



En toen werd het stil

Als toegewijde NS'ers Jannine en Grietje overlijden blijven hun collega's en leidinggevenden onthutst achter. Hoe verwerken zij hun verdriet, en hoe gaan zij om met een rouwende afdeling? 'Ik had een dierbare verloren. Stel maar een vraag, begin een gesprekje.'

9 8 7 6 5 4 3



“Soms mis ik haar gulle lach. Die schalde door het gebouw en dan wist ik ‘Jannine is weer binnen’”, glimlacht teammanager Jan Bruinewoud uit Hengelo. Jannine Jansen was hoofdconductor in zijn groep, ze stierf in oktober 2011. Grietje Heida, stafmedewerker bij NS Reizigers, overleed in februari van datzelfde jaar. “Van haar dood heb ik veel geleerd”, stelt haar leidinggeven- de Sander van Guilik. Koppeling schoof aan bij collega’s uit de kringen rondom Jannine en Grietje. Om te horen wat een sterfgeval op het werk teweegbrengt, hoe zij daarmee omgingen en wat wij er van kunnen leren.

Machinist Jan Jansen was bijna 21 jaar getrouwd met Jannine (41). Zij was de spil van zijn bestaan, de as waar het gezin om draaide. Altijd een bezig bijtje, enthousiast over haar werk als hoofdconductor en vrolijk aan de slag met haar eigen pedicurepraktijk. Betrokken bij de school van de kinderen en zielsgelukkig met hun verbouwde boerderij in een buurt. ‘Hier ga ik maar op één manier vandaan. Tussen zes plankjes’, zei ze altijd. In korte tijd zag Jan zijn grote liefde ziek worden en in oktober vorig jaar stierf ze. “We vechten ons er wel bovenop,” zegt hij dapper, maar de tranen zitten hoog. “Ik heb haar beloofd dat het goed komt, ook voor onze vier kinderen.” Aanvankelijk maakten ze zich op de standplaats weinig zorgen. ‘Ik ben een beetje ziek’ had Jannine tegen teammanager Jan Bruinewoud gezegd. Dat kenmerkte haar, want ze klaagde nooit. Jan Bruinewoud hield contact en bezocht haar toen het slechter ging samen met Geert Bok, de teammanager van Jannines man. Geert kreeg als eerste het bericht over Jannines overlijden: “‘Ik heb slecht nieuws’, zei ik tegen de collega’s. En toen werd het stil...heel stil.”

Indringer

Na de eerste schrik lichtten de teammanagers alle medewerkers van de standplaats in. Vooral de snelheid van haar ziekteproces greep mensen aan. En dat haar kinderen nog zo jong zijn. Jan Bruinewoud leerde dat verdriet er soms ook anders uitziet dan je verwacht. “Collega’s die erg ontredderd klonken, hebben we later nog eens nagebeld. Weinig mensen huilden direct. Maar ik weet dat er heel wat tranen zijn gevloeid.” Geert: “En veel collega’s hebben van binnen gehuild. Wij hebben ons verdriet vooral in het team van teammanagers gedeeld. De zorg voor elkaar was groot.” Jan en Geert gingen diezelfde dag op bezoek bij Jan Jansen. Jan Bruinewoud: “Je bent er en je voelt je overbodig. Bijna een indringer. Want alles wordt al geregeld.

Maar vanuit je hart moet je daar even zijn.” Jan Jansen vond het juist fijn dat ze meteen kwamen en dat hij met ze kon praten over Jannine, over haar ziekbed en wat ze op de begrafenis wilde.

Erehaag

Op de standplaats werd een herdenkingshoekje met foto en condoleanceboek ingericht. NSR Logistiek regelde veel diensten weg, collega’s die naar de begrafenis wilden werden vrijgeroosterd. Hiervoor moesten medewerkers van andere standplaatsen bijspringen, maar de bereidheid daarvoor was groot. Op de begrafenis vormden tweehonderd NS’ers in uniform een erehaag voor Jannine. Jan Bruinewoud: “Dan ben je trots dat je NS’er bent.” Jan Jansen: “Dit was wat Jannine graag wilde.”

