

**En zo
draag ik bij
aan een
goed afscheid**



Bijzondere verhalen van onze medewerkers

‘Sommige verhalen raken mij diep, geven mij koude rillingen, emotioneren mij. Maar ze maken mij ook blij. Want telkens weer voel ik de betrokkenheid van onze medewerkers’ SABRINA FRANKEN

SABRINA FRANKEN IS DIRECTEUR UITVAART-VERZORGING.

‘Een goed afscheid helpt je verder; dat is onze belofte aan onze klanten. Maar hoe maken we die waar? Hoe kunnen wij zelf bijdragen aan een goed afscheid? In dit boekje vertellen medewerkers hoe zij – ieder op zijn of haar manier – invulling hebben gegeven aan die belofte. Hoe? Door klanten te verrassen, mee te denken, te ontzorgen. Door nét dat beetje extra te bieden. Zodat de nabestaanden een afscheid krijgen waar zij later met een goed gevoel op terug kunnen kijken, een afscheid dat hen verder helpt.’

‘Het optekenen van de verhalen vond zijn oorsprong tijdens de kick-offs van “Typisch Yarden, dat ben ik”. Met dit cultuurprogramma werkt Uitvaartverzorging toe naar een niveau van dienstverlening dat door onze klanten wordt gewaardeerd met een 9+. Wij vroegen aan onze medewerkers voorbeelden te geven van situaties waarover hun klanten zeer tevreden waren.’

‘Het resultaat vind je in dit boekje: drieëntwintig verhalen waar we heel erg trots op mogen zijn en die we graag willen delen. Niet alleen met de naaste collega’s binnen Uitvaartverzorging, maar met iedereen binnen Yarden. Want uiteindelijk bereiken we die 9+

met z’n allen; óók met de vrijwilligers, adviseurs en mensen op kantoor. Dus mogen we ook samen delen in die trots.’

‘De medewerkers hebben de verhalen zelf geschreven, vanuit hun eigen, persoonlijke ervaring. Sommige raken mij diep, geven mij koude rillingen, emotioneren mij. Maar ze maken mij ook blij. Want telkens weer voel ik de betrokkenheid van onze medewerkers met de nabestaanden. Ik vind het prachtig om te zien hoe wij met onze zorg deze mensen toch verder kunnen helpen. Zodat zij uiteindelijk toch met een glimlach kunnen terugdenken aan het afscheid van hun overleden geliefden.’

‘Als ik dat zie, kan ik alleen maar heel trots zijn. Trots op al onze medewerkers en vrijwilligers, dat wij dat met z’n allen voor elkaar hebben gekregen!’

‘Veel leesplezier!’

PS. ‘Voor de totstandkoming van dit boekje wil ik alle medewerkers bedanken die hier hun persoonlijke verhaal met ons wilden delen. Daarnaast gaat mijn dank uit naar Ad van Dommelen en Peter Marseille, die de verhalen hebben verzameld.’

ANGELA KRAMER IS AULAMEDEWERKER BIJ CREMATORIUM ROTTERDAM.

De ene familie laat alle gebeurtenissen bij het afscheid over zich heen komen, de andere laat juist niets aan het toeval over. In beide gevallen doen we er alles aan om onze gasten de kwaliteit te bieden die ze verdienen. Dit verhaal gaat over een familie die tot de laatste categorie behoort.

‘Op vrijdag zou de afscheidsplechtigheid van een oudere dame plaatsvinden. Haar twee dochters wilden graag vooraf de ruimtes zien waar de plechtigheid van hun moeder zou plaatsvinden. We deden een rondleiding in de aula en vertelden over de mogelijkheden die we hebben voor muziek en beeld. We gaven uitgebreid antwoord op al hun vragen en deden ons best om de dames het gevoel te geven dat de afscheidsplechtigheid van hun moeder optimaal uitgevoerd zou worden.’

‘Alle ruimtes waar ze vrijdag zouden verblijven, van familiekamer tot koffiekamer, kwamen aan bod. Vriendelijk en gastvrij gaven wij informatie en dachten we mee over de invulling van de plechtigheid. De dochters vonden het erg fijn om te zien waar de uitvaart van hun moeder zou plaatsvinden en dat ze van tevoren te horen kregen wat wel en niet kon. Er viel een

stuk spanning weg; de gebeurtenissen van die vrijdag zouden nu – hopelijk – minder vreemd zijn.’

‘Op die bewuste vrijdag, na afloop van de plechtigheid, zag ik de dames buiten staan. Ik liep naar ze toe, want ik wilde toch even horen hoe zij deze dag ervaren hadden. Een van de dames zag me aankomen en zei: “Oh, wat fijn dat ik jou nog zie, mag ik je even omhelzen?” Ze was, net als haar zus, zó tevreden over de manier waarop de uitvaart was verlopen. Dat zij vooraf alles hadden mogen bekijken en informatie hadden gekregen over de vele mogelijkheden, had hier zeker aan bijgedragen!’

‘Voor mij was dat een mooi compliment voor de manier waarop wij onze gasten ontvangen en begeleiden. Eens te meer werd duidelijk hoe belangrijk het is om goede informatie en voorlichting te geven aan families. Het laatste wat je wil is dat mensen achteraf met spijt moeten vaststellen dat er veel meer mogelijk was dan ze eerst dachten. Het is een open deur, maar het klopt wel: je kunt een uitvaart niet overdoen!’

‘De dochters vonden het erg fijn om van tevoren te zien waar de uitvaart van hun moeder zou plaatsvinden. Er viel een stuk spanning weg; het afscheid zou nu minder vreemd zijn.’

ANGELA KRAMER

‘De chique blauwe kist stond al klaar voor de opbaring en het rouwbezoek. Een van de vrienden die voor de kistlegging zou zorgen, liep zichtbaar nerveus heen en weer te drementelen.’

ANGELIQUE SANDERS

ANGELIQUE SANDERS IS UITVAARTMEDEWERKER EN CHAUFFEUR BIJ UITVAARTZORG CLUSTER OOST.

Soms is de toegevoegde waarde van je werk zo groot dat je er een fantastisch gevoel aan overhoudt. Prachtig als je mensen in een kwetsbare situatie zó kunt helpen dat ze over hun eigen schaduw heen stappen.

‘De overleden politiemann uit Twente zag er mooi uit in zijn blauwe uniform. Op verzoek van de weduwe zou hij door zijn vrienden vanaf de verzorgingstafel in de kist worden gelegd. De chique blauwe kist stond al klaar voor de opbaring en het rouwbezoek. Een van de vrienden die voor de kistlegging zou zorgen, liep zichtbaar nerveus heen en weer te drementelen. Hij wilde graag helpen met de kistlegging van zijn overleden vriend, maar aarzelde en was daar verdrietig over. Hij wilde zijn vriend, maar ook de anderen, niet in de steek laten.’

‘Ik zag dat en maakte een praatje. Hij vertelde me dat hij een zekere angst had voor overledenen. Ik wist hem te overtuigen dat het wel zou lukken: de deur van de kleine verzorgingsruimte zou open blijven en ik kon inspringen als het hem toch niet zou lukken. Hij kon dan de ruimte verlaten zonder dat iemand hem dat kwalijk zou nemen. Na enige tijd ging hij, trillend, de verzorgingsruimte binnen. Hij kwam steeds een beetje dichterbij

en wist zich er uiteindelijk toe te zetten om met de kistlegging te helpen. Wat was hij blij met deze zelfoverwinning! Later bedankte hij mij dat ik hem dat zetje had gegeven. Groot was zijn opluchting dat hij zijn vrienden had geholpen op dit belangrijke moment. En dat hij aan het verzoek van de weduwe gehoor had kunnen geven.’

‘Later vertelde een collega hoe mooi het afscheid was geweest. De politiemann was met een koets met paarden naar zijn laatste rustplaats gebracht en er waren erg veel mensen gekomen. Het gaf mij een fantastisch gevoel dat ik deze man heb kunnen helpen om goed afscheid te kunnen nemen van zijn vriend, de politiemann. Zulke ervaringen zijn voor mij het bewijs dat mijn keuze voor de uitvaartzorg indertijd een juiste was. Ik ben blij dat ik op mijn manier mensen kan helpen op de moeilijke momenten in hun leven.’

‘Hoe vertel je iemand dat er van zijn vader eigenlijk niets over is dan wat delen van ledematen? Toch wilde de zoon beslist iets zien, om zeker te weten dat het zijn vader was’

ANITA VAN LOON

ANITA VAN LOON IS MANAGER UITVAARTZORG BIJ CLUSTER WEST.

In ons werk zijn sommige gruwelijke ervaringen toch het vertellen waard. Er kunnen persoonlijke drama’s achter schuil gaan, maar ook prachtige, gevoelige momenten uit voortkomen.

