

Publicatie: Tijdschrift voor Klachtrecht
Aflevering: 2018/3
Publicatiedatum: 22 augustus 2018
Auteurs: Oomen, L.

De rol van verlies en rouw bij klachtbehandeling

Een klachtbehandelaar komt geregeld in aanraking met mensen die een verlies lijden en daardoor een rouwproces doormaken. Daarom is het nuttig wanneer een klachtbehandelaar kennis heeft over rouw en verlies, en handvatten heeft hoe hij als klachtbehandelaar kan omgaan met iemand die in een rouwproces zit. Lina Oomen geeft tips over het omgaan met verlies en rouw in de klachtbehandeling.

De Nationale ombudsman geeft in zijn visie op professionele klachtbehandeling aan dat aandacht nodig is voor zowel de inhoud van de klacht als de relatie tussen de burger en de overheid. De klachtbehandelaar moet een open, empathische houding combineren met een zakelijke boodschap over de mogelijkheden van de overheid. Maatwerk is nodig bij klachtbehandeling, waarbij de klachtbehandelaar er alert op blijft dat hij de klager weer op weg helpt en bijvoorbeeld moet voorkomen dat hij de verantwoordelijkheid van de klager overneemt. Daar gaat het in deze bijdrage over, toegespitst op klagers met een groot verlies. Dergelijke klachten worden ook wel *high impact* klachten genoemd.

Wat is verlies?

In deze context gaat het om het verlies van een betekenisvolle relatie met iets (bijvoorbeeld werk) of iemand (bijvoorbeeld het overlijden van de partner). Omdat rouw voor veel mensen specifiek gekoppeld wordt aan een overlijden, wordt in dit artikel gesproken over verlies in plaats van rouw. Verlies is een breed begrip: het gaat om verlies door overlijden maar bijvoorbeeld ook om verlies na echtscheiding, onvrijwillige kinderloosheid, geen contact meer met een naaste, verlies van zekerheden, gezondheid of verlies van werk.

Belang van kennis over verlies en rouw

Meer kennis over rouw en verlies helpt de klachtbehandelaar bij de behandeling van klachten. Veel klachten hebben namelijk direct of meer indirect te maken met een verlies. Denk aan de vrouw die klaagt over de Inspectie voor de Gezondheidszorg, die te weinig actie ondernam nadat haar zus in een instelling was omgekomen. Ze was gestikt toen verzorgers haar in bedwang wilden houden. Of aan de man die erover klaagt dat een gecertificeerde instelling voor jeugdzorg onvoldoende actie onderneemt tegen zijn ex-vrouw, die de omgang met zijn kinderen tegenhoudt. Denk ook aan de werkloze man die in de clinch ligt met het UWV over zijn sollicitatieplicht. Of aan de vrouw die naast het omgaan met haar handicap, ook veel energie kwijt is aan moeizame contacten over haar persoonsgebonden budget met instanties zoals het zorgkantoor en de SVB. Het primaire verlies, bijvoorbeeld een echtscheiding of gezondheidsverlies, heeft vaak ook secundaire verliezen tot gevolg zoals verlies van inkomsten of verlies van contact met kinderen. Soms kan zo'n secundair verlies zelfs een grotere impact hebben dan het primaire verlies.

In de *omgang* met de klager speelt het verlies dat achter de klacht zit vaak een belangrijke rol. De klager is bijvoorbeeld woedend op bepaalde instanties, omdat zij zijn verlies nog verder vergroten. Of hij wordt overspoeld door verdriet als hij over het achterliggende verlies praat. Hoe gaat u daar als klachtbehandelaar mee om?

Ook bij de aanpak van de klacht zelf is het belangrijk dat scherp gekeken wordt of in een ingewikkeld rouwproces klachtbehandeling een constructieve bijdrage kan leveren aan de oplossing van het probleem van de klager. Iemand kan woedend zijn dat hij zijn werk kwijt is en daarnaast terecht klagen over een bepaalde handeling van het UWV. Het

kan zijn dat de pijn vooral blijkt te zitten in het zich nutteloos en afgedaan voelen. Als dat de kern van de klacht is zal de klachtbehandelaar duidelijk moeten maken dat klachtbehandeling zich alleen richt op de gedraging van het UWV. In zo'n situatie is begrip voor de pijn van de klager belangrijk. Duidelijk is dat de klachtbehandeling dat verlies niet kan oplossen.

