

## **Ontwikkelingen rondom een organisatie voor kwaliteit in de vrijwillige rouwzorg, Zaterdag 5 november 2005 in Utrecht, Klaas Dirk Bruintjes (voorzitter LSR).**

Dames en heren,

Het is al weer vier jaar geleden dat wij als LSR het initiatief namen een rondje langs de velden te maken. We wilden met verschillende organisaties spreken over de kwaliteit van de rouwzorg. Wat is eigenlijk rouwzorg, hoe pak je dat aan, hoe zorg je dat er een bepaalde kwaliteit gehandhaafd blijft.

Hoewel de LSR – zoals ik u vanmorgen ook vertelde – geen hulpverlenende, maar een dienstverlenende organisatie is bestond bij de LSR de wens om bij uitvoerenden in de rouwzorg ons oor te luisteren te leggen. Nabestaanden die bij ons aan de telefoon verwezen worden vragen vaak of vrijwilligers in de rouwzorg echt wel voldoende gekwalificeerd zijn. Dan rijst al snel de vraag: wat is goed, wie is goed en kun je daar iets meer over vertellen. Dat konden we vaak niet of niet voldoende. Er ontbrak een kwaliteitsnorm. Om nabestaanden te kunnen verwijzen naar vrijwilligers die deskundig zijn met betrekking tot de zorg die zij bieden én om geen valse verwachtingen te wekken bij nabestaanden, willen we meer zicht krijgen op werkelijke kwaliteit.

Zo ging onze directeur Evelien Groen in gesprek met het bestuur van de Vereniging Ouders van een Overleden Kind, met Humanitas, met de Stichting Elisabeth Kubler - Ross, met de Stichting Achter de Regenboog, met de Contactgroep Nabestaanden van Kankerpatiënten en vele anderen. Dat werden interessante gesprekken met heel veel herkenning. Ook andere partijen bleken te zitten met het probleem van de kwaliteit. Hoe krijgen we er meer zicht op, hoe waarborgen we kwaliteit. Evelien meldde dat terug aan het bestuur van de LSR. Wij vonden dat we een stap moesten zetten in de richting van alle vrijwilligersorganisaties.

Wij realiseerden ons ook heel wel dat een initiatief waarbij je gaat praten over kwaliteit, tot veel discussie zou leiden en kon betekenen dat dat vrijwilligers in de rouwzorg ongetwijfeld schrik zou aanjagen. Dat bleek inderdaad al snel zo te zijn. Zeker toen we in april 2002 tot een Werkgroep Certificering kwamen.

Dat woord – certificering - gebruikten we bewust. Het gaat bij certificering om het stellen van normen, waar deelnemers aan moeten voldoen. Dat is altijd lastig en wanneer je niet uitkijkt vervreemd je partijen van je. We deden het wel zorgvuldig.

Maar voor we konden praten over kwaliteit, bleek allereerst dat voorafgaand daaraan heel hard eenduidigheid in taal nodig was. Een identiek aanbod van zorg aan rouwendenden werd namelijk door verschillende organisaties anders betiteld. Ook bleken organisaties dikwijls een andere inhoud te geven aan een zelfde benaming van zorg. Als we iets gezamenlijks willen doen op dit gebied moeten we elkaar goed begrijpen en op zijn minst dezelfde taal spreken. Ten behoeve van de onderlinge communicatie, maar ook in het belang van nabestaanden is een uniforme definiëring van de rouwzorg van belang.

Na een langdurige discussie en toetsing van begrippen in het land kwamen we eind 2002 met een publicatie Gezamenlijk doel, Gedeelde woorden. Een schematisch overzicht van begrippen en verklaringen waarbij er helderheid werd gepresenteerd over de betekenis van de begrippen.

Een eerste vrucht van gezamenlijke arbeid.

Zo ontstond ook het door alle partijen gedragen begrip Rouwzorg.

De Werkgroep Certificering veranderde in het voorjaar van 2003 haar naam in: Stuurgroep Rouwzorg.

Er is een plan gemaakt, er is een doel omschreven: wat willen wij en in april van 2003 begon Floor Wijnands onze projectleider. Dit kon omdat we substantiële bijdragen ontvingen van NFGV, Centraal Fonds RVVZ, het Oranje Fonds, VSB Fonds en het Joyce Tol Fonds. Ook de VOOK verstreekte meerdere malen een financiële bijdrage.

Verder ontvingen we nog een donatie van de opgeheven Stichting Verlaat Verdriet.

De LSR droeg zowel financieel als in menskracht bij aan dit project.

De bijdrage(n) van deze partijen aan het project, zegt ook wel iets over de waardering van de sponsors voor dit project. Ook zij vinden dat er behoefte is aan een nadere invulling van kwaliteit in de rouwzorg.

