nazorg) met andere vrijwilligers zijn ervaringen te delen uit het contact met de gekoppelde nabestaande. In de vaste kleine groep deelnemers (maximaal 6) worden de koppelingen vanuit het perspectief van de vrijwilliger met elkaar besproken en krijgt de vrijwilliger tips en handvaten hoe hij het contact met de nabestaande verder vorm kan geven. De rouwdeskundige verzorgt de groep van achtergrondinformatie en bewaakt het proces.

De vrijwilligersbijeenkomsten dienen meerdere doelen. Zo zijn de bijeenkomsten de plek waar alle vrijwilligers van de pilot bij elkaar komen (teambuilding). Tevens is het mogelijk om bijscholing te doen en standpunten uit te wisselen. Zo is er tijdens de bijeenkomsten bijvoorbeeld aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- Kwaliteiten van de vrijwilliger (als persoon)
- Gespreksvaardigheden
- Inzichten delen/verwerven vanuit ervaringsdeskundigheid
- Taakopvatting vrijwilliger (Wat doe ik wel? Wat doe ik niet? Waar liggen mijn grenzen?)
- Eigen normen en waarden
- Praktische gevolgen voor nabestaanden (voorlichting Sociaal Raadslieden)

Omdat WijZ vindt dat vrijwilligers, die in het contact met hun koppeling ergens tegenaan lopen, op elk moment steun verdienen, kunnen ze (onafhankelijk van de genoemde bijeenkomsten) altijd een beroep doen op de projectleider.

### *Werk van de beroepskracht (projectleider WijZ)*

Burgerzaken van de gemeente Zwolle beheert de basisregistratie personen (BRP) van de inwoners van Zwolle. Hier worden alle overlijdens gemeld. De gemeente stuurt vervolgens een "Akte van overlijden" samen met een brief met praktische tips en de folder van "[Steen na partnerverlies](#)" aan de nabestaande.

WijZ heeft voor de start van de pilot een zogenaamde bewerkersovereenkomst met de afdeling Burgerzaken getekend. In deze overeenkomst is het verstrekken van gegevens door de gemeente aan WijZ geregeld. Burgerzaken stelt maandelijks een lijst samen van alle inwoners binnen de gemeente Zwolle, samenwonend, geregistreerd partnerschap of getrouwd, waarvan de partner is overleden. Deze lijst bevat de naam van de nabestaande en de overledene, het geboortjaar, gegevens over kinderen tot 18 jaar en het adres<sup>5</sup>.

Kenmerkend voor de methodiek die WijZ voor het contact met de nabestaanden gebruikt is het woord "Outreaching". Daar waar dat engszins mogelijk is neemt de projectleider het initiatief voor het contact. Dat betekent uiteraard niet, dat nabestaanden zelf geen initiatief mogen opnemen. Graag zelfs! Alleen blijkt uit gesprekken met vele nabestaanden dat de eerste maanden na het overlijden van een dierbare niet alle aangeboden informatie bewust waargenomen wordt. Veel mensen herinneren zich deze periode achteraf heel slecht. In deze situatie wordt het prettig gevonden als initiatief van een ander uitgaat. De projectleider van WijZ heeft daarom de duidelijk opdracht om "erop af" te gaan.

WijZ probeert om de telefoonnummers van nabestaanden uit openbare registers te achterhalen, omdat de bedoeling van het project het beste in een persoonlijk telefonisch gesprek uitgelegd kan worden. Daar waar dat mogelijk is, krijgen nabestaanden een brief met de mededeling dat ze gebeld worden door de projectleider. Daar waar dat niet lukt ontvangen nabestaanden een brief met het verzoek om zelf contact op te nemen.

Tijdens het telefonische gesprek wordt gevraagd hoe het op dat moment met hen gaat en of er behoefte is aan een vorm van contact. Het telefoongesprek wordt met een aantal vaste vragen ingeleid, die ruimte creëren om te delen, wanneer de behoefte er is. Dit kan leiden tot de volgende vormen van inzet:

- Er blijkt geen behoefte aan contact.
  - Er wordt aangegeven dat contact op later moment altijd mogelijk is. De deur wordt altijd op een kier gehouden. Dit is een bewuste keuze. Er worden geen verdere acties ondernomen vanuit WijZ.
- Er is mogelijk wel behoefte aan contact, maar niet op dit moment.
  - De projectleider biedt aan om een belafsprake te plannen op initiatief van WijZ. Hier wordt met grote regelmaat gebruik van gemaakt.
  - De nabestaande kan zelf contact opnemen.
- De nabestaande wil graag na een bepaalde periode teruggebeld worden.
  - Een beltraject, waarbij met regelmaat (bijvoorbeeld elke twee maanden) contact wordt opgenomen. Dit kan alsnog leiden tot een persoonlijk gesprek op de langere termijn. De termijn van terugbellen sluit aan bij de behoefte van nabestaande.
  - Soms voldoet een luisterend oor of het beantwoorden van praktische vragen en wordt het belcontact hierna afgerond.
- Een vervolgspraak: huisbezoek (of andere locatie in overleg)

---

<sup>5</sup> Als een nabestaande aangeeft bezwaren te hebben tegen het verstrekken van gegevens wordt het adres niet doorgegeven aan WijZ. Tijdens de pilotperiode heeft de gemeente geen signalen van nabestaanden met privacy-bezwaren ontvangen.

- Een persoonlijke afspraak waarbij uitgebreid besproken wordt wat er leeft en welke behoefte er op dat moment is. Kennismaken en bespreken van de mogelijkheden. Uitkomsten van het gesprek kunnen zijn:
  - Eénmalig contact voldoet. Afronding volgt.
  - Verwijzing naar bestaand aanbod.
  - Kort traject, waarbij inzet van projectleider nodig is.
  - Langdurige ondersteuning met inzet van vrijwilliger.
  - Een combinatie van bovenstaande opties.

Uit bovenstaande blijkt dat er vele vormen van contact mogelijk zijn. De wensen van de nabestaande zijn leidend. Zo is het traject per situatie verschillend. Deze flexibiliteit maakt het aanbod laagdrempelig en toegankelijk.

### *Koppeling nabestaande-vrijwilliger*

Daar waar een nabestaande bij de projectleider van WijZ aangeeft met een vrijwilliger in contact te willen komen zorgt de projectleider voor een mogelijk geschikte match tussen nabestaande en vrijwilliger. D.m.v. een zogenaamd koppelings- of kennismakingsgesprek introduceert de projectleider een vrijwilliger bij een nabestaande. Als blijkt dat er een match is, dan worden tijdens het eerste contact afspraken gemaakt over de doelen van het contact, de duur (maximaal één jaar), de locatie en de frequentie die in eerste instantie worden gehanteerd.

Naast overstijgende doelen als het bieden van een steunende relatie en het stimuleren van vooruitgang in het verlies- en rouwproces (Landelijk Steunpunt Rouw, 2006) worden er zo mogelijk ook concretere doelen gefilterd op diverse levensgebieden. Uiteraard kunnen de doelen gaandeweg het contact tussen nabestaande en vrijwilliger veranderen. Daar is altijd ruimte voor.

In geval van een "mismatch" kunnen beide partijen dat op elk moment bij projectleider aangeven. Afhankelijk van de situatie kan de projectleider dan proberen om tussen nabestaande en vrijwilliger te bemiddelen of opnieuw matches.

Vrijwilligers zijn getraind en worden tijdens hun inzet begeleid om hun eigen grenzen in de ondersteuning te kennen. Er wordt expliciet van hen verwacht dat ze nabestaanden toe leiden naar passende professionele vormen van ondersteuning, als de vraag van de nabestaande hun competentie overstijgt. Dat kan ook het geval zijn als de nabestaande de vraag niet expliciet stelt. In het ergste geval kan het nodig zijn om de koppeling tussen een nabestaande en een vrijwilliger op te heffen als dat contact de noodzakelijke inzet van professionele hulp in de weg staat.

Als het doel bereikt is, kan het contact met de nabestaande afgerond worden. Vanaf het begin van de relatie wordt gewerkt naar het einde van het contact. De intentie is dat de nabestaande op een gegeven moment zonder steun, troost en hulp van de vrijwilliger en/of projectleider verder kan (Landelijk Steunpunt Rouw, 2006). In het geval van een koppeling gebeurt dat in een evaluatief gesprek tussen de nabestaande, de vrijwilliger en de projectleider. Het aanbieden van een afsluitend gesprek is van belang om het proces af te kunnen ronden, uit te spreken waar nog behoefte aan is en om afscheid te nemen.