De invloed van rouw en verlies

Het verwerken van verlies is een uniek en individueel proces: de manier van rouwen (zich storten op het werk of juist veel over het verlies praten) en ook de duur van het rouwproces (een langer of korter rouwproces) verschillen per persoon. Verlies is niet te vermijden: het omgaan met verlies hoort bij het leven. En er is niet één (goede) manier om met verlies om te gaan. Rouwen betekent niet alleen omgaan met emoties, maar houdt ook handelen in (bijvoorbeeld een klacht indienen of alle administratie afwickelen). Het betreft ook gedachten ('Had ik maar wat meer aandacht aan haar besteed toen ze nog leefde', 'dit verlies mag niet zinloos zijn, ik wil anderen laten weten hoe gevaarlijk alcohol in het verkeer is'). Ook lichamelijke reacties zoals hoofd- of rugpijn horen vaak bij rouw. Emoties, handelingen of gedachten kunnen helpend en positief zijn, maar ook negatief. Helpend kan bijvoorbeeld de gedachte zijn: 'Mijn overleden vrouw zou gewild hebben dat het leven met de kinderen zo veel mogelijk zijn normale doorgang vindt.' Een negatieve emotie kan zijn om te blijven steken in boosheid op de man die je verlaten heeft.

Bij een verlies verandert niet alleen de rouwende, maar ook zijn sociale omgeving: iemand wordt van gehuwd alleenstaand of iemand moet na een hersenbloeding naar een verpleeghuis omdat hij niet meer zelfstandig thuis kan wonen. Ook heeft de omgeving invloed op de rouwende: krijgt hij emotionele steun, of vindt zijn omgeving dat het nu klaar moet zijn met aldoor dat gepraat over het gemis van haar overleden man? Een verlies wordt een integraal onderdeel van iemands levensverhaal: je verandert na een ingrijpend verlies vaak als persoon. Het verlies blijft echter wel een onderdeel van je leven en het verdriet kan soms weer oplaaien, bijvoorbeeld wanneer je moeder wordt terwijl je eigen moeder niet meer leeft.

Theorieën

Wat was lange tijd de heersende theorie rond rouwverwerking? Vooral de theorie van Elizabeth Kübler-Ross heeft veel invloed gehad op de manier waarop mensen denken dat met een verlies hoort te worden omgegaan. Zij stelde dat een rouwende vijf achtereenvolgende fasen dient te doorlopen: ontkenning, woede, onderhandeling, depressie en aanvaarding.

En dan heeft iemand zijn rouwproces voltooid. Het proces is gericht op het doorleven van de opeenvolgende emoties, het (op een passieve manier) ondergaan daarvan. Dit model heeft veel mensen erg geholpen om zichzelf of anderen beter te begrijpen, maar zoals elk model heeft ook dit model zijn beperkingen. De theorie van Kübler-Ross is alleen gericht op emoties en legt een bepaalde norm op hoe om te gaan met rouw waardoor mensen kunnen denken niet 'goed' te rouwen.

Vervolgens werd de theorie van de zogenaamde rouwtaken van William Worden populair. Hij stelde dat een rouwende vier rouwtaken dient te doorlopen. Deze taken lopen door elkaar heen en bestaan naast elkaar door de gehele rouwperiode heen. De rouwtaken zullen altijd in meer of mindere mate aanwezig blijven. Rouwtaak 1 gaat om het besef van het verlies, het voorgoed afscheid nemen. Rouwtaak 2 betreft het doorvoelen van emoties als verdriet, angst en schuld. Rouwtaak 3 gaat over de aanpassing aan het leven zonder de dierbare of de plannen die je had. En rouwtaak 4 ten slotte gaat over de taak om verder te gaan, nadat het leven voorgoed is veranderd. De rouwende moet deze taken voltooien om verlies te kunnen dragen. Degene die je mist, leeft voort in je hart.

De laatste twintig jaar is er een nieuwe visie op rouw ontwikkeld: een integratief rouwmodel, namelijk het duale procesmodel. Dit model gaat van het volgende uit: om een verlies te kunnen verwerken is ruimte en aandacht nodig voor het verlies en ook voor het leven dat doorgaat. Beide aspecten verdienen de aandacht. Confrontatie en vermijding zijn allebei op zijn tijd gezond. Bij een gezond rouwproces is er een zeker evenwicht en weet de rouwende te schakelen tussen verlies en herstel. Bijvoorbeeld heel verdrietig zijn bij het zien van een foto en daarna wel verder kunnen gaan met het opruimen van het huis van een overledene. Het is een actief proces: hoe ga je om met je gevoelens, wat doe je om een nieuwe toekomst op te bouwen? De ene persoon is meer op het verlies gericht, de ander meer op het herstel. Ook zal er vlak na een verlies vaak meer aandacht uitgaan naar het verlies en zal er na verloop van tijd meer ruimte zijn voor herstel.