‘Een jongeman kwam het uitvaartcentrum binnenlopen, volkomen overstuurd. Hij had de brommer van zijn vader zien staan bij de spoorwegovergang en had gehoord dat iemand voor de trein was gesprongen. Blijkbaar was de jongen naar ons doorverwezen. Angstig vroeg hij ons of wij op de hoogte waren van het lot van zijn vader. Helaas was dat zo...’

‘Na dat verschrikkelijke bericht heeft de jongen hartverscheurend gehuild. Toen hij wat rustiger werd, vroeg hij of hij zijn vader kon zien. Dat was een probleem: er was weinig tot niets van de man over en wát er resteerde, was amper toonbaar. Ik ben zelf bij de vader gaan kijken om in te schatten of we de zoon ter wille konden zijn. Hoe vertel je iemand dat er van zijn vader eigenlijk niets over is dan wat delen van ledematen? Toch wilde de zoon beslist iets van zijn vader zien, hij wilde zeker weten dat het om zijn vader ging. Ik kon me dat indenken. Daarop heb ik, in overleg met het zorgteam, twee vingerdelen

schoongemaakt, verbonden en aan de zoon laten zien. Je kunt je afvragen hoe iemand zoiets kleins kan herkennen, maar voor hem was dit genoeg.’

‘Het leek me verstandig dat de zoon met iemand kon spreken over de dood van zijn vader. Want de manier waarop hij was overleden, is natuurlijk traumatisch. Maar professionele hulp was niet beschikbaar en bovendien is het niet onze taak om die in te schakelen. Toen bedacht ik me dat hij misschien kon praten met onze collega Wieger, die de vader van het spoor had gehaald. Ik heb beide mannen bij elkaar gebracht en ze hebben twee uur lang samen gepraat en gehuild.’

‘Uiteindelijk heeft Wieger samen met de zoon de resten van de vader in de rouwauto naar zijn laatste rustplaats gebracht. Dit was niet alleen voor de zoon een heel mooi moment, ook voor Wieger was het een goede afsluiting van een aangrijpende gebeurtenis!’

ARIE BOSMAN IS UITVAARTVERZORGER BIJ UITVAARTZORG CLUSTER MIDDEN.

Hulp en steun zitten soms in een klein gebaar: een blik, een enkel woord of korte aanraking op het juiste moment.

‘De kleinzoon van mensen die naar dezelfde kerk gaan als wij, was overleden. Bart, een lichamelijk gehandicapte jongen van zestien jaar, was opgenomen in het ziekenhuis omdat hij het erg benauwd had. Zoals gebruikelijk werd dit in de kerkdienst op zondagochtend afgekondigd. Maar omdat zo’n opname wel vaker bij Bart voorkwam, keken de meeste mensen er niet van op.’

‘Nog diezelfde middag stond de tachtigjarige grootvader van Bart bij mij voor de deur: Bart had een longontsteking gekregen en was zojuist daaraan overleden. “Arie, ik wil dat jij de uitvaart regelt”, sprak de grootvader. Voor mij was dat vanzelfsprekend: we kennen elkaar en in zo’n nare situatie ga je naast elkaar staan! In het regelgesprek bespraken we hoe Bart naar zijn graf zou worden gebracht. Wilde de familie de overleden jongen zelf dragen of moest ik dragers inhuren? Bart zou geschouderd door zijn neven en vader naar zijn graf worden gedragen. Ook grootvader wilde beslist meedragen en Bart begeleiden naar zijn laatste rustplaats.’

‘Ik vind het ’t mooiste als de familie de overledene draagt; het geeft blijk van de verbondenheid in een familie en kan helpen bij de verwerking van het verlies. Maar het valt niet mee om een overledene te dragen. Ook nu bleek het, met name voor opa, een te zware taak. Tijdens de gang over de begraafplaats gaf hij te kennen het niet vol te houden. Een familielid nam het van hem over, maar overduidelijk greep het opa aan dat zijn kleinzoon te zwaar voor hem was. Ik ging naar hem toe, sloeg mijn arm om hem heen en ging samen met hem naast de kist lopen. Woorden waren niet nodig; mijn ondersteuning was voldoende.’

‘Direct na de plechtigheid kwamen de ouders van Bart mij bedanken voor hoe ik opa had opgevangen. Ook andere mensen vertelden mij hoe fijn ze dat hadden gevonden. Het was niet alleen voor opa, maar ook voor andere familieleden en belangstellenden een troostend gebaar. Die waardering ervaar ik tot op de dag van vandaag: een enkel woord is genoeg, een blik, iemand even aanraken bij het verlaten van de kerk. Ik heb een prachtig beroep en ben erg blij dat ik dit kan doen!’

‘Ik ging naar de grootvader toe, sloeg mijn arm om hem heen en ging samen met hem naast de kist lopen. Woorden waren niet nodig; mijn ondersteuning was voldoende’

ARIE BOSMAN

*CARLA ANAKOTTA IS AULAMEDEWERKER
BIJ CREMATORIUM GRONINGEN.*

Soms spelen er bij uitvaarten extra emoties mee: onuitgesproken ruzies of andere familieperikelen. Zoals bij deze dochter en haar overleden moeder...

‘Als aulamedewerker weet je van tevoren niet veel over de afscheidsplichtigheden die op een dag gepland staan. Meestal hoor je eventuele bijzonderheden rond een plechtigheid pas als de uitvaartverzorgers op de locatie is of als de familie is gearriveerd. Zo hoorde ik dat er deze keer een uitvaart was van een mevrouw die haar dochter al jaren niet gezien en gesproken had. Nadere bijzonderheden wist ik niet, maar ik zag en hoorde wel dat de dochter hier veel spijt en verdriet van had.’

‘Ik kan me voorstellen dat er in een familie allerlei redenen kunnen zijn waarom mensen geen contact meer met elkaar hebben. Wat die redenen ook zijn, ik vind het triest als zoiets gebeurt. Vaak wordt zo’n breuk veroorzaakt door kleine dingen, die er uiteindelijk wel voor zorgen dat mensen een probleem niet meer met elkaar kunnen bespreken. Ze kunnen zich er niet overheen zetten en de familieband weer aanhalen. Als dan blijkt dat de band ook niet meer herstelbaar is omdat een van

beiden komt te overlijden, is dat extra spijtig. Toen ik hoorde dat dit ook was gebeurd bij deze moeder en dochter, greep me dat erg aan.’

‘Na de plechtigheid heb ik de dochter in de koffiekamer gevraagd of zij misschien nog een tijdje alleen wilde zijn met haar moeder. De dochter was heel blij dat ik dit voorstelde en verrast dat dit ook mogelijk was. Ik haalde de deksel van de kist en liet haar alleen met haar moeder. Na een kwartier, toen ze voldoende tijd met haar moeder had doorgebracht, kwam ze naar mij toe. Wat was zij opgelucht en dankbaar dat zij haar moeder nog had kunnen zien! En dat ze tegen haar moeder kon zeggen dat zij heel veel spijt had. Blijkbaar voelde de dochter zich schuldig over de kwestie die zolang het contact tussen haar en haar moeder had verhinderd. Nu had de dochter in ieder geval de mogelijkheid gehad om uiting te geven aan haar verdriet en spijt te betuigen over de breuk met haar moeder.’

‘Voor mij was het fantastisch dat ik iets kon doen om in deze familie een klein beetje rust terug te laten keren, ook al was het aan de late kant.’

‘Wat was zij opgelucht en dankbaar dat zij haar moeder nog had kunnen zien! En dat ze tegen haar moeder kon zeggen dat zij heel veel spijt had’

CARLA ANAKOTTA

‘De moeder was in shock en niet te bereiken. Toch vond ik het belangrijk om haar bij de bespreking te betrekken. Dat hielp: ze vertelde steeds meer over hoe ze het afscheid wilde hebben’

CHRISTA HOFFMAN

*CHRISTA HOFFMAN IS UITVAARTVERZORGER BIJ
UITVAARTZORG CLUSTER MIDDEN.*

Hoe heftig een verlies ook is, het is belangrijk dat naasten hun wensen over het afscheid van hun dierbare kenbaar maken. Ook als het je kind is, dat plotseling en overwachts uit het leven gerukt wordt.

‘Bij een auto-ongeval, een jaar of vier geleden, waren drie jongeren om het leven gekomen. Ongelooflijk, in één klap drie levens beëindigd. Een vriend van deze jongens was die dag naar de begrafenis geweest. Hij ging na deze extreem zware dag naar zijn ouderlijk huis. Om over z’n ervaringen te praten, uit te huilen. Later die dag ging hij met een andere vriend nog een eindje autorijden; dat deed hij wel vaker om even af te reageren. Dat ging mis... Ook hij raakte betrokken bij een ongeval en kwam om het leven.’