In de praktijk blijkt dat een vrijwilliger over het algemeen een andersoortig contact opbouwt met een nabestaande dan een beroepskracht. Het kan zijn dat de vrijwilliger op vriendschappelijke basis contact houdt met de nabestaande. Dit gebeurt dan alleen niet meer in het kader van de pilot. Uit ervaring van WijZ vanuit ondersteuning aan

nabestaanden van 70+ is gebleken, dat deze mogelijkheid als zeer waardevol wordt ervaren. Zowel het afronden als het vervolg kunnen geven, wanneer beiden dit wensen.

### Lotgenotencontact

Al in de motie Kerstens wordt het belang van lotgenotencontact genoemd. Ook uit de interviews die WijZ gevoerd heeft in het kader van de doelstelling "Leren", kwam de behoefte aan lotgenotencontact naar voeren.

WijZ heeft eerst onderzoek gedaan naar het bestaande aanbod. Dat aanbod is in Zwolle al dan niet confessioneel, maar in ieder geval professioneel georganiseerd in rouwgroepen. Vanuit het contact met nabestaanden, werd zelfs vanuit WijZ regelmatig naar deze groepen verwezen. Toch kon dit professionele aanbod niet in alle behoeften van nabestaanden voorzien. Er bleef vraag naar een laagdrempeliger aanbod.

WijZ heeft daarom in het najaar van 2016 besloten om een lotgenotencontact te organiseren onder begeleiding van vrijwilligers. WijZ stelt een locatie en koffie en thee beschikbaar voor een zogenaamde "Koffieochtend" of bij een workshop "Herinnerings-sieraad".

### 3.3.2 Resultaat onderdeel

#### Bereik onder de doelgroep:

Maand	Aantal adressen/ brief	Persoonlijk contact	Huisbezoek/f2f	Koppeling vrijwilliger <sup>1</sup>	Behoeftelotgen. contact
Sep. '15	6	3	2	1	1
Okt. '15	11	3	2	1	
Nov. '15	5	2			
Dec. '15	7	4	2	2	1
Jan. '16	6	5	1	1	1
Feb. '16	4	2			1
Mrt. '16	11	6	2	2	1
Apr. '16	6	4	2		
Mei '16	2	1			
Jun. '16	5	2	1		
Jul. '16	6	3	2		1
Aug. '16	4	1	1		
Subtotaal	73	35	15	7	
Zelfmelder <sup>2</sup>	-	10	5	3	7
<b>TOTAAL</b>	<b>73</b>	<b>45</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>13</b>

<sup>1</sup> Koppeling vrijwilliger in de regel van de maand betekent dat er een koppeling in de groep nabestaanden heeft plaatsgevonden die in de betreffende maand hun partner verloren hebben en niet dat de koppeling aan de vrijwilliger in deze maand heeft plaatsgevonden. Dat gebeurde veelal pas vele maanden later. Zelfs in maart 2017 zullen er nog 2 nieuwe koppelingen gemaakt worden.

<sup>2</sup> Zelfmelders zijn nabestaanden die zichzelf naar aanleiding van de publiciteit rondom de pilot bij de coördinator hebben gemeld of nabestaanden uit de groep van 2011 (zie doelstelling "Leren").

In percentages:

**100%** van de nabestaanden die de gemeente bij WijZ meldt wordt per brief benaderd.

- 48%** van de benaderde nabestaanden grijpt de gelegenheid aan om persoonlijk contact te hebben met de coördinator van de pilot
- 21%** van de per brief benaderde nabestaanden of **43%** van de hiervoor genoemde groep, maakt gebruik van het aanbod dat de coördinator op huisbezoek kan komen of op een andere plek een face-to-face contact kan plaatsvinden om uit te zoeken wat het project de nabestaande kan bieden.
- 47%** van deze groep geeft na één of meerdere gesprekken aan, gekoppeld te willen worden aan een vrijwilliger.

De percentages liggen hoger als we de nabestaanden bij de berekening betrekken, die zichzelf n.a.v. publiciteit of uit de 2011-groep bij de coördinator hebben gemeld (de zogenaamde zelfmelders).

- 44%** van alle nabestaanden, die een huisbezoek of face-to-face kregen aangeboden maken dan gebruik van dit aanbod.
- 50%** van de nabestaanden met wie een face-2-face contact is geweest kiest uiteindelijk voor koppeling met een vrijwilliger (3 mannen, 7 vrouwen (waarvan 2 met jonge kinderen); 8 Nederlandse cultuurachtergrond, 2 Niet-Nederlandse achtergrond (Turks en Caraïbisch).

Aan het einde van de pilotperiode waren 3 van de 10 koppelingen van een nabestaande met een vrijwilliger weer ontbonden.

Twee koppelingen konden beëindigd worden omdat nabestaande en vrijwilliger aangaven dat het doel van het contact bereikt was. Eén koppeling werd ontbonden omdat het vrijwilligerscontact een noodzakelijk GGZ-contact in de weg stond.

### Problematieken en Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM)

Probleemcategorie	Problematiek <sup>1</sup>	Aantal
Werk	Problemen met huidig werk (onbegrip werkgever)	2
Werk	Verkrijgen werk (zelf actief willen worden of druk van uitkeringsinstantie)	4
Praktisch	Gezinsmanagement in gezin met jonge kinderen	5
Praktisch	Financieel/administratieve problemen of problemen met instanties (bijv. belastingdienst)	6
Familie	Problemen met (eigen) familie of familie van partner (bijv. bij niet gehuwde nabestaanden)	8
Sociale contacten	Gebrek aan sociale contacten (voor praktische opvang, emotionele ondersteuning of ter afleiding/leuke dingen doen)	13

<sup>1</sup> Het zal duidelijk zijn dat er bij één nabestaande meerdere problemen of combinaties van problemen kunnen spelen.

De cijfers over de hier boven genoemde problematieken worden bevestigd door de acht initiële Zelfredzaamheidsmatrices die ingevuld zijn. Hieronder een overzicht:

Domein	Score					totaal	gemiddeld
	1	2	3	4	5		
Inkomen			1		7	38	4,8
Dagbesteding		3	1		4	29	<b>3,6</b>
Huisvesting			1	1	6	36	4,5

Domein	Score						
	1	2	3	4	5	totaal	gemiddeld
Gezinsrelaties		1		3	4	34	4,3
Geestelijke gezondheid		1	2	3	2	30	<b>3,8</b>
Fysieke gezondheid			2	3	3	33	4,1
Verslaving				1	7	39	4,9
ADL-vaardigheden			1	3	4	35	4,4
Sociaal netwerk			4	3	1	29	<b>3,6</b>
Maatschappelijke participatie			1	4	3	34	4,3
Justitie					8	40	5,0

Een hoge score (5) betekent dat er op het betreffende domein geen problemen zijn. Iemand is dan volledig zelfredzaam. Een lage score (1) betekent dat een persoon in het betreffende domein niet meer functioneert (geen inkomen en geen uitzicht erop, geen dagbesteding, acuut huisvestingsprobleem/op straat staan, uitsluitend conflictueuze of geen enkele gezinsrelatie(s) (meer), enz. ). Bij een score van een 3 of lager is er in ieder geval sprake van behoorlijke problematiek die aangepakt dient te worden. De zelfredzaamheid op het betreffende domein is dan behoorlijk ingeperkt.

Zoals bij de doelgroep van de pilot te verwachten is, scoren de domeinen dagbesteding, sociaal netwerk en geestelijke gezondheid relatief laag. Dagbesteding en sociaal netwerk zijn belangrijke beschermende factoren, terwijl het verlies van een partner een behoorlijk stressvolle aangelegenheid is, die een behoorlijke aanslag doet op je geestelijke (en lichamelijke) gezondheid.

WijZ pakt ook na de pilotperiode de verantwoordelijkheid op, om lopende koppelingen tussen nabestaanden en vrijwilligers te begeleiden. Omdat veel koppelingen nog "lopen" kan er nog geen gedetailleerde conclusie getrokken worden uit de ingevulde eind-ZRM's<sup>6</sup>. Het beeld dat zich aftekent is wel dat nabestaanden enkele punten vooruit gaan. Hierbij kunnen uiteraard drie kanttekeningen geplaatst worden:

- 1 of zelfs 2 punten vooruitgang is een enorme verbetering.
- Achteruitgang hoeft niet te betekenen dat de inzet van de vrijwilliger mislukt is.
- We weten niet of nabestaanden ook zonder contact met WijZ vooruit waren gegaan op de ZRM.

Voor de start van de pilot veronderstelden we, dat rouw de re-integratie naar werk in de weg zou staan. Hoewel deze vooronderstelling in de pilot periode bevestigd werd, moeten wij ook constateren dat de re-integratie naar (on)betaald werk vaak niet het hoofdprobleem van de nabestaanden is, waarmee wij contact hadden. Praktische problemen, met name in gezinnen met kleine kinderen en het gebrek aan sociale contacten (vaak in combinatie met elkaar), staan soms veel prominenter op de voorgrond en belemmeren op hun beurt de re-integratie naar werk.