Jan Bruinewoud besloot om niet te spreken tijdens de herdenking: “Ik was er niet van overtuigd dat ik dat professioneel zou kunnen. Daar wilde ik ook eerlijk over zijn. De assistent-manager Service & Operations heeft het toen gedaan.” Jan Jansen vond het fijn dat er iemand van NS sprak. “Mijn vrouw was een vakvrouw met veel plezier in haar werk.”

‘Veertig mensen wilden een dag voor mij in de plaats werken’

Pamperen

Geert hield en houdt intensief contact met Jan Jansen. “We hebben hem snel weer naar de standplaats gehaald. Eerst alleen voor een kop koffie. Maar vrij snel hebben we gesproken over het oppakken van het normale, werkende leven. Structuur kan heel belangrijk zijn. Maar je moet goed inschatten of je iemand niet belast, goed kijken naar wat iemand aankan.” Jan Bruinewoud zegt daarover: “Als bedrijf ben je snel geneigd om te pampieren, met rust te laten. Dan geef je tijd, maar verder bied je niks. Ik vind het juist goed om iemand zonder druk weer in zijn normale doen te krijgen. Je helpt iemand veel meer als je daarin investeert.” Jan Jansen is lovend over de ruimte die hij kreeg om praktische zaken te regelen en mentaal een beetje op orde te komen. Hij begon met twee dagen werken en bouwde weer op naar fulltime. Wat hem diep raakte, was een initiatief van collega-machinisten. “Een groep van veertig mensen beloofde dat ze allemaal een dag



voor mij in de plaats wilden werken.” Geert Bok: “Die onderlinge betrokkenheid en dit gebaar zijn geweldig. Maar als bedrijf kunnen we hier ook iets in betekenen en als manager heb ik hierin een verantwoordelijkheid.”

Luisterende oren

Een standplaats is een duiventil waar medewerkers in- en uitvliegen, het gat dat door de dood van Jannine werd geslagen, is daardoor minder zichtbaar. Jan Jansen: “Het is gek dat alles doorgaat. Maar ook goed. Want ik moet ook verder. Ik heb veel luisterende oren gehad. Dat is fijn. Toch merk ik dat sommigen me ontlopen. Ze weten niet zo goed wat ze tegen me moeten zeggen. Het maakt niet uit wat je zegt, maar ga me niet uit de weg. Want dan groeien we uit elkaar. Zeg maar gewoon dat je het moeilijk vindt. Een collega belde om te vertellen dat hij me ontweek en niet wist hoe hij het anders moest doen. Dat vond ik dapper van hem.” Het verdriet is onverminderd groot, maar Jan Jansen heeft wel het gevoel dat hij het pad omhoog is ingeslagen. Jannine’s foto hangt nog op het smoelenbord in Hengelo. Jan: “Ze hoort bij NS.”

Jannine’s foto hangt nog op het smoelenbord in Hengelo

Grietje Heida had borstkanker, werd genezen verklaard en begon in november 2010 te kwakelen. Het was helemaal mis. Met de directheid die haar eigen was, mailde ze een grote groep collega’s de nare boodschap. De verslagenheid op de hechte afdeling Vakmanschap & Leiderschap was groot. Irene Vreugdenburg, Grietjes naaste collega: “We hebben zitten janken. En als een van ons het tijdens Grietjes ziekteperiode moeilijk had, waren we er voor elkaar. Het is fijn om te merken hoe je dan gevoelens kunt delen, dat brengt je bij elkaar.”

Groot feest

Grietjes was onder alle omstandigheden zichzelf, altijd authentiek. Ze koos er dan ook voor om twee weken voor haar dood, in februari 2011, met een groot feest afscheid te nemen van vrienden en collega’s. Op de uitnodiging stond: “Het gaat er mij dan vooral om dat ik even contact met je heb, we samen een mooie herinnering ophalen en terugkijken op wat het leven mij en jou gebracht heeft. Dus niet uitgebreid stilstaan bij mijn ziekte en hoe ik me daarin voel, want hoe raar dat misschien ook klinkt, daar

valt niet zo heel veel meer over te zeggen.”