‘Na de overlijdensmelding ging ik naar het huis van de ouders. Daar liep ik tegen een muur van emotie en verdriet aan. Er waren erg veel vrienden, burens en familie bij elkaar om het slechte nieuws samen te delen. Het was zo druk dat ik voor een regelgesprek met de ouders apart ging zitten om een eerste gesprek te hebben over de afscheidsplichtigheid. De vader was redelijk in staat om niet alleen een gesprek te voeren, maar ook de uitvaart te bespreken. De moeder was in

shock en niet te bereiken. Begrijpelijk natuurlijk; je kind verliezen is het ergste wat een ouder kan overkomen volgens mij. Toch vond ik het belangrijk om de moeder bij de bespreking te betrekken. Ik bleef het proberen, ook in de dagen daarna. Dat hielp: bij elk bezoek vertelde ze meer over hoe ze het afscheid wilde hebben. Uiteindelijk konden we toch samen een plechtigheid regelen waar zij zich allebei, naar omstandigheden, goed bij voelden.’

‘Ik heb ervaren dat iedereen anders reageert op zo’n dramatische gebeurtenis. Hoe je omgaat met verdriet en tegenslagen, verschilt per mens. Ik zag dat het leven van deze moeder ingrijpend was veranderd. Het verlies van haar kind bepaalt nu haar dagelijks ritme. Iedere dag gaat ze, samen met haar hond, naar de begraafplaats om haar zoon te bezoeken. Ze vertelde me dat de hond van slag is als ze een keer niet gaat. Honden reageren sterk op het gedrag en de balans van hun baas, dat is bekend. En mij zegt het genoeg...’

‘Samen met de moeder heb ik met make-up ervoor gezorgd dat haar kind weer toonbaar werd. Zij keek, ik werkte. Dat gaf ons allebei een goed gevoel’

DÉSIRÉE MEISENBOURG

DÉSIRÉE MEISENBOURG IS UITVAARTVERZORGER BIJ YARDEN & MEYER WESTLAND.

Sommige uitvaarten grijpen je als uitvaartverzorger meer aan dan andere. In de ene situatie gaat het nu eenmaal om een minder dramatisch overlijdensgeval dan in de andere. In het geval van zelfdoding is een overlijden vaak zo plotseling en aangrijpend, dat je als uitvaartverzorger stevig in je schoenen moet staan.

‘Ik raakte betrokken bij de uitvaart van een jongen van vierentwintig jaar, om het leven gekomen door zelfdoding. Waarschijnlijk is dat een van de meest dramatische manieren waarop iemand kan overlijden, in ieder geval voor de direct betrokkenen. Zo was dat ook in dit geval. Niet alleen is zo’n gebeurtenis voor ouders en andere familie dramatisch, ook van de uitvaartverzorger vraagt zo’n situatie het uiterste. Enerzijds ben je betrokken en word je geraakt door het verdriet, anderzijds ben je een professional en verwacht de familie uiteraard dat je haar optimaal begeleidt. Dat vraagt inlevingsvermogen en betrokkenheid, maar tegelijk voldoende afstand om het werk goed te kunnen doen. Een situatie die iedereen binnen Uitvaartverzorging kan herkennen!’

‘Samen met de familie besloot ik de jongen in het huis van zijn moeder op te baren. Dat leek me de meest passende opbaarruimte. Vooral de moeder had zo het gevoel dat haar kind voor even weer was thuisgekomen. Dat leek me voor het rouwproces het beste.’

‘Samen met de moeder heb ik met make-up ervoor gezorgd dat haar kind weer toonbaar werd. Zij keek, ik werkte. Dat gaf ons allebei een goed gevoel. Zij was dichtbij haar kind en ik kon met haar aanwijzingen zijn uiterlijk weer zoveel mogelijk terugbrengen in de staat die zij had gekend. Door dit contact konden we bovendien stap voor stap doornemen hoe we de uitvaart gingen vormgeven. Iedere dag een stukje. Een prachtig proces! De moeder ervoer deze manier van werken als heel intiem; zij kon lief en leed met me delen. Gelukkig hielp dat haar om het afscheid enigszins mogelijk te maken.’

‘Na de dag van de uitvaart kreeg ik een enorme bos bloemen en een lief, persoonlijk kaartje met de tekst: “Wat voelen wij ons vereerd dat jij in ons leven bent gekomen.” Dat gevoel was geheel wederzijds!’

ELS DROOGERS IS UITVAARTMEDEWERKER EN CHAUFFEUR BIJ UITVAARTZORG CLUSTER OOST.

Hoe lang je ook werkt in dit vak en hoeveel ervaring je ook hebt; het overlijden van een kindje blijft een aangrijpende gebeurtenis.

‘De invulling van een afscheidsplechtigheid van een kindje is als het balanceren op een dun koord, met al je zintuigen op scherp. Bij het eerste bezoek aan de ouders van een baby, die totaal onverwachts tijdens de geboorte was overleden, was er veel verdriet. Het was hun eerste kindje en zo verschrikkelijk gewenst. Boven, in het nieuw ingerichte kamertje, lag hun dochttertje opgebaard, te midden van alle zorgvuldig uitgezochte meubeltjes. Alles was op elkaar afgestemd in de kleur limegroen. De commode, de vrolijke gordijntjes, de kleertjes en allerlei leuke knuffels die wachtten op de graaiende vingertjes van een kind.’

‘De ouders wilden haar graag zo lang mogelijk thuis houden. In de dagen daarop troffen we het kleine meisje meestal aan in haar moeders armen, als we even kwamen kijken. Toch moest er worden nagedacht over de uitvaart. De ouders wilden iedereen de gelegenheid geven om hun dochter te zien en afscheid van haar te nemen. Omdat ze dat niet thuis wilden doen,

besloten we een avond in het uitvaartcentrum te organiseren.’

‘’s Middags troffen we voorbereidingen, maar kregen niet het juiste gevoel bij de inrichting van de opbaarruimte. We slaagden er niet in de gewenste sfeer van thuis na te bootsen. In overleg met de ouders hebben we toen een deel van de babykamer overgebracht naar het uitvaartcentrum, en zo ‘haar eigen plekje’ gecreëerd. We legden haar in het mandje en de doorzichtige limegroene hemel ontnam, met de gordijntjes dicht, het eerste zicht op het meisje. Rondom haar stonden prachtige foto’s die de ouders van haar hadden gemaakt. Ook de vele knuffels kregen een plekje.’

‘Die avond waren er veel mensen. Er was verdriet, maar ook verwondering en dankbaarheid voor deze manier van afscheid nemen: wat een prachtig afscheid. De volgende dag vond de uitvaart in besloten kring plaats.’

‘Een paar jaar later ontvingen we een geboortekaartje: een zontje was geboren. Bij het kraambezoek kreeg het jongetje van ons een mooie beer die nu waarschijnlijk nog steeds op zijn stoere jongenskamer ligt.’

‘In het nieuw ingerichte kamertje lag hun dochttertje opgebaard. Te midden van alle zorgvuldig uitgezochte meubeltjes’

ELS DROOGERS

HANS LEIJSSENAAR IS UITVAARTVERZORGER BIJ UITVAARTZORG CLUSTER OOST.

Soms is een afscheidsplichtigheid zo geregeld, maar dat is natuurlijk niet altijd zo. Contact maken en krijgen met mensen kost wel eens meer tijd, geduld en inlevingsvermogen.

‘Als je bij een familie komt voor een regelgesprek, weet je vaak van tevoren maar gedeeltelijk in welke situatie je als uitvaartverzorger terecht komt. Dat is soms best lastig: mensen zijn in de war vanwege het overlijden van een dierbare, zijn in een situatie die ze niet kennen en waar ze, in veel gevallen, nog nooit mee te maken hebben gehad. Dat levert vaak veel spanning op. Voor ons is het dan altijd de kunst om daar op een passende manier mee om te gaan. Gelukkig ben ik gewend om op zulke situaties in te spelen en heb ik voldoende ervaring en mensenkennis om mensen te bereiken en te begeleiden naar een passende uitvaart. Maar soms loopt het anders...’

‘Het leek wel alsof ik met deze familie geen contact kon krijgen. Het regelgesprek verliep stug, de mensen hadden weinig ideeën over wat voor uitvaart het moest worden en leken ook niet bereid zich daarin te laten begeleiden. Het leek alsof zij

geen keuzes konden of wilden maken en het lukte mij niet ze te bereiken. Gelukkig beschik ik over een grote dosis geduld en daarmee deed ik de familie voorkomen dat er voldoende tijd was om keuzes te maken. Door kleine stapjes in het proces te zetten, lukte het me om gaandeweg vertrouwen te kweken. In die periode naar de uitvaart toe is het vaak een kwestie van aan elkaar wennen en met elkaar bekend raken. Uiteindelijk moest de familie erop willen vertrouwen dat de uitvaartverzorger een passend afscheid mogelijk kan en wil maken. Van mijn kant vroeg dat meedenken, inlevingsvermogen in hun situatie, raadgeven en naast de familie gaan staan.’