Bij het re-integreren kan naast het geestelijk aspect ook het fysieke aspect een rol spelen. Het verzorgen van een geliefde in de laatste levensfase en de rouw kunnen een lichamelijke tol eisen.

<sup>6</sup> Gegevens zullen t.z.t. beschikbaar worden gesteld op de website [www.steunnapartnerverlieszwolle.nl](http://www.steunnapartnerverlieszwolle.nl)



### Deelname lotgenotencontact<sup>7</sup>:

	Vrouwen	Waarvan bekend bij pilot <sup>1</sup>	Mannen	Waarvan bekend bij pilot <sup>1</sup>	Totaal
1 <sup>e</sup> koffieochtend	7	2	3	1	10
2 <sup>e</sup> koffieochtend	9	3	5	2	14
1 <sup>e</sup> herinneringssieraad	8	1	1	1	9
2 <sup>e</sup> herinneringssieraad	7	2	0	0	7

<sup>1</sup> Het is niet altijd duidelijk op grond van welke berichtgeving nabestaanden aan het lotgenotencontact deelnemen.

## 3.4 Bewustwording

### 3.4.1 Opzet onderdeel

Het onderdeel Bewustwording is uitgevoerd door Stichting De Jonge Weduwe, in samenwerking met derden. Gemiddeld verliezen elke dag alleen al ruim zes vaders en moeders met minderjarige kinderen hun partner<sup>8</sup>. Als nabestaande blijf je ontredder achter. Er moet van alles worden geregeld waar je liever nooit verstand van had gehad. Administratief, financieel, juridisch, fiscaal, medisch, psychisch. ...en wat te denken van de enorme verantwoordelijkheid en continue zorg voor de jonge kinderen? Kinderen die voor altijd een ouder moeten missen.

In de praktijk zijn het niet alleen de directe nabestaanden en hun familieleden en/of kennissen die met de nieuwe gezinssituatie moeten leren leven. Binnen diverse gelederen in de samenleving vergt een verlies in de nabije omgeving een unieke aanpak.

Welke rol speelt de gemeente zelf? Juist daar, op de plek waar aangifte wordt gedaan van overlijden, is het van cruciaal belang de juiste toon te zetten. Wat zeg je tegen een burger wiens partner zojuist is overleden?

Ook werkgevers spelen een grote rol als het gaat om (re-)integratie na verlies. Hoe ga je om met een werknemer in rouw? Wat betekent het concreet voor jouw bedrijf wanneer iemand door rouw en verlies (langdurig) uit de roulatie is, en hoe zorg je er als werkgever voor dat je dit 'ziekteverzuim' tot een minimum beperkt?

En last but *not least* spelen de scholen een prominente rol binnen geamputeerde gezinnen. Denk aan leraren op basis- en voortgezet onderwijs die kinderen in hun klas hebben zitten wiens ouder(s) overleden is/zijn. Weten zij wat een rouwproces voor kinderen betekent en hoe kinderen hieraan invulling kunnen geven? Op welke wijze kunnen leerkrachten en onderwijsprofessionals ondersteunend zijn door begrip te tonen en hun manier van handelen af te stemmen op de wensen van het overgebleven gezin?

Stichting De Jonge Weduwe laat door interactieve bijeenkomsten met workshops en ervaringsverhalen de toeschouwers inzien welke impact het verliezen van een partner heeft en welke wijze van bejegening wenselijk, mogelijk en *not done* is. Voor elke doelgroep heeft de Stichting een eigen aanpak ontwikkeld.

<sup>7</sup> Het lotgenotencontact is een gezamenlijk aanbod van de pilot en het "De draad weer oppakken" (nabestaanden van 70+)

<sup>8</sup> Cijfers afkomstig van het CBS.

### *Bewustwordingsbijeenkomst Gemeente Zwolle*

Om de pilot optimaal te integreren binnen de gemeente, is ervoor gekozen om te starten met de bewustwording voor de ambtenaren van de gemeente Zwolle.

Benaderd werden vooral de medewerkers met een publieksfunctie zoals de afdeling Re-integratie & Participatie, het Klant Contact Centrum, de Back-Office en de Sociale Wijkteams van de Gemeente Zwolle.

De bewustwordingsbijeenkomst voor de gemeente kreeg als titel *Rouw is doodgewoon. Ook voor jou*. Optimalisering van de kwaliteit van dienstverlening en gastheerschap waren de kernpunten in de uitnodiging. Hoe help je een burger in de rouw? Hoe blijf je empathisch en toch functioneel? Wat zeg je tegen een burger wiens partner zojuist is overleden? Wat wens je zo iemand na een intense ontmoeting? Een prettige dag, of sterkte?

### *Bewustwordingsbijeenkomst werkgevers Zwolle*

In november 2015 zijn MKB Regio Zwolle, BNI Zwolle (De Zwolse Leeuw en De Heilige Koe), VNO-NCW Midden, Werkend Zwolle en de MVO partners uit Zwolle (vertegenwoordigd in de regio Zwolle door: DORZ Zwolle en MVO Nederland) via een mailing benaderd om ruchtbaarheid te geven aan de in te plannen bewustwordingsbijeenkomst voor werkgevers in het voorjaar van 2016. Ze werden gewezen op een aantal belangrijke vraagstukken. Hoe ga je om met een werknemer in rouw? Wat betekent het concreet voor jouw bedrijf wanneer iemand door rouw en verlies (langdurig) uit de roulatie is, en hoe zorg je er als werkgever voor dat je dit 'ziekteverzuim' tot een minimum beperkt?

Uit de reacties op de mailing bleek dat er rekening moest worden gehouden met de volgende punten:

- Benadruk de zakelijke kant: waarom zou een werkgever naar de bijeenkomst moeten/willen komen? Wat valt er voor hem/haar te halen? Laat harde cijfers zien en/of zorg voor een aantrekkelijke spreker om twijfelaars over de streep te trekken.
- Zorg voor een locatie die goed bereikbaar is en met voldoende parkeergelegenheid.
- Denk bij het plannen aan de volgende tijden: de duur mag max. anderhalf uur bedragen en combineer je bijeenkomst met een ontbijt, lunch of borrel.

Na rechtstreeks contact met de Ronald McDonald Business Breakfast Club bleek het in de praktijk om organisatorische redenen toch te lastig te zijn om bij een van hun ontbijten aan te sluiten.

Via het netwerk van Stichting De Jonge Weduwe is vervolgens contact gelegd met Sligro Zwolle en MKB Regio Zwolle. De vestigingsdirecteur van Sligro Zwolle was zo genereus om zijn locatie ter beschikking te stellen voor lunchbijeenkomst op vrijdag 20 mei 2016. De bijeenkomst kreeg als thema: *Duurzame inzetbaarheid na ingrijpend verlies*.

Stichting De Jonge Weduwe heeft wethouder René de Heer (economie) bereid gevonden om de bijeenkomst te openen en te sluiten.

### *Bewustwordingsbijeenkomst scholen*

Gelet op de ervaringen die zijn opgedaan met het MKB, waaruit bleek dat het moeilijk is om de juiste contactpersonen van de verschillende doelgroepen te bereiken is Stichting De Jonge Weduwe vroeg begonnen met het verzamelen van gegevens van deze sleutelfiguren.

Desondanks bleek het moeilijk om een goed overzicht samen te stellen, waarmee de juiste personen benaderd konden worden.

Via een zeer arbeidsintensief zoekproces kon uiteindelijk een lijst met 120 contactpersonen/e-mailadressen samengesteld worden. Eind september 2016 is er een mailing verzonden naar deze mailadressen, waarin de uitnodiging voor de bewustwordingsbijeenkomst voor de scholen in Zwolle is opgenomen. De bijeenkomst kreeg de titel *Ik zet mijn masker af – over kinderen en jongeren in rouw*. De 120 mailadressen betroffen 49 Zwolse scholen die Primair Onderwijs aanbieden (incl. bijzonder onderwijs) en 16 Zwolse scholen die Voortgezet Onderwijs aanbieden (incl. MBO). Een verzonden reminder genereerde uiteindelijk de meeste aanmeldingen.

Er is nog geprobeerd telefonisch in contact te komen met de scholen om het aantal aanmeldingen te verhogen. Na vier scholen is Stichting De Jonge Weduwe hiermee gestopt. Het bleek te arbeidsintensief. Iedere school organiseert de "zorg" voor leerlingen op een eigen wijze. Soms ligt deze taak bij een zorgteam, met de directeur als voorzitter, soms ligt deze bij een School Maatschappelijk Werker (SMW) en soms bij een Interne Begeleider (IB). Het doorvragen naar de juiste contactpersoon kostte derhalve buitenproportioneel veel tijd.