Er volgde een projectbeschrijving en een planning. De officiële start van het project is 1 februari 2004

Al heel snel bleek in de Stuurgroep Rouwzorg dat we misschien toch iets te snel wilden. De onderlinge verschillen tussen de partijen die enthousiast mee doen, waren groot, erg groot. Maar we zijn in gesprek gebleven en we hebben – zij het met een bijstelling van de planning – inmiddels doelen bereikt.

Er werd een aantal deelwerkgroepen in het leven geroepen: een werkgroep om te kijken wat er allemaal is op het gebied van rouwzorg door vrijwilligers in Nederland, een deelwerkgroep om te kijken hoe een systeem op te zetten is van kwaliteitstoetsing en tot slot een werkgroep die kijkt hoe je een en ander organisatorisch vorm kunt geven.

Er is enorm vergaderd, gepraat, gebrainstormd over kwaliteit en ook over de impact van kwaliteitsdenken op een organisatie. Dat bracht ons als organisaties wel dichter bij elkaar

De projectleider ging met de eerste werkgroep (Deelwerkgroep 1) aan de slag met een inventarisatie binnen de verschillende organisaties wat er nu precies gebeurt op het gebied van rouwzorg. Met andere woorden een inventarisatie van de rouwzorg door vrijwilligers in Nederland. Terwijl we alleen vastlegden wat er zoal gebeurt, moesten we erg voorzichtig zijn: oppassen niet te beoordelen of dwingend op te treden.

Tijdens een bijeenkomst in april 2005 zijn de resultaten van dat inventarisatie onderzoek gepresenteerd. Duidelijk werd toen hoe divers de activiteiten op het gebied van rouwzorg zijn en toen werd ook duidelijk dat knelpunten opgelost kunnen worden door beter samen te werken met andere partijen.

Ook werd gekeken hoe andere organisaties aankijken tegen een kwaliteitssysteem. Voor die bijeenkomst in april is dan ook een vertegenwoordiger van Slachtofferhulp uitgenodigd om te leren van hun zoektocht naar een passend kwaliteitssysteem voor een organisatie die met vrijwilligers werkt.

Ook CIVIQ, het instituut voor vrijwillige inzet, reageerde op hetgeen tot dan is gedaan.

Inmiddels had het Project Rouwzorg ook een eigen website, zodat de resultaten van zowel het inventarisatieonderzoek als van overige zaken op het gebied van de vrijwillige rouwzorg voor steeds meer mensen toegankelijk werd.

Een van de interessante dingen van dit hele proces is, dat we door er met elkaar over te praten, te werken en te zoeken naar overeenkomsten, en ook heel open te zijn over de weg die we bewandelen er steeds meer begrip en herkenning is gekomen.

Na de bijeenkomst van april 2005 kon door de Stuurgroep een tussenstand worden opgemaakt: alle organisaties die rouwzorg door vrijwilligers aanbieden, vinden dat er ondanks verschillen in doel (van de organisatie) grootte, werkwijze of levensbeschouwing, landelijke afspraken moeten komen over hoe organisaties werken en over wat nabestaanden van een vrijwilliger kunnen verwachten. Organisaties willen daarin wel graag hun "eigenheid" bewaren. Ook blijkt het van belang om algemene normen voor rouwzorg af te stemmen op alle verschillende vormen van rouwzorg. Met name kleinere organisaties vragen hier om. Bovendien wordt vastgesteld dat het opleggen van criteria en regels bedreigende kanten heeft en dit moet serieus worden bekeken.

Grotere organisaties willen samenwerken en certificeren. Hoe dat moet weten ze nog niet zo precies. Algemeen kan gesteld worden dat de noodzaak van goed toetsbare rouwzorg geen discussiepunt meer is. Een geweldig winstpunt en wat mij betreft een echte mijlpaal.

Blijft de vraag hoe een en ander georganiseerd kan worden. Hoe blijft de kwaliteit van rouwzorg op de kaart staan na afloop van de projectperiode en hoe kan dat wat tijdens het Project ontwikkeld is ook daadwerkelijk terecht komen bij vrijwilligers waarom het draait? Het aanvankelijke projectvoorstel om een Vereniging van Rouwzorg op te richten, om de onafhankelijkheid te benadrukken, wordt niet gevolgd.

Gedurende de looptijd van het Project Rouwzorg wordt steeds meer naar de LSR gewezen. Waarom doen jullie het niet? Jullie zijn tocht de koepel in rouwland? Hoewel we dat graag willen, schrikken we daar ook wel van. Want dat betekent nogal wat. De deelnemende organisaties in de Stuurgroep zijn echter duidelijk. Jullie als LSR hebben de mogelijkheden, jullie hebben het overzicht, er zijn goede mensen en jullie kunnen financieel ook iets doen. Bovendien waarom iets nieuws maken, een nieuwe structuur bedenken, terwijl het bij jullie kan. Tegen die argumenten zijn wij niet bestand, maar het blijft wel een gezamenlijke activiteit en een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Het mag nooit een exclusieve LSR activiteit worden. Kwaliteit – daar zijn we immers de afgelopen jaren achter gekomen met elkaar – is altijd een gezamenlijke inspanning.