‘Die houding en inzet wierp uiteindelijk vruchten af. Samen hebben we een mooi afscheid gerealiseerd. Door die goede samenwerking dachten sommige mensen zelfs dat ik de familie goed kende. In feite was dat ook zo: we hadden een band gekregen met elkaar. Dat bleek later ook, toen de familieleden mij uitnodigden om bij hen thuis iets te komen eten. Dat heb ik gedaan. En na het eten kreeg ik een omhelzing en drie dikke kussen!’

‘We hadden een band gekregen met elkaar. Dat bleek later ook, toen de familieleden mij uitnodigden om bij hen thuis iets te komen eten’

HANS LEIJSSENAAR

‘Ik vertelde dat we speciaal voor hun familiegraf een plek gereed hadden gemaakt in een nieuwe en ruime omgeving. Dat bleek een schot in de roos!’ *HENK KROON*

HENK KROON IS LOCATIEMANAGER BIJ CREMATORIUM & BEGRAAFPLAATS BEUKENHOF IN SCHIEDAM.

Uitvaartzorg is maatwerk. Soms betekent dat doorzoeken, creatief zijn en extra nadenken om de wens van de klant perfect in te kunnen vullen.

‘Met creativiteit en inventiviteit leveren we maatwerk. Mensen hebben hun eigen, persoonlijke wensen en meestal lukt het om die wensen passend in te vullen. Ook daarmee verrassen we en bieden we kwaliteit!’

‘Een welvarende familie was op zoek naar een passende plaats voor een familiegraf. Ondanks dat Beukenhof vele prachtige plekjes heeft, konden ze toch niet helemaal vinden wat ze zochten. Graag wilden wij deze klant toch tevreden stellen, niet alleen omdat het zakelijk gezien om een interessante vraag ging, maar vooral omdat we altijd gaan voor kwaliteit en tevreden klanten.’

‘Ik wist alleen in eerste instantie niet dat het bij deze klantvraag om meerdere graven ging. Toen het me duidelijk werd dat het om in totaal vier graven ging, hebben we extra ons best gedaan om een creatieve oplossing te vinden. Op het terrein van Beukenhof is daarvoor gelukkig voldoende ruimte. Uiteindelijk hebben we een nieuwe akker

“ontwikkeld”, waarop we een plek hebben gereserveerd die paste bij de wensen van deze familie.’

‘Toen ik de familieleden benaderde over deze plannen, waren zij hier zeer over te spreken. Ik vertelde dat we speciaal voor hun familiegraf een plek gereed hadden gemaakt in een nieuwe en ruime omgeving. Dat bleek een schot in de roos! De familie was heel tevreden over de persoonlijke behandeling die zij van Yarden had gekregen en dat wij zo goed mogelijk rekening hadden gehouden met haar wensen. Yarden kon hierin inderdaad maatwerk leveren, een service die zij bestempelden als: meedenkend, uitdagend en vernieuwend.’

‘Voor ons, medewerkers van Beukenhof, was het interessant en leerzaam om te zoeken naar een manier om deze klant op maat te bedienen. Dat de familieleden dit zeer hebben gewaardeerd, was duidelijk. Onder meer in het veelvuldige, persoonlijke contact dat ik bij de ontwikkeling van deze plannen met hen heb gehad, hebben ze dat meermalen aan ons kenbaar gemaakt.’

‘Het is mooi dat ik, als leidinggevende, de tevredenheid van zo’n klant met mijn medewerkers kan delen, en dat we samen met plezier op deze ervaring kunnen terugkijken!’

IVONNE KAPELLE IS LOCATIEMANAGER BIJ CREMATORIUM & BEGRAAFPLAATS STEENBRUGGE IN DIEPENVEEN.

Persoonlijke aandacht maakt het verschil in dit vak. Er zijn zoveel prachtige voorbeelden die dat bevestigen.

‘Op Begraafplaats Steenbrugge zochten een oude, demente mevrouw en haar dochter naar een kindergrafje. Omdat ze het niet konden vinden, zochten we met ze mee. De oude mevrouw had zeventig jaar geleden een kindje verloren en had het grafje vaak bezocht. Maar nu ze niet meer helder was, kon ze zich de plek waar haar kindje lag niet meer herinneren. Gelukkig konden wij in onze computerregistratie op de achternaam van het kindje het grafnummer en dus ook de plek van het graf achterhalen. Ik begeleidde moeder en dochter naar het graf en gaf ze, omdat mevrouw slecht ter been was, een lift in mijn auto over de begraafplaats.’

‘Onderweg naar het graf kwam het verhaal los. De moeder herinnerde zich opeens heel scherp dat het kind indertijd, toen het één jaar was, door toedoen van de vader van de trap was gevallen en daardoor was overleden. De vader had het kind laten begraven op Steenbrugge, in een naamloos graf. Lange tijd wist de moeder niet wat er met

het kind was gebeurd, maar uiteindelijk was ze er dus toch achter gekomen. Ondanks haar dementie herinnerde ze zich dit heel levendig. Tegelijkertijd was ze erg ongerust: nu ze het graf niet kon vinden wist ze zeker dat het weg was. Dat wij het in de computer hadden gevonden, had haar maar gedeeltelijk gerustgesteld. Pas toen we bij het graf waren aangekomen en de moeder het herkende, was het goed en kon ze haar bloemen neerleggen.’

‘Het bezoek had een grote impact op haar. Bij herhaling sprak ze uit hoe dankbaar ze was voor de manier waarop ik haar begeleidde en de tijd die ik aan haar en haar dochter besteedde. “Nu kan ik doodgaan”, sprak ze enkele malen uit. Twee weken later kreeg ik een bedankkaart toegestuurd met een hele lieve tekst van de dochter.’

‘De oude mevrouw is inmiddels overleden. Ze is op Steenbrugge in een particulier graf begraven, vlak bij het graf van haar kind. Opnieuw kreeg ik een bedankje van de dochter, ze was heel blij dat moeder in de buurt van het kindje kon liggen. En ik vond het een mooie ervaring dat ik de oude dame zo had kunnen helpen en geruststellen. Zulke ervaringen zijn in onze branche talrijk maar toch iedere keer weer heel speciaal!’

‘Ik vond het een mooie ervaring dat ik de oude dame zo had kunnen helpen en geruststellen. Zulke ervaringen zijn in onze branche talrijk maar toch iedere keer weer heel speciaal!’

IVONNE KAPELLE

‘Hij lag op bed, op een beddensprei die een familiegeschiedenis bleek te hebben. Ik stelde voor de spreij als wade te gebruiken’

JUDITH ETTEMA

JUDITH ETTEMA IS UITVAARTVERZORGER BIJ YARDEN & ETTEMA IN HOORN EN OMSTREKEN.

Details, zoals persoonlijke spulletjes, familiestukken of foto’s, maken een afscheid af. Dat is voor ieder mens anders. Het is aan de uitvaartverzorger om erachter te komen welke details van betekenis kunnen zijn voor een persoonlijk afscheid.

‘De familie van de overledene – een man van in de zestig – had een speciale kist uitgekozen. Een zogenaamde wilgenboot, gevlochten van biologische wilgentenen. Een prachtige kist, maar met één manco: er zat geen binnenbekleding in. Daar moesten we dus in voorzien. Of we moesten de overledene in een wade in de kist leggen. Dat betekende dat er een wade moest komen. De vraag was: wat voor één moet dat zijn? Dat kon natuurlijk een originele lijkwade zijn, maar de manier waarop meneer opgebaard was, bracht me op een idee.’

‘Hij lag op bed, op een beddensprei die een familiegeschiedenis bleek te hebben. Dat geeft zo’n doek natuurlijk meteen een belangrijke meerwaarde. De moeder van de overledene had deze spreij indertijd bij zijn huwelijk als huwelijkscadeau gegeven. Dat was natuurlijk al bijzonder. Maar de spreij werd nog specialer toen bleek dat zijn echtgenote, die anderhalf jaar eerder was overleden, ook daaronder

opgebaard had gelegen. De nieuwe partner van meneer wist daarvan, zij had zijn overleden vrouw ook gekend.

Ik stelde voor de spreij als wade te gebruiken; de doek was immers een mooi natuurproduct, dat aansloot bij de biologische boot. Bovendien maakte de spreij deel uit van het leven van deze man. Zo gezegd, zo gedaan.’