Om de onderwijsprofessionals zo goed mogelijk tegemoet te komen zijn in eerste instantie een drietal data/tijdstippen gepland. Vanwege het lage aantal aanmeldingen is van de drie geplande bijeenkomsten maar 1 bijeenkomst doorgegaan.

In totaal hebben zich hiervoor 23 onderwijsprofessionals en 7 niet-onderwijsprofessionals aangemeld, waarvan uiteindelijk 20 personen aanwezig waren tijdens de bewustwordingsbijeenkomst op 12 januari 2017 (4 afmeldingen op dezelfde dag vanwege te drukke agenda's. Ook het verwachte weer en het feit dat de bijeenkomst gratis was, kan ervoor gezorgd hebben dat de opkomst laag was.)

#### Bereik

Het primaire onderwijs was alleen indirect vertegenwoordigd door de aanwezigheid van 2 schoolmaatschappelijk werkers die voor 8 basisscholen werkzaam zijn.

Het Voortgezet Onderwijs was zowel direct als indirect vertegenwoordigd. 9 van de 16 aangeschreven scholen waren direct vertegenwoordigd. Van deze 9 scholen waren er ook nog 2 scholen indirect vertegenwoordigd door de aanwezige SMW'ers.

### 3.4.2 Resultaat onderdeel

Doelgroep	Uitnodigingen verzonden	Aanwezige deelnemers	Bereik
Gemeente	85 <sup>9</sup>	41	48%
MKB	150 <sup>10</sup>	20	14%
Onderwijs-professionals	120 <sup>11</sup>	20	16,33% <sup>12</sup> 56,25% <sup>13</sup>

<sup>9</sup> Het aantal verzonden uitnodigingen is gebaseerd op de telefonische inventarisatie met de teamleiders van de Gemeente Zwolle op 9 oktober 2015.

<sup>10</sup> Dit is een schatting, MKB Regio Zwolle heeft de uitnodiging verzonden naar circa 150 leden. Niet alle aanwezige deelnemers zijn lid van MKB Regio Zwolle. Zij zijn via de sociale mediakanalen geattendeerd op deze bijeenkomst en hebben zich hiervoor aangemeld.

<sup>11</sup> De uitnodiging is in eerste instantie verzonden naar 120 e-mailadressen, dit betroffen de algemene e-mailadressen van de scholen, de e-mailadressen van alle SMW-ers en, indien voorhanden, de e-mailadressen van IB'ers.

<sup>12</sup> Voor het primaire onderwijs

<sup>13</sup> Voor het Voortgezet onderwijs en MBO

## Gemeente Zwolle

De 41 deelnemers van de bewustwordingsbijeenkomst bij de gemeente Zwolle stonden stil bij de centrale vraag: "Hoe ga je om met rouw in je dagelijks werk en hoe kan dit thema vanuit gastheerschap en de wijze van dienstverlening naar een nog professioneler niveau worden gebracht?"

Tijdens de bijeenkomst lazen twee schrijvers voor uit hun boek en vertelden over hun unieke rouwproces. Er werd duidelijk dat zij wezenlijk anders rouwen en dat er geen goed en geen fout bestaat.

De ervaringen van de schrijvers werden vervolgens nagespeeld door theatergezelschap "De Kunst van het Rouwen". Vanuit de zaal gaven de deelnemers tips en aanvullingen over hoe je als professional het beste met bepaalde situaties kunt omgaan. Door de passages vervolgens opnieuw te spelen, werd voor de aanwezigen duidelijk welk effect een bepaalde houding of woordkeuze zou kunnen hebben op iemand in de rouw. Kortom: het werd duidelijk welke wijze van bejegening wenselijk, mogelijk en *not done* is. Menselijke taal, inlevingsvermogen en een goede toon zijn bijvoorbeeld belangrijke elementen in een gesprek met iemand die rouwt. En hoe ga je hierbij om met je eigen ongemak? Enkele andere zinvolle tips die de deelnemers kregen: geef de ruimte voor emoties of een verhaal, denk niet voor de ander, draag niet gelijk oplossingen aan en vraag of de gemeente misschien iets kan betekenen in deze moeilijke periode. Door het delen van ervaringen en inzichten werd de bewustwording van de deelnemers vergroot.

Om de deelnemers langer dan deze ene bijeenkomst vast te houden bij het onderwerp, werd hen aan het einde van de bijeenkomst gevraagd een ansichtkaart aan zichzelf te schrijven (anoniem/persoonlijk). De centrale vraag hierbij was: wat neem je mee uit deze bijeenkomst? Wat wil je hierover aan jezelf schrijven? Bijvoorbeeld: welke houding en welk gedrag wil jij iemand laten zien náást je gewone werk?

Er zijn 18 kaarten geschreven, deze zijn in mei bij de desbetreffende afdelingen via de interne post door de gemeente Zwolle bezorgd met als doel weer even terug te denken aan die bijzondere bijeenkomst en de bewustwording opnieuw te *triggeren*.

### Een greep uit de reacties:

- *Inspirerend*
- *Direct gegrepen door de persoonlijke verhalen*
- *Ook ruimte voor een lach*
- *Graag een lijstje met do's & don'ts*
- *Confronterend, herkenbaar, pakkend*
- *Verhelderend*
- *Stof tot nadenken*
- *Oei, nu nog toepassen*
- *Bewustwording? Missie geslaagd!*
- *Hier moet structureel periodiek aandacht aan worden geschonken*

Na ruim één jaar (januari 2017) zijn de medewerkers van burgerzaken nog eens op hun ervaringen naar aanleiding van de bewustwordingsbijeenkomst bevraagd.

De reacties waren als volgt:

- De boodschap kwam binnen! Hij raakt je waardoor je meer bewust wordt van je standaard handelingen.
- De helft van de medewerkers gaf aan dat ze af en toe nog bij de bijeenkomst stil staan en er nog bewust mee bezig te zijn.
- De gegevens van de aangiftes worden nu eerst gecontroleerd, voordat er bijvoorbeeld gevraagd wordt naar een toestemmingsformulier.
- Er was ook een collega die aangaf dat altijd al te doen (ook al voor de bewustwordingsbijeenkomst).
- Voor een collega die in het ziekenhuis aan de balie werkt en daar de geboorte/overlijdensaangiftes verwerkt was het extra nuttig. "Dan kom je heel dicht bij een gezin". De bewustwordingsbijeenkomst gaf haar extra bevestiging dat ze het goed aanpakte.

Op de vraag of medewerkers van burgerzaken anderen aanraden om een bewustwordingstraject te volgen is het antwoord: Ja. Niet omdat we vaak de voorgestelde situaties bij de hand hebben, maar om ons extra bewust te laten zijn van onze handelingen.

Niet iedereen bij burgerzaken heeft de pilot gevolgd, maar er is wel over gepraat met andere collega's. Wat ook altijd wat extra bewustwording met zich meebrengt.

### *MKB Zwolle*

Op vrijdag 20 mei 2016 vond de lunchbijeenkomst 'Duurzame inzetbaarheid na ingrijpend verlies' plaats bij de Sligro te Zwolle.

Wethouder René de Heer (wethouder van Economie, Sport, Vastgoed, Toerisme en Evenementen) opende de bijeenkomst met een persoonlijk verhaal.

Twee ervaringsdeskundige auteurs lazen voor uit eigen werk en deelden hun ervaringen als werknemer in rouw.

Hierna werd een korte film getoond met als onderwerp: [Ruimte in de rouw werkt](#). Hierin delen een werkgever en werknemer hun ervaringen als een werknemer plotseling zijn partner verliest.

Een rouwdeskundige en tevens HR-manager droeg praktijkvoorbeelden, keiharde cijfers en tips aan voor ondernemers aan.

Tot slot ontving wethouder René de Heer een boekwerk met alle [tips en handreikingen voor werkgevers](#) uit handen van Stichting De Jonge Weduwe, met het verzoek in Zwolle samen met het MKB een start te maken met het thema *Meer ruimte voor rouw op de werkvloer*.

Een greep uit de reacties:

- *Bedankt voor de inspirerende middag; een mooi initiatief van de gemeente Zwolle*
- *Wat een aangrijpende verhalen van Petra en Tim*
- *Dit komt binnen. De ervaring leert dat je hier pas mee aan de slag gaat, zodra het je als werkgever overkomt. Dat zou anders moeten.*

- *Het is een 'moeilijk thema om ondernemers te bereiken, maar ondanks dat: goede boodschap.*

Een bestuurslid van MKB Regio Zwolle nam na afloop van de lunchbijeenkomst onmiddellijk het initiatief om samen met de wethouder, VNO NCW en Stichting De Jonge Weduwe nader in gesprek te gaan over het onderwerp "Ruimte voor rouw op de werkvloer".