En nu is het november 2005, we hebben met alle partijen een paar jaar gepraat. De afgelopen jaren waren hard nodig om elkaar beter te leren kennen en begrip te krijgen voor het eigene van iedere organisatie.

Aan die discussies hebben alles bij elkaar heel veel betrokkenen uit verschillende organisaties aan bijgedragen. Velen zijn hier vandaag aanwezig. Toch zal het voor even zo veel aanwezigen tamelijk nieuw zijn wat u vandaag hoort. Achter de schermen is enorm veel werk verzet. En nu zijn alle ogen gericht op de LSR.

Na intern beraad – zowel in het bestuur van de LSR als op het bureau - en na een zorgvuldige afweging willen wij u dan ook voorstellen als LSR die kar te gaan trekken. Maar ik zeg u: we kunnen het beslist niet zonder uw inbreng.

Ik ga nu ontvouwen hoe wij tegen die ontwikkeling van kwaliteitsborging van vrijwilligers aankijken. Voor de goede orde: dit zijn gedachten die in gezamenlijk overleg tot stand zijn gekomen en die worden gedragen door de leden van de Stuurgroep en hun organisaties. Omwille van de duidelijkheid zal ik dat zodadelijk doen in een acht punten plan.

Nog even samenvattend in gewone mensentaal. We willen de kwaliteit gaan bewaken en verbeteren waar nodig is. We gaan met elkaar werken aan een bepaald kwaliteitsniveau en daarover maken we met elkaar afspraken.

We willen daarbij leren van elkaar en van wat er nu al aan goede initiatieven plaats vindt. We willen straks op de vraag wie een goede vrijwilliger in de rouwzorg is, een helder antwoord kunnen geven. Daarbij is een registratie, waaruit blijkt dat een vrijwilliger voldoende is toegerust voor het werk dat hij doet, een teken van respect naar de nabestaande en naar de vrijwilliger zelf.

Nu ons acht puntenplan:

1. De LSR ziet het onderwerp “*kwaliteit van rouwzorg door vrijwilligers*” als uitbreiding van het takenpakket van de organisatie en is bereid hiervoor extra investeringen te doen.
2. De LSR is bereid een kwaliteitsmedewerker aan te stellen die – in overleg met de deelnemende partijen – de plannen voor een kwaliteitssysteem gaat realiseren.

3. Voortdurend zal worden gestreefd naar een bottom up benadering, waarbij het uitgangspunt is dat vrijwilligers in de rouwzorg behoefte hebben aan hun kwaliteit te werken
4. Voor de financiering van een en ander wordt een projectvoorstel opgesteld en wordt gezocht naar externe financiering door overheid en/of andere subsidiënten.
5. Er wordt een Klankbordgroep geïnstalleerd die toe ziet op het behoud van een gezamenlijke visie en de invoering van een kwaliteitssystematiek. Deze Klankbordgroep is samengesteld op basis van deskundigheid en representativiteit van het rouwveld.
6. De LSR is zich bewust van het feit dat de ontwikkeling en invoering van een kwaliteitssysteem een kwestie is van lange adem. Resultaten zullen niet op korte termijn zichtbaar worden. Toch moeten heldere doelen worden gesteld en een voor alle partijen inzichtelijke planning worden gehanteerd.
7. De LSR wil uiteindelijk naar een systeem van accreditatie en registratie.
8. Via de LSR-Nieuwsbrief, de websites ([www.verliesverwerken](http://www.verliesverwerken) en [www.rouwzorg](http://www.rouwzorg)) en de Klankbordgroep wordt inzicht gegeven in de voortgang van het project.

Dames en heren,

Het is voor ons als LSR een belangrijk moment. U hebt ons – in de afgelopen periode – het vertrouwen gegeven te gaan werken aan een belangrijke ontwikkeling. Een ontwikkeling die ons allen aangaat. Bij al die grote woorden is het van belang te blijven denken aan datgene waar het ons allen uiteindelijk om gaat: dat in het contact tussen een individuele rouwende en de vrijwilliger die rouwzorg verleent, werkelijk iets goeds gebeurt.

Wanneer de LSR – met uw hulp en uw meedenken – kan bijdragen aan het bewaken en waar nodig verbeteren van de rouwzorg, dan hebben we iets goeds verricht.

Wij zullen elkaar de komende jaren nog vaker spreken over dit onderwerp. Ik wil u allen vragen: hou ons inde gaten !

Ik dank u voor uw aandacht.

Laatste versie: 5 november 2005.