‘Na de plechtigheid was de dankbaarheid van de nabestaanden groot. Niet alleen vanwege de oplossing met de wade maar ook omdat het afscheid als geheel volgens de wensen van de familie had plaatsgevonden. Ik kreeg een omhelzing en dikke kussen. En de partner van de overledene dankte mij met de woorden: “Ik ben zo blij dat je hebt voorgesteld de spreij als wade te gebruiken!”’

‘Later ging ik, zoals ik gewend ben, bij de familie langs voor de nabespreking. Opnieuw benadrukten zij hoe blij ze waren met het idee van de spreij. Daarmee onderstreepten zij andermaal het belang om bij een afscheid persoonlijke dingen te betrekken. Juist zulke ogenschijnlijk eenvoudige details maken het rouwproces voor de nabestaanden beter te doorlopen. Ook voor de uitvaartverzorger is het fijn als zulke mogelijkheden zich aandienen, want die maken een afscheid pas echt persoonlijk en passend!’

‘We hielpen de dames in de rolstoel en reden hen zo betrekkelijk comfortabel door het park. Terwijl zij gezellig zaten te kletsen, hadden wij er een behoorlijke klus aan!’

MARJA FOKKE

MARJA FOKKE IS ADMINISTRATIEF MEDEWERKER BIJ UITVAARTCENTRUM, CREMATORIUM & BEGRAAFPLAATS NIEUW EYKENDUYNEN IN DEN HAAG.

Met een beetje inlevingsvermogen en de bereidheid om het onze gasten zoveel mogelijk naar de zin te maken, bereiken we waar we samen naar streven. Tevreden bezoekers die dat ook tonen!

‘Op onze begraafplaats waren twee dames die een graf van een goede vriendin wilden bezoeken. Ze waren wat ouder en slecht ter been. Het was al een hele toer voor ze geweest om van de tramhalte naar ons administratiegebouw te lopen en van daar moesten ze nog een aardig eind door het park lopen om het graf te vinden. Dat kon anders, dachten wij.’

‘Op onze locatie hebben wij twee rolstoelen beschikbaar voor mensen die slecht ter been zijn en liever niet zelf helemaal naar de aula of een graf lopen. Gelukkig waren de rolstoelen nu vrij voor deze dames, maar... wie moest hen duwen? Mijn collega en ik hoefden daar niet lang over na te denken. We hielpen de dames in de rolstoel en reden hen zo betrekkelijk comfortabel door het park. Terwijl zij gezellig samen zaten te kletsen, hadden wij er een behoorlijke klus aan. Het park van Nieuw Eykenduynen was op

dat moment nog niet overal geëgaliseerd en sommige paden waren wat verzakt. Uiteindelijk bij het graf aangekomen, lieten we de dames daar even alleen om ze wat privacy te geven. Van een afstand hoorden we het gebabbel bij het graf onverminderd doorgaan!’

‘Nadat we de dames weer hadden teruggebracht naar ons administratiegebouw, bedachten we ons dat het wel zo aardig zou zijn om ze ook nog even naar de tramhalte te brengen. Het zwaarste deel hadden we toch al achter de rug! Zo gezegd, zo gedaan. De dames waren bijzonder verguld met de manier waarop ze op Nieuw Eykenduynen waren behandeld en overlaadden ons met bedankjes. Van achter het raam van de tram zwaaiden ze ons nog toe.’

‘Mijn collega en ik hadden erg veel schik gehad en hielden hier zelf ook een prettig gevoel aan over. Zo kan je op een eenvoudige, zij het inspannende manier een 9+ voor dienstverlening behalen. Voor alle betrokkenen een fijne ervaring!’

MARJA KRAMER IS UITVAARTMEDEWERKER EN CHAUFFEUR BIJ UITVAARTZORG CLUSTER MIDDEN.

Het kost soms tijd en moeite een band te krijgen met nabestaanden. Verschil in omgaan met verdriet zorgt soms voor een wat moeizame start. Maar als er eenmaal een goede band is, weet je hoe belangrijk en onmisbaar die is.

‘Ik ben van oorsprong kraamverzorgster. Dat maakte dat dit verhaal voor mij extra dichtbij kwam. De jonge ouders hadden hun tweede kindje verloren en zelf vanuit het ziekenhuis thuis gebracht, waar het nu lag opgebaard. Ik ging bij ze langs om alles rond baby’tje Niek zo goed mogelijk te verzorgen. De ouders waren natuurlijk vreselijk ontdaan over het overlijden. Vooral de vader was erg boos en opstandig. Boos over het verlies van Niek, boos op de hele wereld. Hij wilde eigenlijk niets van me weten. De moeder was juist erg rustig, een beetje te rustig. Dat maakte het moeilijk om met beide ouders contact te krijgen, maar ik wilde toch proberen om ze te bereiken en te helpen.’

‘Het kindje verkleurde nogal sterk, één kant van het gezicht was paars geworden. Iedere dag kwam ik het kindje controleren en werkte het gezichtje bij als dat nodig was. De ouders wilden daar eerst niet bij

zijn, maar toen ze zagen wat het resultaat van mijn werk was, draaiden ze gelukkig bij. Sterker nog, de vader vond mij een ware kunstenaar!’

‘Op de tweede dag vroeg ik de ouders of ze Niek wilden vasthouden. Vader was heel beslist: hij durfde niet. Maar de moeder wilde eigenlijk erg graag haar kind bij zich hebben en vasthouden. Toen ik Niek uit het kistje haalde en in haar armen legde, moest ze erg huilen. Ze vertelde later dat ze Niek eigenlijk wel vaker uit zijn kistje had willen halen, maar het niet echt durfde. Ze was bang dat ze hem dan niet meer op dezelfde manier had kunnen terugleggen. Gelukkig kon ik haar geruststellen door haar over die drempel heen te helpen.’

‘Op de dag van de uitvaart sloten de ouders zelf het kistje en droegen wij het naar beneden. Toen ik later afscheid nam van de ouders moesten ze – ook daarom – erg huilen. Ik gaf de vader een hand. Toen hij zich opeens realiseerde dat hij mij niet meer zou zien, schrok hij. Voor mij was dat opnieuw een bewijs hoe belangrijk het voor nabestaanden kan zijn om een band met ze op te bouwen. Hun verdriet kun je niet wegnemen, maar we kunnen in ons werk wel zoveel mogelijk helpen en steun bieden!’

‘De moeder wilde eigenlijk heel graag haar kind bij zich hebben en vasthouden. Toen ik Niek uit het kistje haalde en in haar armen legde, moest ze erg huilen’

MARJA KRAMER

MASCHA GROENEWEGEN IS LOCATIEMANAGER BIJ UITVAARTCENTRUM, CREMATORIUM EN BEGRAAF-PLAATS NIEUW EYKENDUYNEN IN DEN HAAG.

Het overlijden van kinderen en baby's is uiteraard vaak extra verdrietig. Juist daardoor kun je in korte tijd ontzettend *close* worden met de ouders.

'Als oudere mensen overlijden, is dat vaak een trieste gebeurtenis. Het gemis kan voor de nabestaanden groot zijn en hun leven in de schaduw zetten. Toch hebben we bij het overlijden van kinderen vaker het gevoel dat het niet klopt, dat zo'n mensenleven te vroeg eindigt. Zeker als het om een baby gaat, komt daar ook nog het medelijden met de jonge ouders bij. Ook dan kun je troost geven en mensen helpen in hun verdriet.'

'Baby Tijs lag in ons uitvaartcentrum opgebaard. Onze aandacht ging vooral uit naar zijn ouders. Ik kon zó meevoelen met hun verlies en vond dat ik het ze zo comfortabel mogelijk moest maken. Hun kindje lag in een van onze vierentwintiguurskamers, ze waren daar zoveel mogelijk bij hem. Ik probeerde zoveel als ik kon voor ze te doen. Ik luisterde naar hun wensen, beantwoordde hun vragen over de uitvaart en bood gepaste troost. Natuurlijk kon ik hun verdriet niet wegnemen. Wat ik

wel kon doen was ze op een zo normaal mogelijke, maar warme manier benaderen en ondersteunen.'

'Ik zorgde ook voor baby Tijs. Iedere ochtend, als ik kwam controleren hoe het met hem ging, zei ik: "Goedemorgen lieverd!" Misschien komt dat een beetje raar over, dat je een overleden kindje begroet, maar voor mij paste dat prima. Mede daardoor had ik het gevoel dat het geen vreemd kindje was. Omdat ik degene was die op dat moment verantwoordelijk was voor de staat waarin hun kindje verkeerde, kwam ik ook dicht bij de ouders. Er ontstond inderdaad een band. De ouders stelden de manier waarop we met hen omgingen zeer op prijs. Ze waren dankbaar voor de steun die ze niet alleen van mij, maar ook van mijn collega's kregen. Hun tevredenheid bleek ook uiteindelijk na de afscheidsplechtigheid. Er was een kus en een omhelzing en ik kreeg een mooie bedankbrief van de ouders.'