Een tweede gesprek heeft inmiddels plaatsgevonden op 25 oktober 2016. Tijdens deze bespreking werd gepleit voor de invoering van een zgn. *rouwverlof*.

### *Onderwijsprofessionals*

Op donderdag 12 januari 2017 vond de bewustwordingsbijeenkomst 'Ik zet mijn masker af' plaats.

Petra van Rij (oprichter van Stichting De Jonge Weduwe en moeder van twee kinderen in het basisonderwijs) opende de bijeenkomst met het voorlezen van een tekst uit het door haar geschreven boek. Ze besprak de noodzaak kinderen en jongeren in rouw gedegen te ondersteunen om uitval op latere leeftijd te beperken en misschien zelfs te kunnen voorkomen.

Hierna werd het woord gegeven aan Gertie Mooren, pedagoog, rouwtherapeut, vrijwilliger bij Stichting Achter de Regenboog en initiator van de jongerengroep *Ik zet mijn masker af*: een groep jongeren die allemaal een groot verlies kennen en met wie ze gastlessen, lezingen en trainingen organiseert. Gertie vertelde de aanwezigen beknopt iets over rouw in het algemeen en ging specifiek aan de slag met ervaringsverhalen van de twee jongeren, Helen en Denise, die ten overstaan van het publiek vertelden over hun persoonlijke verhalen, waarbij de tranen vloeiden. Er werd verteld en uitgelegd wat rouw in verschillende leeftijdsfasen met kinderen/jongeren kan doen. Er werd benadrukt dat rouw nooit overgaat en welke belangrijke rol de scholen spelen in dit proces van keihard werken.

[Handvatten en tips](#) zijn beschikbaar zodat ook na deze bijeenkomst de bewustwording nog een keer getriggerd wordt en de tips in de praktijk toegepast kunnen worden.

#### Een greep uit de reacties:

- *Bedankt voor deze bijzondere middag; poeh, wat een pittige verhalen en wat kun je als school dan veel betekenen.*
- *Wat een aangrijpende verhalen van Helen en Denise, ik hield het niet droog.*
- *Ongelooflijk mooi dat jullie dit organiseren en dat Stichting De Jonge Weduwe bestaat. Ga zo door met jullie prachtige werk!*
- *Prachtig hoe Gertie vol passie spreekt over dit thema; aanstekelijk.*
- *Ik denk dat wij het al heel goed doen op onze school, maar ik heb toch weer veel geleerd vandaag. Bedankt!*
- *Wij gaan onze lotgenotengroep op school weer leven in blazen, dat is wel duidelijk na deze bijeenkomst.*
- *Heel erg bedankt voor de inspirerende en leerzame middag en deze aanvullende informatie, zeer waardevol en nuttig! Het bootje is al meerdere keren ingezet in de gesprekken met mijn VO-leerlingen!*

## 3.5 Publiciteit en PR

### 3.5.1 Folders en infomateriaal

De gemeente Zwolle, WijZ en DJW hebben gezamenlijk een [folder](#) ontwikkeld. Deze folder, gericht op nabestaanden, wordt meegestuurd met de brief, die de gemeente Zwolle vanuit Burgerzaken verstuurt. Vervolgens wordt de folder bijgevoegd aan de brief die na drie maanden door WijZ wordt verzonden.

De brieven die aan de nabestaanden worden verstuurd door de gemeente Zwolle, burgerzaken en door WijZ zijn met grote zorgvuldigheid opgesteld en afgestemd met elkaar door de genoemde partijen.

### 3.5.2 Media

Rondom de pilot, vooral ten tijde van de officiële start en afsluiting, was er veel mediabelangstelling. De geschreven artikelen en tv-reportages zijn zo veel mogelijk verzameld op de [website](#) van de pilot.

WijZ heeft gedurende de pilotperiode vijf maal een [nieuwsbrief](#) uitgegeven om belangstellenden te informeren over het verloop.

Het aantal abonnees van de nieuwsbrief is ten tijde van de pilot gegroeid van ongeveer 60 naar ruim 160.

### 3.5.3 Rol van intermediairs

Intermediairs zijn beroepskrachten, die niet direct bij de pilot betrokken waren, maar die vanwege hun functie veel met nabestaanden in contact staan. Voorbeelden zijn uitvaartondernemers, rouwtherapeuten, de sociale wijkteams, huisartsen en thuisorganisaties.

Er is contact gelegd met deze personen, organisaties, instanties en initiatieven in Zwolle om bekendheid te geven aan de pilot en mogelijke vormen van samenwerking (verwijzing over en weer) te bespreken.

## 4 Verantwoording inhoud

De inhoudelijke verantwoording vindt plaats aan hand van de fase-indeling (hoofdstuk 3) uit het [Plan van Aanpak](#). Per fase wordt in dat plan beschreven wie welke activiteiten uitvoert. In de verantwoording zijn 2 kolommen toegevoegd. In de kolom resultaat wordt beschreven wat er bereikt is. In veel gevallen is dat een document, waarnaar door middel van een link wordt verwezen. In andere gevallen wordt verwezen naar een bepaald hoofdstuk in dit document. Door middel van smileys geven we in de laatste kolom aan of het resultaat voldoet aan de verwachting voor de pilotperiode.

Fase	Wat	Door wie	Resultaat	😊
Verkenning	Uitwerking PVA	WijZ - stuurgroep	<a href="#">Plan van Aanpak</a>	😊
	Vaststellen PVA	Stuurgroep	<a href="#">Plan van Aanpak</a>	😊
	Aanleveren inhoud folder	Burgerzaken ism stg. DJW/WijZ	<a href="#">Folder Steun na Partnerverlies</a>	😊
	Afspraak Burgerzaken	Burgerzaken/WijZ	Bewerkerovereenkomst gesloten	😊
	Afspraak stg. DJW	DJW/WijZ	<a href="#">Plan van Aanpak</a>	😊
Voorbereiding	<b>1.</b>			
	Folder samenstellen	Burgerzaken/WijZ – werkgroep communicatie	<a href="#">Folder Steun na Partnerverlies</a>	😊
	Update sociale kaart ism stg. DJW	WijZ	<a href="#">Praktische informatie voor vrijwilligers</a>	😊
	Werven/selectie vrijwilligers	WijZ	Zie 3.3.1	😊
	Scholing vrijwilligers	WijZ – Buro Nazorg	Zie 3.3.1	😊
	Inventarisatie info initiatieven.	WijZ	<a href="#">Praktische informatie voor vrijwilligers</a>	😊
	Kortsluiten sociaal raadsliden (SR)	WijZ	Contactpersoon SR is aangewezen	😊
	<b>2.</b>			
	Samenstelling overzicht interview 2011 (40 nabestaanden) proefversie	Burgerzaken/WijZ	Zie 3.2.1	😊
	Samenstelling def. lijst interview 2011	Burgerzaken/WijZ	Zie 3.2.1	😊
	Uitwerken behoeftepeiling; voorbereiding interview 2011 – vraagstelling en vorm	Stg. DJW//WijZ	<a href="#">Format interviews</a>	😊
	Afstemmen scholing inhoudelijk met BuroNazorg	WijZ/BuroNazorg	Zie 3.3.1 (basisscholing + intervisie)	😊
	Ontvangst lijst groep sept 2015	Burgerzaken/WijZ	Zie 3.3.1	😊
	<b>3.</b>			
	Bewustwordingstraject 5 bijeenkomsten gepland	Stg. DJW	Zie 3.4.1 (1x gemeente, 1x MKB, 3x onderwijs)	😊