Tips en afraders voor de praktijk

Er zijn tips te geven over de omgang met mensen in de rouw of die kampen met verlies, uitgaande van het feit dat elk rouwproces uniek is en vele kanten heeft. De meeste van deze tips gelden overigens voor alle goede communicatie en zijn zeker relevant voor situaties met verlies. Mensen in een rouwproces zijn immers vaak extra gevoelig voor kritiek op hun manier van rouwen of voor mensen die denken te weten hoe zij zich voelen of hoe zij zich behoren te voelen of gedragen. Ook kan de klachtbehandelaar zelf in zo'n contact eerder geraakt worden, iedereen heeft immers ervaringen met verlies. Daarom is het hier nog meer dan anders van belang scherp zicht te houden op het doel van klachtbehandeling. Bij een klacht is het van belang goed door te vragen naar de reden waarom een klacht wordt ingediend: waar zit de pijn, wat wil de betrokkene bereiken met de klacht? Dit om te kunnen beoordelen of klachtbehandeling aan dat doel een bijdrage kan leveren. Is dat niet het geval, dan stelt de klachtbehandelaar dat aan de orde bij de klager, en kunnen ze vervolgens bespreken of klachtbehandeling toch zin heeft. Uiteindelijk beslist de klachtbehandelaar of hij verder gaat met behandeling van de klacht. Van belang is daarbij of klachtbehandeling een bijdrage kan leveren aan de doelen daarvan (de klager op weg helpen, of leren van de klacht voor de toekomst). Zo niet, dan zal hij zo mogelijk de klager op andere wegen wijzen om zijn doel te bereiken.

Tien tips:

1. Erken de gevoelens van de klager rond een verlies, zonder daarover te oordelen. Geef een gevoelsreflectie daarop, bijvoorbeeld 'ik zie dat u dit u heel erg raakt'.
2. Luister actief, wat zit er achter wat de klager zegt? Zeg tegen iemand die zijn baan is kwijtgeraakt bijvoorbeeld 'als ik naar u luister, krijg ik de indruk dat uw baan heel belangrijk voor u was'.
3. Ga goed na waar de pijn zit bij de klager, wat zijn belang is en wat hij wil bereiken.
4. Wees zo snel mogelijk duidelijk in wat iemand wel of niet van u als klachtbehandelaar kan verwachten (verwachtingsmanagement).
5. Besef dat de klager in een stresssituatie zit, en daardoor minder denk- en doevermogen heeft. Let er daarom op of de klager uw boodschap heeft begrepen, vraag dat na, en herhaal desnoods nogmaals uw boodschap.
6. Houd ook bij complex klaaggedrag, bijvoorbeeld bij iemand die erg in de slachtofferrol zit, oog voor het verlies. Erkenning voor het verlies kan iemands gedrag verzachten.
7. Wees u bewust van uw eigen gevoelens en verlieservaringen, en hoe dat uw houding tegenover de klager kan bepalen.
8. Stel het aan de orde als een gesprek niet loopt. Bijvoorbeeld door te benoemen dat u merkt dat de klager zo emotioneel is, dat het niet lukt om te bespreken welke mogelijkheden u als klachtbehandelaar hebt om met de

klacht om te gaan.

9. Bij een langdurig contact: mocht er ruis in het contact komen, bezin u dan op de manier van communicatie tussen u en de klager, en op de wijze van behandeling van de klacht. Misschien is het verstandig de koers te wijzigen.
10. Doe aan zelfzorg. Overleg tijdig met een collega over de aanpak van de klacht. Ga indien nodig stoom afblazen bij een collega, bijvoorbeeld wanneer de behandeling van de klacht zwaar op u drukt, vanwege uw persoonlijke situatie. Overweeg eventueel of het mogelijk is de klacht over te dragen aan een andere collega.

Zes afraders:

1. Geef geen ongevraagde adviezen over de wijze waarop de klager met zijn verlies omgaat, zoals het advies om de klachtbehandeling te staken, vanwege de last daarvan.
2. Spreek geen oordeel uit over de wijze waarop de klager met zijn verlies omgaat, bijvoorbeeld door te stellen dat de klager al erg lang aan het rouwen is.
3. Vul niet in voor een ander (NIVEA= niet invullen voor een ander).
4. Gebruik geen clichés, zoals 'de tijd heelt alle wonden'. Daarmee kunt u de plank helemaal mislaan.
5. Ga er niet van uit dat klachtbehandeling de klager zal helpen in zijn rouwproces. Een procedure volgen is in het algemeen niet bevorderlijk voor een rouwproces. Het vergt namelijk veel tijd en aandacht, die dan niet kunnen worden gebruikt voor het verdere rouwproces, zoals aandacht voor het verdriet.
6. Schiet niet in de reddersrol als klachtbehandelaar, maar wees ook niet te terughoudend. Vanwege het grote leed kunt u de neiging hebben om de verantwoordelijkheid van de klager te willen overnemen. Wees u daar dan van bewust en blijf u ook bewust van uw professionele rol en de daaraan verbonden beperkingen. Ook als u de neiging hebt te terughoudend te zijn vanwege de heftige emoties van de klager is het goed om u bewust te blijven van uw professionele rol. Het enkele feit dat er heftige emoties spelen bij de klager mag geen reden zijn om niet in actie te komen.

Overigens: wees ook niet te bang om iets te zeggen of te doen, u kunt uzelf altijd weer corrigeren en advies hierover inwinnen.

□

Lina Oomen

Lina Oomen is onderzoeker bij de Nationale ombudsman en gecertificeerd rouw- en verliesbegeleider.