'Toen het tijd was om de as van Tijs op te halen, hebben we daar ook iets speciaals van gemaakt. Samen hebben we een toost uitgebracht en zo op een prachtige manier de bijzondere en aangrijpende opbaarperiode van baby Tijs afgerond.'

'Iedere ochtend zei ik: "Goedemorgen lieverd!" Misschien komt dat een beetje raar over, dat je een overleden kindje begroet, maar voor mij paste dat prima' MASCHA GROENEWEGEN

'Het verstandelijk gehandicapte meisje verveelde zich bij de condoleance. Voor we het in de gaten hadden, hielp ze ons met het afruimen van de kopjes!' MONIQUE EGGING

MONIQUE EGGING IS MEDEWERKER RESTAURATIEVE DIENST VAN CREMATORIUM & BEGRAAF-PLAATS BEUKENHOF IN SCHIEDAM.

Voor kinderen kan een condoleance nog wel eens langdradig zijn. Al die serieuze volwassenen en die ernstige sfeer... Vaak is er voor hen wat speelgoed in het crematorium, soms ook computerspellen. Meestal houden die de kinderen voldoende bezig, zodat de volwassenen in alle rust afscheid van de overledene kunnen nemen en andere bezoekers kunnen spreken.

'Bij deze condoleance was een verstandelijk gehandicapt meisje dat zich erg verveelde. Het speelgoed boeide haar niet echt en voor computerspelletjes had ze de vaardigheid niet. Maar ze had zelf al een bezigheid gevonden: toen ze mij en mijn collega's zo druk aan het werk zag, vond ze blijkbaar dat we wel wat extra handen konden gebruiken. Ze wist van aanpakken en voor we het in de gaten hadden, hielp ze ons met het stapelen en afruimen van de kopjes.'

'In eerste instantie reageerde de familie afwijzend: die zag bij wijze van spreken de scherven al liggen en wilde het meisje terugroepen. Maar wij zagen wel dat het meisje het erg lastig vond om braaf op een stoel te gaan zitten. Bovendien, wat extra hulp is natuurlijk altijd welkom. Na overleg

met de familie hebben we het meisje onder onze hoede genomen. Een halfuur lang heeft ze kopjes en schoteltjes voor ons gestapeld. Ze vond het prachtig om bij mijn collega's en mij te horen. Ze mocht in de keuken komen en met een dienblad lopen. Uiteraard hielden wij scherp in de gaten of ze geen ingewikkelde dingen deed. Alles ging goed, afgezien van hier en daar een scheutje koffie over de rand van wat kopjes.'

'Na afloop vertelden we haar dat we erg tevreden waren. Zeker toen we zeiden dat haar overleden oma dat vast ook zou zijn geweest, glom ze van trots en blijdschap! Ook haar familie was erg blij met deze oplossing. Ze hadden nu rustig met elkaar kunnen praten zonder zich om het meisje te hoeven bekommeren. Ze konden ons initiatief erg waarderen en bedankten ons daar hartelijk voor. Wij vonden het prachtig dat we op zo'n simpele manier aandacht aan dat meisje hadden gegeven. Zo hebben we voor alle partijen een typisch Yarden-afschied waargemaakt!'

‘Ik was naderhand blij dat ik met deze mevrouw contact heb gelegd en haar, voordat ze wegging, een prettig gevoel kon geven. Een klein gebaar met een grote inhoud. Ook dat is Typisch Yarden!’

MONIQUE VAN DER LINDEN

MONIQUE VAN DER LINDEN IS MEDEWERKER RESTAURATIEVE DIENST BIJ CREMATORIUM SCHAGERKOGGE IN SCHAGEN.

Vaak is het een kleine moeite om andere mensen een goed gevoel te geven. Het is vooral een kwestie van: je moet er even opkomen en het willen! Het zijn de kleine dingen die het doen...

‘Op een koude winterdag hadden we een vrij grote uitvaart: zo’n driehonderd bezoekers. Na de plechtigheid was er geen koffiekamer besproken en gingen de bezoekers dus vanuit de aula naar buiten. Ik fungeerde als gastvrouw en stond bij de uitgang om mensen uitgeleide te doen.

Een mevrouw was duidelijk verlegen om een praatje. Ze bleef wat hangen bij de deur en sprak me uiteindelijk aan. Ze vertelde dat ze het laatste muziekstuk bij de plechtigheid zo mooi had gevonden, maar helaas geen idee had wat voor muziek het was. Ze vertelde me ook dat ze alleen was gekomen en toch wel wat aangedaan was. Het leek me, ondanks de drukte of juist wel daarom, goed dat ik even voor haar zou uitzoeken welke muziek het geweest was.’

‘Een collega nam de uitgang waar terwijl ik in de muziekstudio het muziekstuk probeerde te achterhalen. Het was een nogal onbekend stuk. Ik schreef de naam, componist en het

orkest op en ging met dat papiertje terug naar de bezoeker. Zij was zich ervan bewust dat er nogal veel bezoek was en was extra blij dat ik even de moeite had genomen om haar van dienst te zijn. Ze gaf me een hand en zei: “Wat fijn dat u even de tijd voor me genomen heeft!” Ze had er erg tegenop gezien om naar dit afscheid te komen en ik kon me haar gevoel goed voorstellen. In haar geval zou ik het ook prettig hebben gevonden als iemand zich een beetje om me bekommerd zou hebben. Het is tenslotte niet niks om helemaal alleen naar een afscheidsplechtigheid te moeten.’

‘Ik was naderhand blij dat ik met deze mevrouw contact had gelegd en haar, voordat ze wegging, in ieder geval een prettig gevoel kon geven. Zoals gezegd, een klein gebaar met een grote inhoud. Ook dat is Typisch Yarden!’

PETRA HOEBEN IS MEDEWERKER BEDRIJFS-BUREAU BIJ UITVAARTZORG CLUSTER WEST.

Bij sommige uitvaarten krijg je een speciale band met de familie. Dat is voor zowel de uitvaartverzorgster als de familie heel prettig. En kan leiden tot verrassende ervaringen.

‘Destijds was ik nog werkzaam als uitvaartverzorgster. De overledene was een man van in de vijftig. Hij was ziek geweest en uiteindelijk ook in het ziekbed overleden. Hij liet een echtgenote en twee dochters van rond de twintig jaar achter. Al bij de bespreking van de uitvaart had ik met de dames een prettig contact. Soms hoeft je daar niet veel voor te doen; het is er gewoon. Een leuke familie, op en top verzorgd en met gevoel voor stijl. Ik werd al gauw Petra, in plaats van de uitvaartverzorgster.’

‘Bij de plechtigheid droegen de moeder en dochters een halssieraad van de Nederlandse ontwerper Otazu. Ik herkende de sieraden: mooie schakelkettingen met hartjes. Ze stonden hen alle drie erg mooi.’

‘Een aantal weken later ging ik voor een nazorggesprek bij de weduwe op bezoek. We spraken over de plechtigheid en ik complimenteerde haar met de mooie sieraden die zij en haar dochters die dag hadden gedragen. Ze vertelde dat haar man deze aan

hen had geschonken en dat dit ook het laatste cadeau was dat ze van hem gekregen hadden. Dat gaf de sieraden een grote emotionele waarde.

Het was een prettig nagesprek; door naar haar te luisteren en er voor haar te zijn, kon ik de weduwe een goed gevoel geven. Bovendien was ze verrast dat ik de Otazu-sieraden had opgemerkt en er nu nog op terugkwam.’

‘Enige tijd later belde de weduwe me opnieuw. Ze nodigde me uit om nog een keer langs te komen. Dat verraste mij, maar ik was helemaal verrast toen bleek dat de weduwe voor mij een Otazu-ketting had gekocht! Ze was zo tevreden over hoe alles geregeld en verlopen was, dat ze mij dit als dank wilde geven. Ik was sprakeloos; fantastisch dat ze op deze manier uiting gaf aan haar gevoel!’

‘Nadien deed ik nog drie afscheidsplechtigheden – van grootouders – voor die familie. Bij al die gelegenheden droeg ik de Otazu-ketting. Voor mij staat deze nog steeds symbool voor de waardering van nabestaanden voor onze dienstverlening.’

‘Bij de plechtigheid droegen de moeder en dochters een halssieraad van de Nederlandse ontwerper Otazu. Mooie schakelkettingen met hartjes. Ze stonden hen alle drie erg mooi’

PETRA HOEBEN

RENÉE SLOTEGRAAF IS ALGEMEEN ASSISTENT BIJ CREMATORIUM OCKENBURGH IN DEN HAAG.