Fase	Wat	Door wie	Resultaat	😊
Vorbereiding	Invulling bijeenkomsten + locaties	Stg. DJW	Zie 3.4.1	😊
	Werving scholen	Stg. DJW	Zie 3.4.1	😊
	Werving werkgevers	Stg. DJW	Zie 3.4.1	😊
	Uitnodigen ambtenaren gemeente	Gemeente Zwolle/Stg. DJW	Zie 3.4.1	😊
	Aftrapmoment pilot	Ministerie SWZ/allen	<a href="#">Seminar DJW op 26-09-2015</a>	😊
Uitvoering	<b>1.</b>			
	Start uitgifte folder	Burgerzaken	Zie 3.3.1. en 3.5.1	😊
	Verspreiding folder elders indien bellen onvoldoende bereik geeft: huisartsen, poh, consultatiebureaus etc.	WijZ	Zie 3.5.3	😊
	Startbijeenkomsten vrijwilligers + 1 <sup>e</sup> koppelingen	WijZ (i.s.m. stg. DJW)	Zie 3.3.1 en 3.3.2	😊
	<b>2.</b>			
	Benaderen groep 2011 - interview	WijZ	Zie 3.2.1	😊
	Inventarisatie/analyse groep 2011. Ev aanpassingen folder – wijze van contactleggen etc.	allen	Zie 3.2.2 en <a href="#">"Ontwrichting, je leven op z'n kop"</a>	😊
	Start benaderen groep 2015/2016 (benadering groep vanaf augustus 2015 – drie maanden na overlijden)	WijZ	Zie 3.3.1 en 3.3.2	😊
	<b>3.</b>			
	Bewustwordingsbijeenkomsten 2x werkgevers (20-200 werknemers), 2x scholen, 1x gemeente.	Stg. DJW	Zie 3.4.1 en 3.4.2 3 bijeenkomsten: 1x gemeente 1x MKB 1x gemeente	😊
Landelijke bijeenkomst t.b.v. geïnteresseerde gemeentes uitrol ontwikkelde methode	Gemeente Zwolle ism projectpartners.	Slotbijeenkomst op 10-02-2017 en <a href="#">overdrachtsdocument</a>	😊	
Afronding	Laatste benaderingen groep 2015/2016	WijZ	Zie 3.3.2	😊
	Afrondingen trajecten groep 2015/2016	WijZ	Pilot wordt regulier aanbod in Zwolle. Afronding trajecten loopt door in 2017	😊
	Afronding trajecten groep 2011	WijZ	Zie regel hierboven.	😊
	Aanleveren materiaal tbv handboek en verslaglegging	Allen	<a href="#">Overdrachtsdocument</a>	😊

Fase	Wat	Door wie	Resultaat	😊
Afronding	Eindverslag	WijZ	<a href="#">Overdrachtsdocument</a>	😊
	Afronding bewustwordingstraject	Stg. DJW	Zie 3.4.2	😊
	Uitrol pilot/borging	Allen	Pilot wordt regulier aanbod in Zwolle. Slotbijeenkomst en <a href="#">overdrachtsdocument</a>	😊

De conclusie is dat alle van tevoren gemaakte afspraken zijn nagekomen behalve het aantal bewustwordingsbijeenkomsten. Daar is in de stuurgroep gedurende de pilot meerdere keren afstemming over geweest.

## 5 Verantwoording kosten

Voor de uitvoering van de pilot heeft het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid € 122.000 beschikbaar gesteld. Voor de uitvoering van de pilot is in de voorbereiding een begroting opgesteld. Overschrijding van de begroting was niet mogelijk. De pilot is formeel overeenkomstig de begroting uitgevoerd.

### Begroting pilot

Org.	Activiteit	Onderdeel	Subtotaal
WijZ	Uitvoering beroepskracht WijZ, HBO-niveau	€ 52.500	
	Projectcoördinatie WijZ	€ 10.000	
	Bijeenkomsten/trainingen/workshops/scholing project-medewerkers/vrijwilligers, VOG's	€ 5.500	
	Financieel advies op maat, Sociaal Raadslieden, 25 uur	€ 2.000	
	Subtotaal		€ 70.000
De Jonge Weduwe	Advisering en ondersteuning WijZ plus stuurgroep	€ 20.000	
	Bewustwordingstraject	€ 16.093	
	Advisering folder	€ 2.300	
	Subtotaal		€ 38.393
Gemeente Zwolle	Inzet Burgerzaken	€ 5.000	
	Ontwikkel- en drukkosten informatiefolder	€ 5.000	
	Organisatie informatiebijeenkomst gemeenten- uitrol	€ 1.500	
	Post onvoorzien	€ 2.107	
	Subtotaal		€ 13.607
	<b>TOTAAL</b>		<b>€ 122.000</b>

### Kosten pilot

Hieronder zijn de declarabele kosten per samenwerkingspartner verder uitgewerkt naar de uitgevoerde activiteiten. Omdat er geen overschrijding op de begroting was toegestaan en een interne verschuiving tussen organisaties moeilijk lag, heeft het geen zin om de extra kosten van tegenvallers in het kostenoverzicht op te voeren. Toch willen we de 'tegevallers' wel noemen.

Deel	Activiteit	Kosten	Uren-inzet
Gemeente	Inzet Burgerzaken <ul style="list-style-type: none"> <li>Inrichten initiële selectie</li> <li>Maandelijks selectie en nabewerking</li> </ul>	€ 5.000	
	Drukkosten informatiefolder	€ 5.000	
	Organisatie informatiebijeenkomst gemeenten- uitrol	€ 3.607	
	<b>Totaal</b>	€ 13.607	

Deel	Activiteit	Kosten	Uren- inzet
Ondersteuning	Uitvoering beroepskracht HBO-niveau (rouwbegeleider, uitvaart-ondernemer, maatschappelijk werker). Taak: <ul style="list-style-type: none"> <li>• contact nabestaanden,</li> <li>• werven en begeleiden vrijwilligers</li> <li>• organisatie scholing en intervisie vrijwilligers</li> <li>• administratie VOG's</li> <li>• contact met intermediairs en ketenpartners</li> <li>• Aanspreekpunt voor landelijke kennisdeling</li> <li>• (coördinatie) PR</li> </ul>	€ 52.500	700
	Kosten vrijwilligers <ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 VOG's</li> <li>• Opleiding vrijwilligers (2 dagdelen)</li> <li>• Intervisie (in 2 groepen)</li> <li>• 4 Vrijwilligersbijeenkomsten</li> <li>• Reiskosten vrijwilligers</li> <li>• Werving en afscheid vrijwilligers</li> </ul>	€ 4.184	
	Financieel advies op maat door Sociaal Raadslieden	€ 2.000	
	Projectcoördinatie, -communicatie, PR	€ 10.000	100
	Materiële kosten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelname rouwevent</li> <li>• Drukkosten overdrachtsdocument</li> <li>• Website, etc.</li> </ul>	€ 1.316	
	<b>Totaal</b>	€ 70.000	
Bewustwording	Bewustwordingstrajecten incl. voorbereiding en werving <sup>1</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeente</li> <li>• Bedrijfsleven</li> <li>• Onderwijsprofessionals</li> <li>• Deelname stuurgroep en advisering</li> <li>• Inhuur theatergroep en externe deskundigen &amp; out of pocket kosten (drukwerk, catering, reiskosten etc.)</li> </ul>	€ 34.093	66 45 90
	<b>Totaal</b>	€ 38.393	
<b>TOTAAL (overall)</b>		<b>€ 122.000</b>	

<sup>1</sup> Uren zijn op werkelijk gemaakte uren, t.o.v. de geoffreerde uren van 80 uur.

### Tegenvallers

Tegenvaller in tijd of geld deden zich gedurende de pilotperiode met name bij DJW en WijZ voor. Zo was het achterhalen van contactgegevens van de juiste contactpersonen t.b.v. de bewustwordingsbijeenkomsten veel arbeidsintensiever dan van tevoren voorzien. WijZ werd geconfronteerd met een zieke projectleider (beroepskracht) (loondoorbetalingsverplichting). De projectleider moest vervangen worden om het onderdeel ondersteuning te kunnen continueren.

De tegenvallers zijn opgevangen door een beroep op algemene middelen van de betreffende organisatie of door onbetaalde extra inzet van medewerkers.

## 6 Samenvatting

Naar aanleiding van een motie van het kamerlid Kerstens is in 2015 met middelen van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de pilot "Steun na Partnerverlies" in Zwolle gestart. Naast de gemeente Zwolle zelf waren Stichting De Jonge Weduwe en Welzijnsorganisatie WijZ bij de pilot betrokken.

Het doel van de pilot was drieledig: leren van nabestaanden, ondersteunen van nabestaanden en het gang brengen van een maatschappelijke bewustwording.

De resultaten per onderdeel zijn:

- Leren: set van beschermende en belemmerende factoren met een voorspellende waarde op het verloop van het rouwproces. De resultaten uit dit onderdeel waren vooral waardevol voor de doelstelling Ondersteunen.
- Ondersteunen: persoonlijk (vaak langdurig) contact met 45 nabestaanden, waarvan 10 nabestaanden aan een vrijwilliger gekoppeld werden.
- Bewustwording: initiëren van maatschappelijke bewustwording over partnerverlies bij de gemeente Zwolle, bij werkgevers in Zwolle en omgeving en in het onderwijs.

Door een uitgebreide beschrijving van de gebruikte methodieken is de pilot geschikt voor overdracht naar andere gemeenten en regio's.