Sander van Guilik, Grietjes leidinggevende: “Zij was emotioneel heel sterk. Ze maakte het je gemakkelijk om contact te houden en zo word je snel ook close met elkaar. Ik vond het fenomenaal hoe zij de regie voerde over haar afscheid. Ik was erg verdrietig en heb ook bij meerdere NS’ers zitten huilen. Ik had wel het gevoel dat ik voor mijn team overeind moest blijven, maar ik hoefde me niet groot te houden.”

Proeve van bekwaamheid

De ochtend na Grietjes overlijden kwam het team bij elkaar: om te huilen, stil voor zich uit te staren, herinneringen op te halen en te lachen. Irene had sterk de behoefte om samen te zijn met de mensen die haar kenden en ook verdriet om haar hadden. Sander: “Maar er is niet één goede manier waarop je hiermee om moet gaan. Alles is goed.”

Sander bereidde een toespraak voor. “Dat is een mooie manier van rouwverwerking. Want je keert helemaal naar binnen en staat stil bij wat die persoon voor je heeft betekend. Met Grietje voelde ik me verbonden. We hebben veel gelachen, ik had waardering voor haar vakmanschap. Maar het knarste ook wel eens tussen ons.” Haar werk en collega’s betekenden veel voor haar. Sander wilde in zijn speech ook laten zien wat zij voor het bedrijf betekende en hoe zij anderen inspireerde. Hij had nooit eerder gesproken op een uitvaart. Dus toen hij daar stond voor haar man en dochter, haar familie, vrienden en collega’s en zijn eigen leidinggevenden voelde het ook even als een proeve van bekwaamheid. “Ik wilde het zo graag goed doen. Maar toen dacht ik ‘Als ik breek, dan gebeurt dat maar’.”

‘Ik wilde het zo graag goed doen. Maar ik dacht: als ik breek, dan gebeurt dat maar’

Irene had het heel moeilijk met het verlies. “We gingen over tot de orde van de dag. En dat ging ook wel. Maar soms laaide het verdriet ineens op. Ik kon me dan enorm storen aan oppervlakkigheid. Dan hoorde ik mensen bijvoorbeeld praten over make-up. Gelukkig was er altijd een collega met wie ik het daar later over kon hebben.”



> NS'ers die wel hadden gehoord van Grietjes dood wisten niet altijd hoe ze moesten reageren als ze Irene weer tegenkwamen. En daarom zeiden ze maar niets. Dat voelde soms wat ongemakkelijk. Irene begrijpt dat wel, schat in dat ze dat zelf vroeger misschien ook zou hebben gedaan, maar dat ze nu wil meegeven dat het fijn is als je het er wel even over hebt. "Ik had een dierbare collega verloren, dat kun je niet negeren. Dus stel maar een vraag of begin een kort gesprekje."

Geen draaiboek

Grietjes favoriete flexplek werd nog lang gezien als 'haar plek'. En de eerste tijd ging er ook niemand zitten. Maar zo'n bureau kan geen bedevaartsoord blijven. Veertig dagen na haar dood, wat in sommige culturen het moment is om de eerste rouwperiode af te sluiten, haalde Sander de afdeling bijeen. Ook werd die dag Grietjes naam bordje van de muur geschroefd, haar foto op de kast gezet en haar functie officieel vacant gesteld.

'ROUW, WAT IS DAT EIGENLIJK'



De afdeling Nazorg, onderdeel van Concernveiligheid, ontwikkelde onlangs het boekje 'Rouw: wat is dat eigenlijk?'. Aanleiding hiervoor was dat Cobi Nijhuis, stafmedewerker Nazorg, steeds meer hulpvragen uit de organisatie kreeg wanneer er een medewerker stierf of wanneer een collega een dierbare verloor: Hoe gaan we er mee om? Wat kunnen we doen? In het boekje vind je achtergrondinformatie over rouw (bijvoorbeeld wat het is en welke misverstanden erover bestaan), manieren waarop

mensen omgaan met rouw, aanbevelingen voor het omgaan met rouw op het werk en checklisten. Cobi: "We hebben het bewust 'een handreiking bij verlies en rouw op het werk' genoemd. Vergeet niet dat de meeste mensen intuïtief heel veel goed doen in dergelijke gevallen. Maar voor diegene die echt even onthand is, kan dit houvast bieden. Als je uit het veld geslagen bent en veel moet regelen, biedt een checklist uitkomst." Het boekje is vooral bedoeld voor management en P&O'ers en wordt in de laatste week van oktober verspreid. Wie niet tot deze doelgroep behoort, kan een boekje aanvragen bij Cobi via NS.Nazorg@ns.nl.