Er zijn verhalen die je bijblijven vanwege de droevige omstandigheden rond het overlijden, de reacties van nabestaanden of de gebeurtenissen rond de plechtigheid. Dit verhaal is een combinatie van die drie.

‘Een moeder liet haar zeventienjarige dochter bij ons cremeren. Voorafgaand aan de plechtigheid was de moeder bij het afscheid nemen erg overstuur. Toen na de ceremonie de bezoekers langs de kist liepen voor een laatste groet, pakte de moeder de kist opeens vast en wilde die niet meer loslaten. Ze was niet zozeer emotioneel op dat moment, eerder vastberaden. Ze liet gewoon niet los!’

‘Ik had auladienst en zag het gebeuren. Er ontstond een wat vreemde, onwennige situatie, want ondertussen stonden er nog mensen in de rij te wachten. Ik besloot dat er iets moest gebeuren. Na overleg met de uitvaartverzorger leidde hij de aanwezigen langs de andere kant van de kist om afscheid te nemen. Nadat ik de ovenist had gewaarschuwd dat er toch een invoer mét familie zou komen, liep ik naar de moeder toe. “Dit afscheid is niet genoeg voor u, hè?” vroeg ik. Mevrouw knikte instemmend. Daarop stelde ik haar voor mee te gaan

naar de ovenruimte zodat ze bij de invoer van de kist aanwezig kon zijn. Eerst schrok ze, maar al snel stemde ze hiermee in. Haar houding veranderde van geschrokken in opgelucht en zelfverzekerd, maar toen het moment daar was om de kist in de oven in te voeren, brak ze. De emoties kwamen in alle heftigheid naar boven.’

‘Na de invoer liep ik met haar terug naar boven. Ze was een andere vrouw: emotioneel maar sterk. Het leek alsof ze boven zichzelf was uitgestegen! Ze vertelde dat haar dochter haar vóór het overlijden had gevraagd om bij haar te blijven. Dat had zij beloofd en daarom had zij de kist van haar dochter niet willen loslaten. Nu ze van ons de gelegenheid had gekregen tot het allerlaatste moment bij haar dochter te zijn, had ze voor haar eigen gevoel haar belofte waargemaakt en kon ze haar laten gaan. Voor haar eigen verwerking was het cruciaal dat ze bij de invoer mocht zijn.’

‘Ik vond het prachtig dat we deze moeder de gelegenheid konden bieden om echt afscheid te nemen. Dat was niet alleen voor haar verwerking heel belangrijk, maar maakte dit afscheid ook echt persoonlijk.’

‘Toen het moment daar was om de kist in de oven in te voeren, brak ze. De emoties kwamen in alle heftigheid naar boven’

RENÉE SLOTEGRAAF

‘Ik liet hem mijn halssieraad met een vingerafdruk van mijn moeder zien. Ik draag haar zo altijd bij me. Dat is geen vals sentiment, maar een prettige wetenschap!’

RUUD WITTEVEEN

RUUD WITTEVEEN IS UITVAARTMEDEWERKER EN CHAUFFEUR BIJ UITVAARTZORG CLUSTER MIDDEN.

De ene uitvaart laat nauwelijks een herinnering achter terwijl de andere je altijd bij zal blijven. Dat kan komen door de mate waarin je persoonlijk geraakt wordt, of door de toegevoegde waarde die je als medewerker van Yarden kunt hebben bij de uitvoering van het afscheid.

‘Het was op die avond erg slecht weer. Het regende pijpenstelen, weet ik nog. Mijn collega Lisette en ik gingen de verzorging doen van een mevrouw die aan kanker was overleden. Terwijl wij bezig waren, spanden we ons in om de nabestaanden bij het hele proces te betrekken. Het wonderlijke was dat de echtgenoot, die uiteraard zoveel mogelijk aanwezig was, zich meer op ons richtte dan op zijn dierbare of zijn eigen verdriet. Hij bekeek met interesse ons werk en complimenteerde ons bij herhaling met de kwaliteit daarvan. Op zich was het natuurlijk prettig dat hij tevreden was, maar ik had wel het idee dat hij enigszins vluchtte voor het verdriet.’

‘Ik herkende die situatie. Zelf heb ik drie jaar geleden mijn moeder verloren en in die periode was het voor mij ook erg moeilijk om me hierbij neer te leggen. Ik vertelde meneer hoe ikzelf destijds het verlies leerde accepteren door een persoonlijke boodschap op de

binnenkant van het kistdeksel te schrijven. Ook liet ik hem mijn halssieraad met een vingerafdruk van mijn moeder zien. Ik draag haar zo altijd bij me. Dat is geen vals sentiment, maar een prettige wetenschap! Ik had de indruk dat het meneer hielp om een ervaringsverhaal te horen. Niet om zijn gevoel van gemis te benadrukken, maar om hem te laten zien dat zijn situatie herkenbaar was.’

‘De afscheidsplechtigheid op Ölandhorst, waar ik niet bij was, bleek een indrukwekkende gebeurtenis. Meneer en zijn echtgenote gingen vaak samen varen met hun boot. Voor haar was dat tijdens haar ziekte een prettige uitlaatklep geweest. Daarom wilde meneer ook dat haar laatste tocht zoveel mogelijk per boot zou plaatsvinden.’

‘Dat hij onze ondersteuning in de eerste rouwperiode had gewaardeerd, werd later duidelijk: alle collega’s die erbij betrokken waren geweest, kregen een fles wijn van hem. Daarmee bevestigde hij dat mijn ervaringsverhaal hem ook tot steun was geweest. Mooier dan dat kun je in ons werk bijna niet krijgen!’

‘Wat waren zij verrast toen ze de Ajax-sjaal voor de autoruit zagen liggen! Zij vonden dit echt een extraatje. Zo kwam het afscheid helemaal in het teken van hun man en vader te staan’

SABRINA DE LISA

SABRINA DE LISA IS UITVAARTMEDEWERKER EN CHAUFFEUR BIJ UITVAARTZORG CLUSTER WEST.

Van uitzonderlijke situaties bijzondere herinneringen helpen maken... Als dat lukt, gebeurt het vaak vanuit een impuls, een plotselinge ingeving. En die gelegenheden blijven het meest in het geheugen hangen.

‘Ik kwam regelmatig bij de familie thuis om de overledene te controleren. Wat meteen bij binnenkomst opviel was de grote verzameling herinneringen aan de Amsterdamse voetbalclub Ajax. De man had in zijn leven van alles verzameld: van petten en sjaals tot portretten van spelers en andere memorabilia. Het verbaasde me dan ook niet dat de overledene lag opgebaard in een Ajax-shirt. Ook lag er een Ajax-vlag op de kist en alle bloemen waren rood en wit, de kleuren van de club.’

‘Toen ik hoorde dat ik op de dag van de uitvaart dienst had om de volgwagen te rijden, kreeg ik een idee. Als de clublieve van de overledene zo groot was dat hij, ook na zijn overlijden, omringd wilde zijn door Ajax-artikelen, zou dat eigenlijk ook bij zijn afscheid benadrukt moeten worden. Omdat ik zelf ook Ajax-fan ben, kon ik me dat goed voorstellen. Bovendien had ik een Ajax-sjaal in mijn bezit...’

‘Ik reed de volgauto waarin de echtgenote en de dochter zaten. Wat waren zij verrast toen ze de Ajax-sjaal voor de autoruit zagen liggen! Die had ik, uiteraard na overleg met de uitvaartverzorgster, daar neergelegd. De moeder en dochter werden emotioneel en zeiden dat ze dit echt een extraatje vonden. Voor hen kwam het afscheid zo helemaal in het teken van hun man en vader te staan. Ik vond het fantastisch dat ik met zo’n klein gebaar zoveel had bereikt.’

‘Een paar dagen na de plechtigheid ontving ik van de weduwe een grote doos chocolade. Daarmee drukte ze haar dankbaarheid uit voor het kleine gebaar dat ik had gemaakt. Ik op mijn beurt was weer geroerd dat zij de moeite had genomen om iets terug te doen.’

‘Zo zie je maar weer: een eenvoudige ingeving kan in ons werk leiden tot grote tevredenheid bij onze klant. Als we ons daar steeds bewust van zijn, groeien we naar de 9+-dienstverlening!’

WIETSKE MEIJER IS ADMINISTRATIEF MEDEWERKER BIJ CREMATORIUM GOUTUM.

Uit contact met de nabestaanden, zelfs als dat op afstand plaatsvindt, kan een heel mooie wederzijdse ervaring voortkomen.