Na aanvankelijke terughoudendheid accepteren nabestaanden geleidelijk aan het ondersteuningsaanbod van WijZ. Soms worden eerst enkele telefoongesprekken of persoonlijke gesprekken (huisbezoeken) tussen de nabestaande en de projectleider gevoerd, voordat de mogelijkheid van de inzet van een vrijwilliger besproken kan worden. Vrijwilligers die aan nabestaanden gekoppeld worden voeren uiteindelijk het structurele ondersteunings- en activeringsaanbod uit.

De bewustwordingsbijeenkomsten die door de Stichting De Jonge Weduwe georganiseerd werden, hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan het vergroten van kennis over nabestaanden in het algemeen en de reacties van medemensen (al dan niet in een bepaalde functie zoals gemeenteambtenaar, werkgever of onderwijsspecialist) op hun verlies en de gevolgen daarvan in het bijzonder.

Maatschappelijke bewustwording en verandering is op alle niveaus wenselijk. Zo kwam in de bewustwordingsbijeenkomst met het MKB de wenselijkheid op de toekenning van rouwverlof (macroniveau) aan de orde. Het belang van de nuances in de bejegening van nabestaanden door instanties zoals bijvoorbeeld een afdeling burgerzaken kan zowel in processen (mesoniveau) als in het persoonlijke contact met de baliemedewerker (microniveau) gevoelig liggen.

## 7 Aanbevelingen voor andere gemeenten

Waarom zou een gemeente met "Steun na Partnerverlies" aan de slag moeten gaan? Waar moet een gemeente dan rekening mee houden? Wat kost het om een aanbod als Steun na Partnerverlies in een andere gemeente uit te voeren? Wat zijn de maatschappelijke opbrengsten van dit aanbod? Hoe kan een gemeente het aanbod concreet vorm geven?

In dit hoofdstuk geven we antwoord op bovenstaande vragen.

### 7.1 Maatschappelijke baten

Voor het antwoord op de vraag waarom een gemeente het aanbod "Steun na Partnerverlies" zou moeten ontwikkelen, is het interessant om naar de maatschappelijke baten van het aanbod te kijken. Hoewel de directe aanleiding van de pilot het bevorderen van re-integratie van nabestaanden op het werk was is het effect van dit aanbod veel breder.

Steun na Partnerverlies is naast de directe daadwerkelijk geboden ondersteuning vooral een preventief aanbod waarmee uitval en maatschappelijk disfunctioneren van nabestaanden (partner en kinderen) op een later moment voorkomen kan worden. We zullen de baten niet becijferen omdat verschillende rekenmodellen andere cijfers opleveren, maar we zijn ervan overtuigd dat de baten de kosten ruimschoots overtreffen.

De baten zijn onder te verdelen in korte termijn baten van de daadwerkelijk geboden ondersteuning en in lange termijn baten van de verwachte preventieve effecten. Een groot deel van de korte termijn baten kon tijdens de pilotperiode inderdaad waargenomen worden. Toch openbaren zich de korte termijn baten soms pas na één à twee jaren na het verlies van een partner. De lange termijn baten zijn pas na veel langere tijd (5 – 20 jaar) zichtbaar.

In de laatste kolom van onderstaande tabel geven we aan of de baten tijdens de pilotperiode zijn waargenomen (E) of te verwachten (V) zijn.

Fase	Gericht op	Baten	E/V
	Nabestaande partner en eventuele kinderen	Voorkomen uitval nabestaande op het werk door aandacht voor de wensen/eisen van de werkgever, omgaan met werkhervatting, praktische ondersteuning in gezinnen met jonge kinderen, ...	E
		Hulp bij praktische problemen voorkomt financiële problemen als onoverzichtelijke administratie, schulden, achterstanden in huur of hypotheek met deels zeer ernstige gevolgen.	E
		Door het verlies van een partner veranderen veelal familie- en vriendschapsrelaties van een nabestaande. Door aandacht voor deze relaties, wordt het sociale netwerk van een nabestaande versterkt, hersteld of uitgebreid. Een steunend sociaal netwerk is veelal de basis voor verdere stappen in het sociale functioneren van nabestaanden.	E
		Sociale activering en lotgenotencontact voorkomt eenzaamheid en kan een opstap zijn naar vrijwilligerswerk en betaald werk.	E
		Rouwbegeleiding bij kinderen geeft een stem aan het verdriet dat zij ervaren en zorgt ervoor dat ze verder "kind" kunnen blijven (en niet de ontbrekende ouderrol overnemen)	E

Fase	Gericht op	Baten	E/V
		Aandacht voor het rouwverdriet van kinderen voorkomt isolatie op school en hierdoor weer pesten door andere kinderen.	V
		De inzet van lichte vormen van hulp (vrijwilligers en lotgenotencontact) kan inzet van zwaardere (en duurdere) vormen voorkomen.	V
	Vrijwilligers	Vrijwilligers, die ervaringsdeskundig zijn op het gebied van verlies, zien dat ze door het inzetten van hun ervaring zinvol bezig zijn. Dat draagt bij aan hun groei. Ook hier ligt de mogelijkheid om naar betaald werk door te groeien (dat is in de pilot 2x gebeurd; 4 andere vrijwilligers hebben een eigen praktijk (weer) opgepakt).	E
	Werkgevers	Door bewustwordingsbijeenkomsten zijn werkgevers anders gaan kijken naar ziekmelding van werknemers na het verlies van een partner en de begeleiding vanuit het werk van nabestaanden. Hierdoor kan de werkhervatting van nabestaanden sneller en soepeler verlopen en kan totale uitval (einde arbeidsrelatie) voorkomen worden.	E
	Scholen en gemeente	Door bewustwordingsbijeenkomsten kunnen leraren beter aandacht geven aan kinderen waarvan een ouder overleden is. Gemeenteambtenaren hebben handvaten gekregen, hoe ze empathischer met nabestaanden kunnen omgaan. Dat draagt bij aan een betere erkenning van nabestaanden. Nabestaanden die zich gezien voelen zijn makkelijker in de maatschappelijke omgang.	E
		Verminderen "maatschappelijke schade" door verwaarlozing van taken van een nabestaande. Denk aan oudertaken, financiële verplichtingen, maatschappelijke participatie, enz.	E + V
		Voorkomen van uitval bij betaald werk en hervatting vrijwilligers- of betaald werk, waardoor het beroep op inkomensondersteuning (WIA, WWB, ANW en andere sociale voorzieningen) kan verminderen.	V
		Voorkomen school drop-outs bij kinderen van nabestaanden. Door verminderde schooluitval kan ook de inzet van leerplicht minder worden.	V
		Blijvende maatschappelijke aandacht voor het onderwerp voorkomt dat je er pas mee aan de slag gaat als het je overkomt. Zo kunnen meer en meer werkgevers een "rouwprotocol" introduceren en leidinggevenden trainen in de begeleiding van nabestaanden. Wordt rouw op school een onderwerp van gesprek. Leert de omgeving van nabestaanden wat het verlies van een partner betekent.	E + V

## 7.2 Adviezen

Uit de ervaringen van de pilot in Zwolle kunnen we de volgende adviezen formuleren, waarmee andere gemeenten hun voordeel kunnen doen. (Let op: behaalde resultaten in het verleden zijn geen garantie voor de toekomst ☺ )

### *1. Gebruik de resultaten van het onderdeel "leren" voor het benaderen van nabestaanden.*

Er zijn beschermende, neutrale en belemmerende factoren in het rouwproces bij nabestaanden. Met name nabestaanden met veel belemmerende factoren hebben baat bij een outreachend aanbod en zullen er gebruik van maken als het actief wordt aangeboden.

Als gemeente hoef je dit onderdeel dus niet meer zelf uit te voeren.

### *2. Voer de ondersteuning van nabestaanden uit met ervaringsdeskundige vrijwilligers*

Goed opgeleide en begeleide vrijwilligers zijn in staat om laagdrempelige ondersteuning aan nabestaanden te geven. Vrijwilligers met eigen verlieservaringen kunnen vanwege hun ervaringen een extra waarde in het aanbod hebben.

Hou er rekening mee, dat 1 vrijwilliger gemiddeld 1,5 koppelingen aankan (maximaal 3 nabestaanden!!!)

Op het gebied van activering snijdt het mes vervolgens aan twee kanten. De vrijwilligers zijn in staat om nabestaanden te activeren en worden door de uitvoering van het aanbod ook zelf weer geactiveerd. (Let op: dit zorgt wel voor doorstroom/verloop in het vrijwilligersbestand).

### *3. Gebruik een beroepskracht als coördinator of projectleider*

Het aanbod kent vele aspecten en belangen (privacyaspecten bij de outreachende bandering van nabestaanden, netwerkvorming met ketenpartners, selectie en ondersteuning van vrijwilligers, lotgenotencontact, ...) die het beste gewaarborgd zijn, in handen van een beroepskracht, die de coördinatie op zich neemt.