Ook op iNSite kun je de handreiking vinden: [Organisatie > Concernveiligheid > werkvelden > Luisteris, Vangrail & Nazorg](#)

Op www.landelijksteunpuntrouw.nl vind je informatie over rouwbegeleiding.

De expert: "Rouw is niet besmettelijk"

Voor het boekje 'Rouw, wat is dat eigenlijk?' (zie kader hiernaast) nam Cobi Nijhuis Jakob van Wielink in de arm. Hij is verliesdeskundige en verandercoach bij opleidingsinstituut Boertiengroep en co-auteur van het boek 'Aan de slag met verlies'. Wat raadt hij aan wanneer je op het werk iemand ontmoet die onlangs een dierbare heeft verloren? Jakob: "Heb de bereidheid om er met lege handen te staan. Koester niet de illusie dat je iets kunt doen voor de ander om het lichter te maken. Je hebt geen oplossing voor de leegte, het verdriet en de pijn. Maar die bereidheid om er te zijn, is het meest wezenlijke." En pas als iemand, zoals hij het noemt, weer 'met de voeten op aarde' komt, kun je ook daadwerkelijk iets doen. "Je kunt tijdelijk bepaalde werkzaamheden overnemen. Of iemand in de pauze ophalen om een blokje om te gaan. Wees niet bang om iets verkeerd te zeggen. Misschien zeg je een keer iets ongelukkig, maar je bent er wel en je bent in contact." Hij bespeurt veel fabeltjes over rouw. Bijvoorbeeld dat je rouwenden met rust moet laten. Maar de keuze voor contact vermijden, zegt vooral iets over degene die vermijdt, geeft hij aan. "Rouw is niet besmettelijk. Iemand die rouwt, is niet ziek. Behandel hem of haar als een volwassen collega die afwegingen kan maken. Maar weet dat iemands gedrag misschien iets anders dan anders is. Vermoeidheid en prikkelbaarheid horen er soms bij." Hij benadrukt dat een organisatie en een rouwende een gezamenlijk belang hebben bij het onderhouden van contact. "Neem je tijd" wordt vaak gezegd. Maar echt, laat iemand niet aan zijn lot over. Daarmee loop je het risico dat een medewerker wegzakt in verzuim en dat is voor beide partijen geen goede zaak."



Boertiengroep en Uitgeverij Ten Have stellen vier exemplaren beschikbaar van het boek 'Aan de slag met verlies'. Het boek behandelt behalve persoonlijk verlies ook werkgerelateerd verlies door bijvoorbeeld gedwongen ontslag. Wil je een exemplaar ontvangen, stuur dan voor 15 november een mailtje naar Koppeling@ns.nl met je naam, adres en functie.

Jasperina Copier nam haar plek over. Zij kon merken aan het team dat ze iets intiems hadden gedeeld. "Toch was ik welkom hier en heb ik alle ruimte om de functie op mijn manier in te vullen. Ik kende Grietje. Soms kijk ik naar haar foto en denk 'Kijk Grietje, je ideeën over service komen goed terecht.' Dan is het net of ze even meegluurt en dat voelt wel goed."

Terugkijkend op de periode rondom de ziekte en het sterven van Grietje zegt Sander: "Er is geen draaiboek voor om hierbij goed te handelen. Ik geloof in oprechtheid, reageer vanuit je hart dan is het goed." Of zoals de teammanagers in Hengelo concludeerden: dit is een zakelijk bedrijf, maar gevormd door echte mensen. ● Tekst Eleonoor van den Dool Beeld Shutterstock