‘Ik kreeg contact met de dochter van een overleden echtpaar dat bij ons in Goutum verstrooid wilde worden. Deze mensen waren afkomstig uit Friesland, maar hadden een groot deel van hun leven in Polen gewoond. Beiden zijn jaren geleden in Polen overleden en gecremeerd. Het was hun wens om daarna alsnog in Friesland verstrooid te worden.’

‘Via de mail had ik contact met hun dochter over alle zaken die geregeld moesten worden om het verstrooien in Friesland mogelijk te maken. Deze inmiddels tachtigjarige dame woonde zelf ook in Polen en omdat mail voor haar een belangrijk middel was om contact met Nederland te onderhouden, was ze hier heel bedreven in.’

‘Ik regelde allerlei zaken voor haar, zoals de formulieren die nodig waren voor het overbrengen van de as van Polen naar Friesland. We hadden, dankzij mail, een vlotte communicatielijne. Die leidde al snel tot de verzuchting, uiteraard per mail: “Wat fijn dat we deze communicatiemiddelen hebben!” Ons contact over de procedurele zaken werd hierdoor wat

persoonlijker. Ik vond het fijn dat ik deze dame kon helpen bij het uitvoeren van de laatste wens van haar ouders.’

‘Alle formulieren die voor het overbrengen van de as nodig waren, kregen wij in het Engels. Gelukkig niet in het Pools, al zou vertaling ook nog mogelijk zijn geweest: we zijn namelijk in de prettige omstandigheid dat we in het crematorium een collega van Poolse origine hebben. Hadden we formulieren moeten vertalen, dan zou dat wel het toppunt van klantgerichtheid zijn geweest! Maar ook zonder dat vind ik het al mooi dat ik de dochter via de mail op alle mogelijke manieren kon helpen en zo echt kon ontzorgen. Ze hoefde er niet over in te zitten of alle zaken wel goed geregeld zouden worden.’

‘Eén ding had ik, bij nader inzien, nog voor de dochter willen regelen. Omdat ze in Polen woont, op leeftijd is en om die redenen niet bij de verstrooiing hier op ons terrein aanwezig kon zijn, had ik daarvan graag een foto gemaakt en aan haar doorgemailed. Dat zou ons plezierige contact helemaal compleet gemaakt hebben. Een goed idee voor een volgende, vergelijkbare situatie!’

‘Ik vind het mooi dat ik de dochter via de mail goed kon helpen en echt kon ontzorgen. Ze hoefde er niet over in te zitten of alles wel goed geregeld zou worden’

WIETSKE MEIJER

‘Ik tilde het jongetje op, zette hem op mijn arm en zei in de microfoon: “Zo, nu heb jij even de kans om je verhaal te doen!”’

WIM DE GRAAF

WIM DE GRAAF IS UITVAARTVERZORGER BIJ UITVAARTZORG CLUSTER OOST.

Bij sommige plechtigheden kan het heel ontspannend werken als je iets kunt doen om de sfeer luchtiger te maken. Na zo veel uitvaarten voel je als uitvaartverzorger gelukkig aan of een bepaalde plechtigheid zich daarvoor leent of niet.

‘Tijdens een crematieplechtigheid van een oude dame was er een achterkleinkind dat het allemaal veel te lang vond duren. Ondanks de gevorderde leeftijd van de overledene was het een beladen bijeenkomst en waren de familieleden danig ontroerd. Zo ook de ouders van het kind. Het jongetje, een jaar of twee oud, kroop rond het spreekgestoelte en klampte iedere volgende spreker aan om zich via diens broekspijp tot stand op te kunnen trekken. Het kind werd door de ouders maar een beetje vrij gelaten; zij waren te zeer betrokken bij het afscheid van oma om het mannetje strak in de gaten te houden. Tegelijkertijd zorgde het kind voor een beetje leven, dat soms bij de aanwezigen tot een ontspannen glimlach leidde.’

‘Ik had het jongetje bezig gezien en was dus voorbereid toen ik de afkondiging ging doen. Door de eerdere reacties van de aanwezigen wist ik ook dat ik het me kon permitteren om het jongetje te betrekken in de afsluiting van

de plechtigheid. Ik liep naar het spreekgestoelte, bleef bij het jongetje staan, boog me naar hem toe toen hij op mijn broekspijp afkwam en tilde hem op. Het kind voelde zich gelukkig voldoende op zijn gemak om dat te laten gebeuren. Ik zette hem op mijn arm en zei in de microfoon: “Zo, nu heb jij even de kans om je verhaal te doen!” Die opmerking, samen met het gezicht van het kind, veroorzaakte een ontspannen lach in de zaal. Vervolgens kon ik de bijeenkomst passend, met het mannetje op mijn arm, afsluiten.’

‘De aanwezigen konden het optreden van het kind wel waarderen. Na afloop spraken meerdere mensen hun waardering uit voor de manier waarop ik het kind bij de plechtigheid had betrokken en tegelijkertijd had gezorgd voor een iets meer ontspannen sfeer. Zo blijkt het af en toe mogelijk om van een formele en wat gespannen bijeenkomst iets te maken waarover mensen op een positieve manier kunnen napraten. Daarmee komt Yarden weer iets dichterbij de 9+-waardering waar we samen naar streven.’

‘DANK JE VOOR JOUW INZET EN BETROKKENHEID. ALS JE EEN KIND BAART ZOEK JE DIEGENE DIE JOU ER DOORHEEN KAN HELPEN. VOOR MIJ WAS DAT MIJN MOEDER. TIJDENS DE UITVAART NAM JIJ VOOR MIJ DE PLEK IN VAN MIJN MOEDER. VANAF ’T BEGIN KONDEN WIJ OP JOU REKENEN!’

[FRAGMENT UIT BEDANKBRIEF AAN INEKE KUHLMAN]

‘MET VEEL RESPECT KIJKEN WIJ TERUG OP HAAR INZET EN TOEWIJDING, WAARIN ZIJ VELE DETAILS TOT IN DE PUNTJES UITWERKTE.’

[FRAGMENT UIT BEDANKBRIEF AAN JOKE BOONSTRA]

‘WIJ WILLEN JOU PERSOONLIJK BEDANKEN VOOR ALLE STEUN EN HULP. WIJ ZIJN JE HEEL DANKBAAR. ZO HEBBEN WIJ EEN VERDRIETIGE GEBEURTENIS MOOI KUNNEN AFRONDEN. WIJ GAAN DOOR MET VEEL GOEDE HERINNERINGEN.’

[FRAGMENT UIT BEDANKBRIEF AAN MARIEKE LINDEBOOM]

‘DANKZIJ JOUW INZET HEBBEN WIJ MIJN MOEDER HET MOOISTE AFSCHEID KUNNEN GEVEN. HET GEMIS EN VERDRIET ZAL ER NIET MINDER OM ZIJN, MAAR DIT IS TOCH ALS EEN KLEIN PLEISTERTJE OP DE WONDE.’

[FRAGMENT UIT BEDANKBRIEF AAN JOOP PLOEG]

‘ZOVEEL RESPECT, ZOVEEL WARMTE. HET IS MOEILIK IN WOORDEN TE VATTEN HOE DANKBAAR WIJ DEZE TWEE DAMES ZIJN.’

[FRAGMENT UIT BEDANKBRIEF AAN MASCHA GROENEWEGEN EN STEFANIE RIGTERS]

‘WE HADDEN DRIE BIJZONDERE UITVAARTEN MET FAMILIES MET DIVERSE WENSEN. DE FLEXIBILITEIT WAARMEE JOUW COLLEGA’S HIERMEE OMGINGEN WAS PERFECT. GEEF ZE NAMENS MIJ EEN DIKKE PLUIM. JE HEBT EEN TOP-TEAM EN IK WAARDEER HUN INZET.’

[FRAGMENT UIT BEDANKBRIEF VAN 3^e ONDERNEMER AAN WOUTER VAN DER KORT, VOORMALIG LOCATIEMANAGER ÖLANDHORST]

‘WAT EEN PRACHTIGE AVONDVIERING! HEEL ERG BEDANKT. JULLIE HEBBEN ONS IETS MOOIS GEGEVEN.’

[FRAGMENT UIT BEDANKBRIEF AAN HET TEAM VAN SCHAGERKOGGE]

‘MET DE BIJZETTING VAN DE URN SLOTEN WE HET EERSTE JAAR ZONDER MIJN VADER AF. OOK NU WEER WERDEN WE GASTVRIJ ONTVANGEN EN KREGEN WE ALLE RUIMTE OM OP ONZE EIGEN WIJZE NOG EENMAAL AFSCHEID TE NEMEN. HET WAS EEN PRACHTIGE DAG! MET DANK AAN IEDER VAN SCHOTERHOF.’

[FRAGMENT UIT BEDANKBRIEF AAN HET TEAM VAN SCHOTERHOF]