Overigens is het niet nodig dat een welzijnsorganisatie (zoals in Zwolle) deze taak uitvoert. Een gemeente kan de taak ook zelf uitvoeren (sociale wijkteams) of uitbesteden aan een andere externe partij.

### *4. Pas de ontwikkelde methodiek toe*

Met de pilot is een methodiek ontwikkeld voor het ondersteunen van nabestaanden en de maatschappelijke bewustwording. Kort gezegd is de inhoud als volgt:

Ondersteuning:

- Outreachende benadering van nabestaanden na 3-6 maanden na het overlijden van de partner.
- Eerste en zo nodig volgende contacten met een beroepskracht.
- Zo mogelijk koppeling met een speciaal opgeleide vrijwilliger.
- Uitgangspunt voor de begeleiding zijn de doelen van de nabestaande.
- Zo nodig ondersteuning door specialisten op financieel administratief of re-integratie vlak.
- Lotgenotencontact

Bewustwording:

- Definitie doelgroep.
- Doelgroepspecifieke aanpak waarmee de doelgroep aan het denken wordt gezet.



- Gebruikte werkvormen: ervaringsverhalen, inzet theatergroep, vertonen video, discussie/nabespreking.

### 5. Zorg voor ingang bij werkplein/UWV

Contactpersonen bij het werkplein, het UWV en de afdeling re-integratie en inkomensondersteuning zijn van grote waarde voor het realiseren van re-integratie van nabestaanden en het voorkomen van uitval uit een betaalde baan. Door het gebruik van deze contactpersonen, kan de drempel naar deze instellingen aanzienlijk verlaagd worden.

### 6. Publiciteit

Zorg voor publiciteit over het aanbod, dat je als gemeente hebt opgezet. Denk aan het vroegtijdig informeren van nabestaanden bij de melding van het overlijden bij burgerzaken, aan het betrekken van uitvaartondernemers, huisartsen, thuiszorg en andere intermediairs die mogelijk met nabestaanden in aanraking komen.

### 7. Creëer waarde

De blijvende waarde van de pilot in Zwolle lag op diverse terreinen:

- Alle nabestaanden in de doelgroep zijn benaderd. De meerwaarde van de pilot kan dus niet afgemeten worden aan het aantal tot stand gebrachte (10) koppelingen, maar is veel breder.
- Bijna 50% heeft persoonlijk contact gehad met de pilot en ruim 20% accepteert ondersteuning vanuit de pilot. 10% van de nabestaanden zijn gekoppeld aan vrijwilligers. In het licht van de uitkomsten van het onderdeel "Leren" is dat een goede score, waar we tevreden mee zijn.
- De publiciteit rondom de pilot heeft 10 "zelfmelders" ertoe gebracht om zich voor de pilot aan te melden.
- Re-integratie naar betaald werk is voor veel nabestaanden een te hoog doel. In bijna alle gevallen zijn de nabestaanden wel maatschappelijk veel actiever geworden en kunnen ze in toekomst mogelijk verder re-integreren. In de groep vrijwilligers was re-integratie geen doel, maar heeft dat in 2 gevallen toch tot een betaalde baan geleid en hebben 3 vrijwilligers hun/een eigen praktijk (weer) opgestart.
- Door de bewustwordingsbijeenkomsten is de bejegening van burgers bij burgerzaken veranderd en is zelfs een procedure aangepast.
- De bewustwordingsbijeenkomsten in het MKB en op de scholen hebben bijgedragen aan meer sensitiviteit bij de aanwezige werkgevers en onderwijsprofessionals.
- Het overdrachtsdocument van Zwolle kan gebruikt worden voor de invoering van het aanbod in andere gemeenten.

### 8. Eigenaarschap

Bij de uitrol van "Steun na Partnerverlies" in een andere regio is aan te bevelen dat er duidelijke afspraken worden gemaakt over het eigenaarschap van het aanbod. Draag samen met het eigenaarschap de benodigde bevoegdheden en middelen over. Als er sprake is van samenwerking tussen meerdere partijen kan de eigenaar de samenwerkingspartners verbinden en zo nodig aanspreken op hun (deel-)verantwoordelijkheid. Een bevlogen

eigenaar kan zorgen voor gezamenlijk eigenaarschap en zorgen dat alle (externe) betrokkenen het belang van de gezamenlijkheid (zelfs als er tegenstrijdige belangen zijn) erkennen en daarnaar handelen.

Aan het eigenaarschap kan ook een soort van ambassadeurschap voor het aanbod gekoppeld worden. Het is daarbij logisch dat de ambassadeur niet alleen de taak heeft om het aanbod uit te dragen, maar dat hier ook de communicatie over het aanbod gecoördineerd wordt.

## 9. Routekaart Rouw

Stichting de Jonge Weduwe heeft geprobeerd om een "Routekaart Rouw" samen te stellen. In de routekaart kan worden opgenomen *wat* een nabestaande *in welke fase* na het overlijden van de partner kan verwachten en van welke voorzieningen een nabestaande gebruik kan maken. Omdat de omstandigheden lokaal zeer verschillen, zou er per gemeente een afzonderlijke routekaart gemaakt kunnen worden.

## 7.3 Kosten

Bij het opzetten van een aanbod "Steun na Partnerverlies" in een andere gemeente, hoeft geen rekening gehouden te worden met onderdeel 1 "Leren" van de pilot. In principe is het mogelijk om bij de onderdelen 2 "Ondersteuning" en 3 "Bewustwording" nog te kiezen of een gemeente één of beide onderdelen wil uitvoeren.

In de tabellen hieronder wordt uitgelegd hoe op basis van de ervaringen in Zwolle een berekening van de benodigde middelen in een andere gemeente/regio gemaakt kan worden.

Kengetallen en omreken tabel voor inwonersafhankelijke inzet (per jaar):

Kengetal	Zwolle	Rekeneenheid	Mijn gemeente/regio
Inwoners	±120.000	-	
Nabestaanden in categorie per jaar	±80	0,00066667 x aantal inwoners	
Uren beroepskracht	±730	0,00608333 x aantal inwoners	
Koppelingen per jaar	±10	0,00008333 x aantal inwoners	
Aantal vrijwilligers	14	=aantal verwachte koppelingen per jaar + 25% verloop.	
Verloop vrijwilligers	4	±25%	
Kosten per vrijwilliger (VOG, opleiding, intervisie, attentie, enz.)	€ 300	= aantal vrijwilligers x € 300	
	<i>Bij een klein aantal vrijwilligers kan dit bedrag hoger zijn!</i>		
TOTAAL			

Uiteraard valt er naast de inwonerafhankelijke kengetallen ook iets te zeggen over de te verwachten inzet van uren voor de verschillende onderdelen. Dit zijn veelal vaste uren. De onderstaande tabel laat deze uren (de gemiddelden tijdens de pilot in Zwolle) zien.

#### Vaste uren:

Onderdeel	Zwolle uren	Per jaar	Mijn gemeente/regio
Burgerzaken (per gemeente)			
-initiële definitie selectie (eenmalig)	0,5		
-maandelijkse selectie en nabewerking	1,1	13,7	
Bewustwordingstraject			
-gemeente	40		
-werkgevers	40		
-scholen	40	120,0	
TOTAAL		133,7	

Als laatste is er nog sprake van vaste materiële kosten. Denk dan aan drukwerkkosten voor folders of het inhuren van een theatergroep voor de bewustwordingstrajecten. Het is de vraag of deze kosten elk jaar gemaakt moeten worden. Zo kan drukwerk over meerdere jaren gebruikt worden, maar kan het zinvol zijn om een bewustwordingstraject voor scholen jaarlijks (doorontwikkeld) te herhalen.

#### Materiële kosten:

Onderdeel	Zwolle kosten	Per jaar	Mijn gemeente/regio
Drukwerk, porti, telefoon, ...	€ 5.000	€ 5.000	
Bewustwordingstraject			
-gemeente	€ 5.000		
-werkgevers	€ 5.000		
-scholen	€ 5.000	€ 15.000	
TOTAAL		€ 20.000	

## 7.4 Toekomst van de pilot in Zwolle

De gemeente Zwolle heeft inmiddels besloten om de pilot voor het onderdeel Ondersteuning om te zetten in regulier aanbod bij WijZ. De methodiek blijft ongewijzigd. In de ondersteuningsfase blijft uitval uit en re-integratie naar (betaald) werk onze bijzondere aandacht houden.

Na de pilotperiode is duidelijk geworden dat er nog twee koppelingen met vrijwilligers gemaakt kunnen worden, met nabestaanden, die al gedurende de pilotperiode benaderd zijn.